servicenow

Außendienst-Management Zürich

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Außendienst-Management **5**
Untersuchen 6
Geführtes Setup 10
Integrierter Arbeitsauftragseintrag 11
Optimieren Sie die Planung und den Versand 16
Dispatcher-Arbeitsbereich 23
Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung 25
Effizienz Von Außendienstmitarbeitern 28
Team-Management für Field Service 29
Außendienst-Gebietsplanung 30
Mobile Experience 32
Playbooks 37
Außendienst-Marktplatz 38
Bestandsmanagement 38
Unterstützung für lineare Assets 39
Überwachung und Analytics 39
Management geplanter Arbeit 41
Personaloptimierung 42
Beispiel-Workflows 43
Virtual Agent 49
Qualitätsmanagement 49
Konfigurieren 50
Planimplementierung 52
Aktivieren 69
Richten Sie Personal ein 84
Richten Sie Arbeitsaufträge und Aufgaben ein 202
Bestands- und Asset-Management 288
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM 294
Richten Sie eine Außendienst-Zeitplanungsmethode ein 352
Außendienst Mobile Agent einrichten 472
Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen 503
FSM-Berichte und -Analytics einrichten 526
Verwenden 536
Arbeitsaufträge vorbereiten 539
Personalverwaltung 608
Planung und Versand 678
Verwalten von Terminen 796
Kunden-Selfservice 805
Abschließen von Arbeitsaufträgen auf der Weboberfläche 808

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

ServiceNow Agent Mobile-App ... 852
Analytics und Berichterstellung ... 940
FSM-Dashboard „Übersicht“ ... 940
Überwachungsvorgänge ... 942
Auftragnehmer Dashboard ... 944
Auftragnehmer-Dashboard im konfigurierbaren Arbeitsbereich ... 946
Außendienst Dashboard „Gebietskapazität Analytics“ ... 949
Dashboard „Planungsintegrität“ ... 953
Außendienst Sicherheits-Dashboard ... 956
Außendienst Dashboard „Performance Analytics für Gebiet“ ... 959
Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an ... 961
Referenz ... 962
Komponenten installiert ... 962
Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508 ... 999
WOT-Felder im Außendienstunternehmer ... 1000
Mit zusätzlichen Plugins installierte Komponenten ... 1000
Zeitplanoptimierung-Komponenten ... 1085
Zeitplanoptimierung Anbieter von Reiseschätzungen ... 1103
Automatisierungs-Flows und Subflows innerhalb des Tages ... 1104
Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ für Crew-Mitglieder oder Geräte ... 1105
Kalendereereignissymbole in Dispatcher-Arbeitsbereich ... 1106
Ordnen Sie Ikonografie in zu Dispatcher-Arbeitsbereich ... 1106
Support-Eigenschaften für lineare Assets ... 1110
Tabellen für erweiterte Ressourcenfilter ... 1111
Datenmodell für denormalisierte Tabellen ... 1112
Einstellungen für Terminverfügbarkeit ... 1112
Erfahren Sie mehr über die Aufgabenzuweisung ... 1113
Now Assist für FSM ... 1115
Untersuchen ... 1116
Konfigurieren ... 1117
Kompetenzeingaben ... 1119
Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ ... 1120
Konfigurieren Sie die Kompetenz „KB-Generierung“ ... 1121
Anpassen einer Kompetenz ... 1124
Erstellen Sie einen Assistenten für FSM ... 1133
Verwenden ... 1135
Generieren Sie eine WOT-Zusammenfassung ... 1135
Generieren Sie WOT-Abschlusszusammenfassungen in ServiceNow Agent ... 1136
Wissensartikel generieren ... 1139
Sidebar-Diskussion zusammenfassen ... 1141
Fassen Sie einen Datensatz in zusammen ServiceNow Agent ... 1144
Verwenden Sie die Konversationssuche für Technikerunterstützung ... 1145

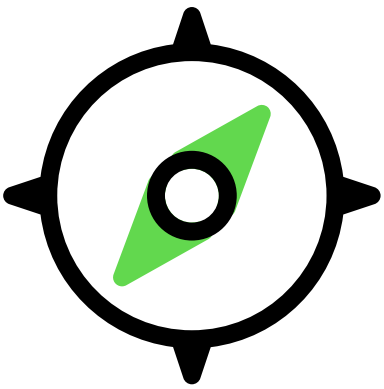
Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management

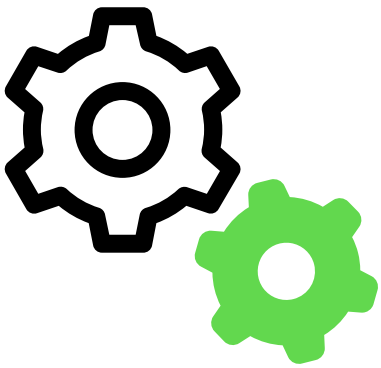
Mit der Anwendung ServiceNow® Außendienst-Management können Sie Arbeitsaufträge und zugehörige Aufgaben, Ressourcen, Kompetenzen, Assets und Standorte verwalten. Verwenden Sie diese Anwendung, um Arbeitsauftragsaufgaben und Außendienstmitarbeiter zur Durchführung von Außendienstarbeiten wie der Installation, Reparatur oder Wartung von Geräten an den Kundenstandort zu entsenden.

Untersuchen



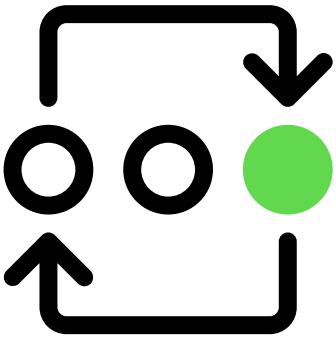
Erfahren Sie, wie Manager, Dispatcher, Techniker, Kunden und Service Desk-Mitarbeiter verwenden Außendienst-Management.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

Integrieren



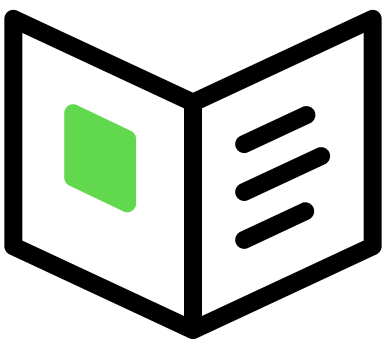
Erweitern Sie die Fähigkeiten von Außendienst-Management durch die Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



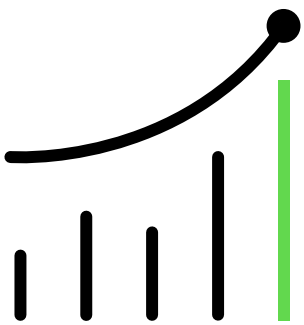
Verwalten Sie Arbeitsaufgaben, die am Standort ausgeführt werden. Arbeiten Sie über mobile Kanäle zwischen Vorgängen, Außendienstressourcen und Kunden zusammen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Komponenten wie Tabellen, Rollen, Eigenschaften und Feldern ab.

Analysieren



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

Automatische Übersetzung

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

Automatisieren



Verwenden Sie Now Assist für FSM, um die Anwenderproduktivität und -Effizienz durch proaktive Experiences mit generativer KI zu verbessern.

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu den Neuerungen und Änderungen in diesem Release finden Sie unter Versionshinweise zu Außendienst-Management .
- Melden Sie sich bei Ihrem ServiceNow-Account an, und finden Sie unter zusätzliche Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von Außendienst-Management-Funktionen Erstellen Sie Jetzt .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Außendienst-Management-Anwender in FSM-Community-Forum .
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess für Außendienst-Management zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center .
- Melden Sie sich für an ServiceNow Außendienst-Management – Schulungsprogramm und Zertifizierung Um mehr über Core zu erfahren Außendienst-Management Funktionalität und Release-spezifische Funktionen.
- Informationen zum Beginn der Einrichtung Außendienst-Management, Siehe Außendienst-Management Wird Konfiguriert.

Außendienst-Management erkunden

Verwenden Sie die Anwendung Außendienst-Management, um Arbeitsanforderungen zu verwalten, die vor Ort durch Außendienstmitarbeiter ausgeführt werden. Ob Sie Ihre Implementierung von beginnen oder erweitern Außendienst-Management, Erfahren Sie mehr über verfügbare Funktionen, um eine nahtlose Experience für Ihre Dispatcher, Manager und Service Desk-Mitarbeiter zu schaffen, um Probleme zu lösen und Anforderungen zu erfüllen.

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

Außendienst-Management – Übersicht

Probleme, die Vor-Ort-Services von Außendiensttechnikern erfordern, müssen schnell behandelt und gelöst werden. Die Kosten sind hoch, wenn Sie versuchen, komplexe Probleme vor Ort mit unterschiedlichen, nicht verbundenen Systemen mit wenig oder keiner Automatisierung oder Transparenz zu lösen.

Mit Außendienst-Management Anwendung können Sie mit Anwendungen, die Aufgaben-Workflows optimieren können, mehr Aufgaben schneller lösen. Helfen Sie Ihren Außendienstteams, Probleme proaktiv zu beheben und schnell zu lösen. Mit Außendienst-Management vernetzen Sie Teams, Prozesse und Systeme, um die Ursache von Problemen zu identifizieren und zeitnah zu beheben. Ermöglichen Sie Ihren Technikern mit Zugriff auf alle ihre Aufgaben Außendienst Mobile Anwendung, die online oder offline verwendet werden kann.

Hinweis: Sie können auch Zeigen Sie die vollständige infokard an, und laden Sie sie herunter Für einen Hervorhebung von Außendienst-Management Funktionen.

Außendienst-Management Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Konfigurieren Sie die Anwendung Außendienst-Management, um den Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Außendiensttechniker zu automatisieren und einsatzbereit zu machen.
Initiator	Erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag, oder erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen, z. B. Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe.
Qualifizierer	Überprüfen und qualifizieren Sie Arbeitsaufträge, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.
Dispatcher	Weisen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben den am besten geeigneten und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zu. Der Dispatcher kann auch die Reise- und Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, Teileanforderungen und Asset-Nutzung nachverfolgen. Dispatcher sind Teil des Außendienst-Management-Teams, das die Außendienstteams und die Kunden-Experience gleichzeitig verwaltet, um ein positives Ergebnis für die Organisation zu erzielen.
Manager	Verwalten und überwachen Sie den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Aufgaben einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

Automatische Übersetzung

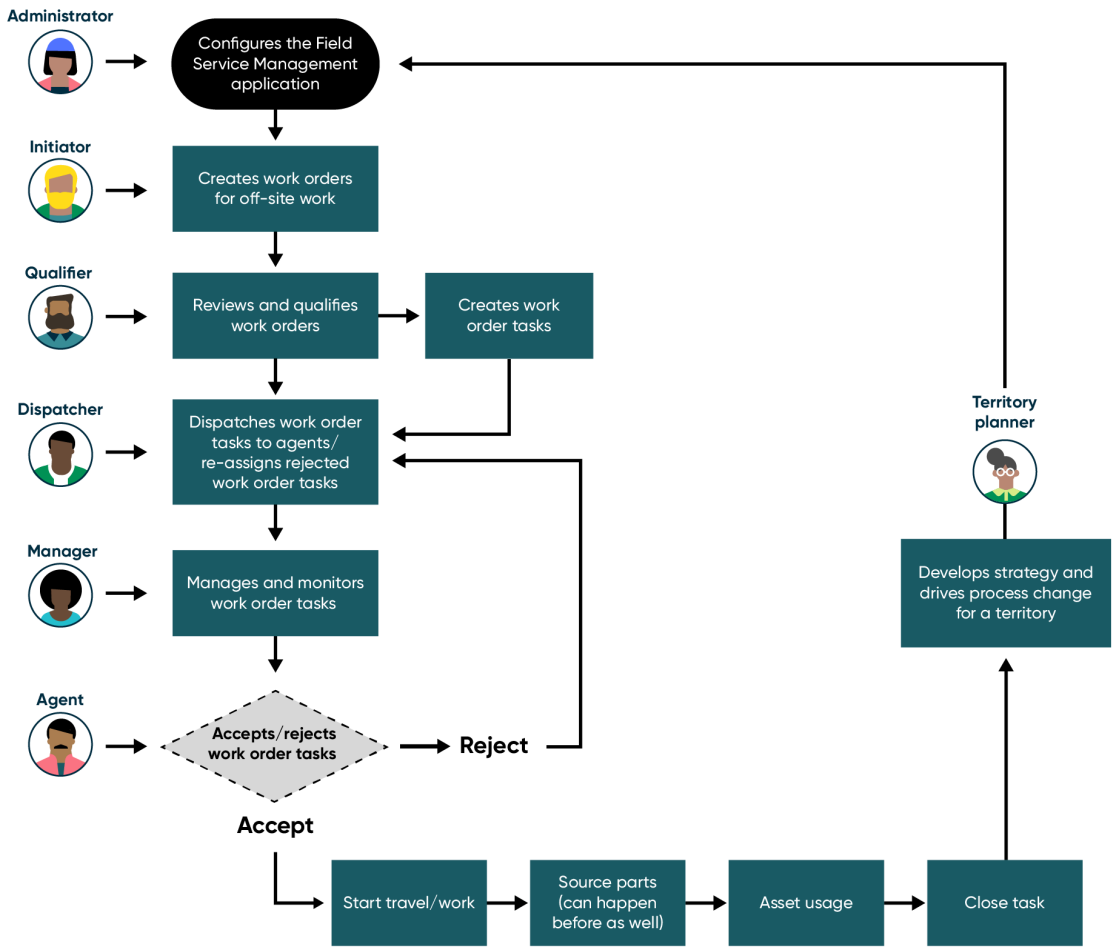
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Agent	Reisen Sie mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen zum Kundenstandort, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Außendienst-Management – Workflow

Das folgende Beispiel zeigt ein Beispiel Außendienst-Management End-to-End-Workflow, der verschiedene Rollen und Phasen beschreibt, die von diesen Rollen bearbeitet werden, beginnend vom Erstellen des Arbeitsauftrags und der zugehörigen Aufgabe bis zum Abschluss der Arbeitsauftragsaufgabe.



1. Als Administrator können Sie konfigurieren Außendienst-Management Anwendung, um den Prozess der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Außendiensttechniker zu automatisieren und einsatzbereit zu machen.
2. Wenn die Anwendung einsatzbereit ist, erstellt der Initiator einen neuen Arbeitsauftrag oder kann einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen erstellen, z. B. Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe.
3. Anschließend überprüft und qualifiziert der Qualifizierer Arbeitsaufträge, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.

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

4. Die qualifizierten Arbeitsaufträge gehen dann in die Dispatcher-Warteschlange, damit der Dispatcher die Arbeitsauftragsaufgaben den am besten geeigneten und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen kann. Der Dispatcher kann auch die Reise- und Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, Teileanforderungen und Asset-Nutzung nachverfolgen.

   Dispatcher sind Teil von Außendienst-Management Team, das die Außendienstteams und die Kunden-Experience gleichzeitig verwaltet, um ein positives Ergebnis für die Organisation zu erzielen.

5. Der Manager verwaltet und überwacht den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Aufgaben einem anderen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
6. Nach der Annahme der Arbeitsauftragsaufgabe reist der Service Desk-Mitarbeiter mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen zum Kundenstandort.

Außendienst-Management – Vorteile

Außendienst-Management bietet die folgenden Vorteile:

Außendienst-Management-Vorteile

Leistung	Funktion	Anwender
Vereinfachen Sie das Setup mit Low-Code-Plugins und geführtem Setup.	Guided Setup	Administrator
Optimieren Sie die Aufgabenplanung, weisen Sie Aufgaben automatisch zu, und passen Sie sie an sich ändernde Bedingungen an.	Zeitplanoptimierung	Administrator
Erfassen Sie automatisch kritische Daten, wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Fall-, Incident-, Problem-, Change-Anforderung- oder Projektaufgabendatensatz erstellen.	Integrierter Arbeitsauftragseintrag	Initiator
Befähigen Sie Kunden mit Außendienst-Management– Kunden-Experience zum Nachverfolgen des Standorts und der Ankunftszeit des Service Desk-Mitarbeiters auf der Route.	Kunden-Experience in Außendienst-Management	Initiator
Suchen und analysieren Sie mit Arbeitsaufträge mit ähnlichen zugrunde liegenden Problemen Predictive Intelligence Für Außendienst-Management.	Arbeitsauftragseinblicke basierend auf Predictive Intelligence	Manager
Nutzen Sie Ihre Ressourcen optimal aus. Planen Sie die Arbeit für Techniker dynamisch basierend auf Kapazität und Aufgaben.	Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung	Manager
Geben Sie Dispatchern alles, was sie benötigen, an einem Ort, um intelligente und schnelle Planungsentscheidungen zu treffen.	Dispatcher-Arbeitsbereich	Dispatcher
Weisen Sie den verfügbaren Außendienstmitarbeitern mit den richtigen Kompetenzen und Geräten automatisch Aufgaben zu.	Dynamische Planung	Dispatcher
Verbessern Sie die Nutzung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie die besten verfügbaren	Intelligente Aufgabenempfehlung	Dispatcher

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

Außendienst-Management-Vorteile (Fortsetzung)

Leistung	Funktion	Anwender
Aufgaben empfehlen, um Lücken im Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu schließen.		
Unterstützen Sie komplexe Arbeit für Techniker-Crews.	Außendienst Crew Operations	Dispatcher
Optimiert das Auftragnehmermanagement, verbessert die Kommunikation und optimiert die Aufgabenzuteilungsprozesse.	Außendienst-Marktplatz	Dispatcher
Planen und verwalten Sie die Ressourcennutzung für Arbeitsauftragsaufgaben effizient basierend auf verschiedenen geografischen Regionen.	Außendienst Gebietsplanung	Gebietsplaner
Ermöglichen Sie Technikern eine intuitive, native Mobile Agent Anwendung, mit der sie Informationen schnell anzeigen und aufzeichnen können.	Mobile Experience für Außendienst-Management	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
Erzielen Sie nahtlose Transparenz und Aufgabenlösung für komplexe Workflows in Teams und Geschäftsbereichen.	Playbooks für Außendienst-Management	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
Verfolgen und verwalten Sie den Bestand zwischen Lagern.	Verwalten Sie den Bestand in Außendienst-Management	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben zu generieren, damit sie schneller und detailliertere Notizen erstellen können.	Now Assist für Außendienst-Management (FSM)	Außendienst Service Desk-Mitarbeiter
Integrieren Sie Auftragnehmerteams, um Arbeitsauftragsaufgaben auszulagern und sicherzustellen, dass Servicelevel-Vereinbarungen eingehalten werden.	Außendienst Auftragnehmerverwaltung	Manager
Überwachen und erzwingen Sie die Compliance mit Umgebungs- oder Integritätsprotokollen.	Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr	Manager

Empfehlungen für weitere Themen

- Was ist Außendienst-Management (FSM)?
- Außendienst-Management Wird Konfiguriert
- Außendienst-Management verwenden
- Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management
- Außendienst-Management – Referenz

Außendienst-Management Geführtes Setup

Optimieren Sie die Einrichtung Außendienst-Management Mit geführtem Setup.

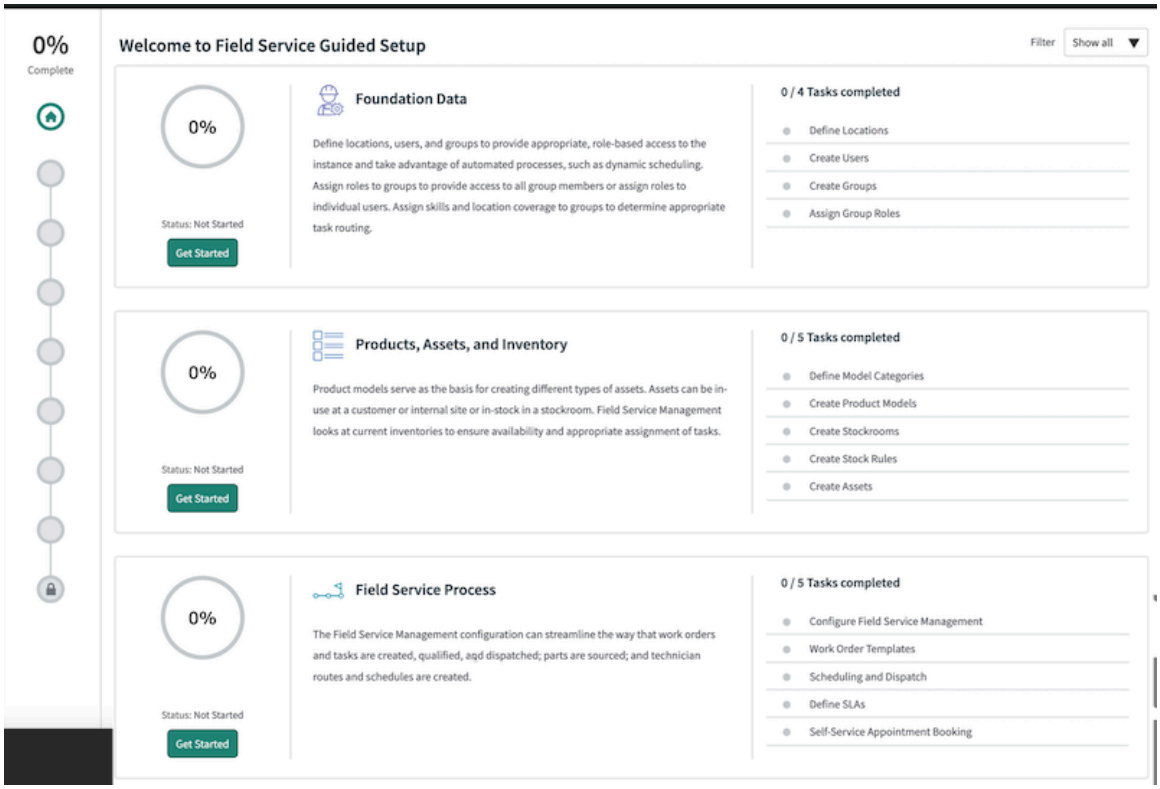
Verwenden Sie das geführte Setup, um die anfängliche schrittweise zu durchlaufen Außendienst-Management Konfiguration. Das geführte Setup unterstützt Sie bei der Planung des Rollouts des Produkts und der Durchführung der Basiskonfiguration. Das geführte

Automatische Übersetzung

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

Setup organisiert Konfigurationsaktivitäten in Kategorien und hilft Ihnen, Ihren Fortschritt nachzuverfolgen.

Hinweis: Dieses geführte Setup unterstützt Sie nur bei der Basiskonfiguration und umfasst nicht alle Funktionen und Fähigkeiten von Außendienst-Management.



Zugehörige Informationen

Implementierung von Außendienst-Management planen

Wird Konfiguriert Außendienst-Management Geführtes Setup verwenden

Integrierter Arbeitsauftragseintrag

Arbeitsaufträge in Außendienst-Management Speichern Sie Informationen zur angeforderten Arbeit, einschließlich Kundennamen und Adressen, Standorte, an denen Arbeit ausgeführt werden soll, und alle zugehörigen Konfigurationselemente. Arbeitsaufträge können eine oder mehrere Aufgaben enthalten, die bestimmte Details zur auszuführenden Arbeit enthalten, z. B. erforderliche Mitarbeiterkompetenzen oder Teileanforderungen.

Video mit Beispiel für Außendienst im CSM-Mitarbeiterbereich.

Das obige Video zeigt, wie Sie einen Arbeitsauftrag aus erstellen können Kundenservice-Management Fall.

Arbeitsauftragsvorlagen füllen den Arbeitsauftrag automatisch mit Arbeitsanweisungen, Aufgaben und Teilen aus, die der Außendienstmitarbeiter zum Abschließen des Arbeitsauftrags benötigt.

Integration Außendienst-Management Mit anderen ServiceNow Mit Produkten können Sie einen Arbeitsauftrag aus dem Arbeitsbereich des anderen Produkts erstellen.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem integrierten Produkt erstellen:

Automatische Übersetzung

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

- Daten aus dem Produktdatensatz werden automatisch in den neuen Arbeitsauftrag kopiert.
- Der Arbeitsauftrag ist innerhalb des integrierten Produkts verfügbar.

Sie können einen Arbeitsauftrag aus den folgenden integrierten Datensatztypen erstellen:

Incident

Verwenden Außendienst In Incident-Management Dient zum Erstellen von Arbeitsaufträgen aus Incidents. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Incident-Management .

Change

Verwenden Außendienst In Change-Management Dient zum Erstellen von Arbeitsaufträgen aus Change-Anforderungen während eines Live-Anrufs oder Chats mit dem Kunden. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Change-Management .

Projektaufgabe

Verwenden Außendienst In Projekt-Portfoliomanagement Dient zum Erstellen von Arbeitsaufträgen aus Projektaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Projekt-Portfoliomanagement .

Serviceanfragen

Verwenden Außendienst In IT Service Management Dient zum Erstellen von Arbeitsaufträgen aus Serviceanforderungen.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

Arbeitsaufträge vorbereiten

Kunden-Experience in Außendienst-Management

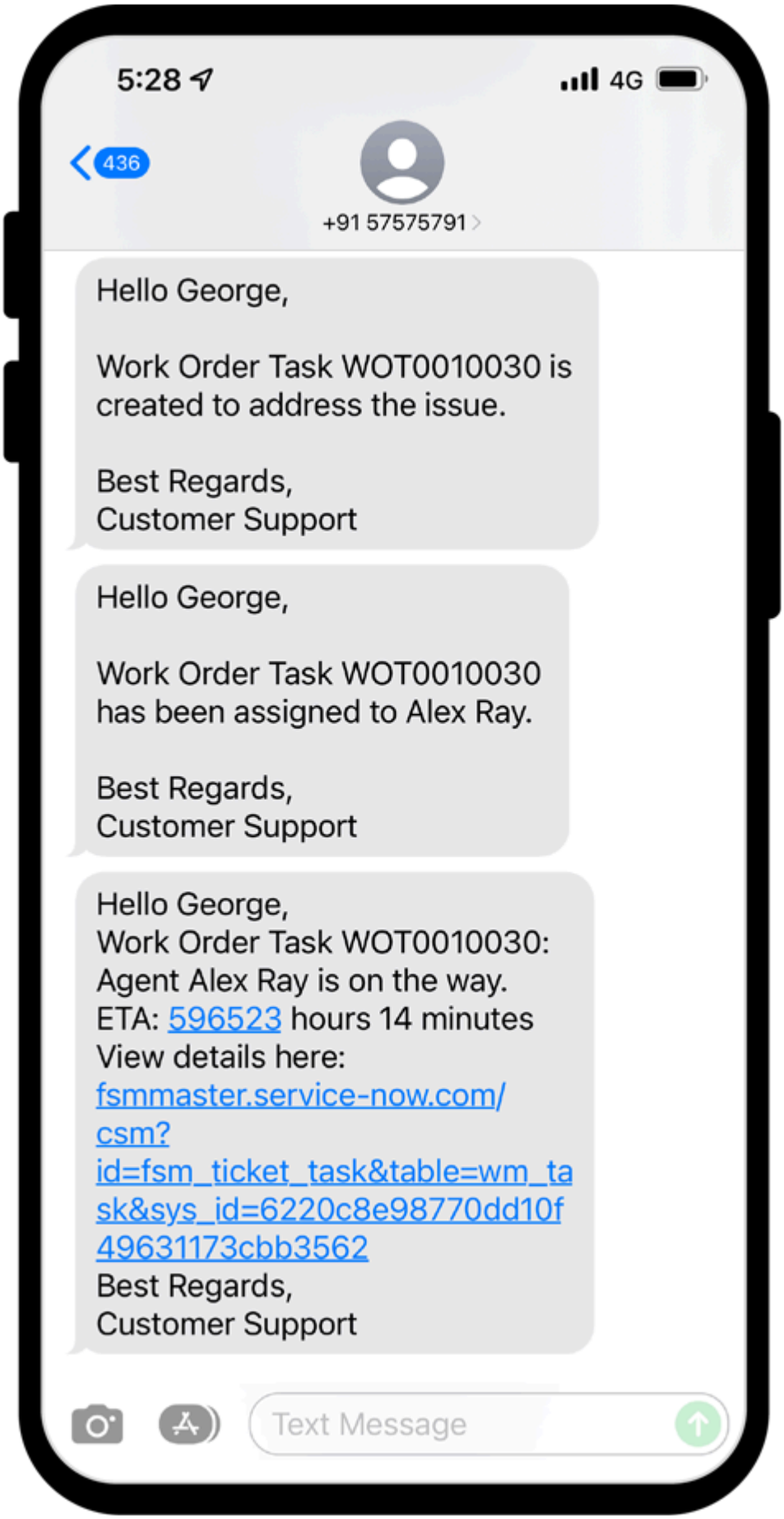
Die Funktion „Kunden-Experience“ in Außendienst-Management Bietet Kunden zeitnahe Updates zu ihren gemeldeten Problemen, sodass sie den Standort von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und Feedback von Service Desk-Mitarbeitern geben können.

Wie die Anwendung „Außendienst-Management Customer Experience“ Ihre Kunden auf dem Laufenden hält, wenn ein Außendienstmitarbeiter an seinen Standort reist.

Die Customer Experience-Funktion bietet Kunden durch automatisierte E-Mail-Benachrichtigungen oder Textnachrichten eine transparente Kommunikation und ständige Updates über ihre gemeldeten Probleme.

Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit abgeschlossen hat, senden Sie Kunden einen Umfragelink, um Feedback zur Arbeit zu erhalten.

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



Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Informationen

Aktivieren Außendienst-Management Kunden-Experience

Kunden- oder Verbraucherserviceportal

Arbeitsauftragseinblicke basierend auf Predictive Intelligence

Verwenden Sie Algorithmen für maschinelles Lernen in Predictive Intelligence Funktion zum Empfehlen von Lösungen für Arbeitsaufträge.

Predictive Intelligence Für Außendienst-Management Ermöglicht Ihnen das Trainieren von Vorhersagemodellen und Anwenden von Lösungen für maschinelles Lernen auf Ihre Daten. Diese Lösungen helfen Ihnen, Wissensartikel und ähnliche Arbeitsaufträge zu finden, die Informationen zur Lösung Ihres aktuellen Problems enthalten.

Hauptvorteile

Predictive Intelligence Lösungsdefinitionen bereitstellen Die folgenden Vorteile für Service Desk-Mitarbeiter:

Verkürzen Sie die Zeit bis zur Lösung

- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf den in eingegebenen Informationen zu empfehlen Arbeitsauftrag Kurzbeschreibung. Diese Empfehlungen können Service Desk-Mitarbeiter bei der Untersuchung und Lösung von Fällen unterstützen.
- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um Wissensartikel zu ähnlichen Themen zu empfehlen, indem Sie den wissensartikeltext mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe vergleichen.
- Verwenden Sie Lösungsdefinitionen, um Teile für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Einblicken zu empfehlen, die aus den Arbeitsauftragsaufgaben mit ähnlicher Kurzbeschreibung gesammelt wurden.

Reduziert Fehlerraten und -Kosten

Verwenden Sie Clustering-Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf den in der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags eingegebenen Informationen in Themen zu gruppieren. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an.

Zugehörige Informationen

Predictive Intelligence für Außendienst-Management konfigurieren

Predictive Analytics: Arbeitsauftragseinblicke

Process Optimization für Außendienst-Management

Integration von Process Optimization Anwendung mit Außendienst-Management Mit der Anwendung können Sie Prozesse analysieren, die für Ihre KPIs relevant sind, und Engpässe im Zusammenhang mit Arbeitsauftragsaufgaben identifizieren.

Process Optimization Für FSM erstellt Geschäftsprozess-Flows aus den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe in Audit-Trails, sodass Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke erkennen können, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.

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

Verwenden Process Optimization Inhaltspaket für das zu aktivierende FSM-Plugin „“ (com.snc.fsm_Process_Optimization) Process Optimization Inhaltspaket für FSM. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Endanwender und Rollen

Wenn Sie über die erforderlichen Rollen verfügen, können Sie mit Analyst Workbench auf die visualisierten Daten zum Prozess-Workflow und Tools zum Analysieren der Daten im Zusammenhang mit Kundenservicefällen zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Übersicht über die Workbench für Analysten .

Die folgenden Rollen sind für die Verwendung von erforderlich Process Optimization Inhaltspaket für FSM.

- sn_process_optimization_viewer
- sn_process_optimization_admin
- sn_process_optimization_analyst
- sn_process_optimization_power_user

Optimierungsprojekt für Arbeitsauftragsaufgaben

Die Process Optimization Inhaltspaket für FSM fügt ein vorgefertigtes Projekt hinzu, das eine vordefinierte enthält **Arbeitsauftragsaufgaben** Prozessmodelldefinition für Arbeitsaufträge. Standardmäßig ist **Arbeitsauftragsaufgaben** Projektfiltert Arbeitsauftragsaufgaben für die letzten zwei Quartale. Sie können auch auf Grundlage des vordefinierten Projekts ein neues Prozessprojekt konfigurieren.

Die **Arbeitsauftragsaufgaben** Die Prozessmodelldefinition enthält Standardaktivitätsdefinitionen und Aufgliederungsdefinitionen für Arbeitsauftragsaufgaben, die Sie unverändert verwenden oder für eine anwenderdefinierte Konfiguration ändern können.

- Verwenden Sie Aktivitätsdefinitionen, um Statusübergänge zu verstehen, z. B. Aufgaben, die vom Status „in Arbeit“ in den Status „vorgeschlagene Lösung“ übergehen.
- Verwenden Sie Aufgliederungsdefinitionen, um Datensätze zu filtern und eine Prozesszuordnung nach Kategorien zu analysieren. Sie können beispielsweise die Daten der Arbeitsauftragsaufgaben nach Service Desk-Mitarbeitern, Zuweisungsgruppen und Standorten filtern.

Management kontinuierlicher Verbesserungen Initiative für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn die Anwendung „Management kontinuierlicher Verbesserungen“ (CIM) aktiviert ist, können Sie auch das CIM-Projekt aus der Analysten-Workbench verwenden, um den Fortschritt von Verbesserungsinitiativen für Arbeitsauftragsaufgaben nachzuverfolgen. Die Verbesserungsinitiative und Process Optimization Modelle werden automatisch verknüpft. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Management kontinuierlicher Verbesserungen .

Performance Analytics Für Arbeitsauftragsaufgaben

Wenn Performance Analytics Die Anwendung ist aktiviert. Sie können auch die verfügbaren Vorlagenkonfigurationen verwenden, um zu öffnen Process Optimization Anwendung aus einem Performance Analytics (PA)-Indikator basierend auf den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Performance Analytics (PA) .

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

Zugehörige Informationen

Beispiel für Inhaltspaket für FSM

Optimierung von Zeitplanungs- und Versandvorgängen

Erkunden Sie, wie Dispatcher Planungs- und Versandvorgänge verwalten, um sicherzustellen, dass Außendienstmitarbeitern Aufgaben effizient zugewiesen werden, um die Ressourcennutzung und die Kundenzufriedenheit zu maximieren. Entdecken Sie die Mechanismen hinter einer effektiven Aufgabenzuteilung, und überprüfen Sie, ob die richtige Aufgabe zum richtigen Zeitpunkt an den richtigen Service Desk-Mitarbeiter geht, um eine reibungslose Servicebereitstellung zu gewährleisten.

Die Zeitplanherausforderung

Dispatcher sind dafür verantwortlich, festzulegen, welcher Außendienstmitarbeiter welche Aufgaben und wann während ihrer Schicht erledigen soll. Ihr Ziel besteht darin, einen Servicezeitplan zu erstellen und einen optimalen Aufgabenzeitplan für alle Service Desk-Mitarbeiter im Außendienst zu erstellen.

Da jede Aufgabe zwei Stunden dauert und jeder Service Desk-Mitarbeiter eine achtstündige Schicht hat, kann jeder Außendienstmitarbeiter bis zu vier Aufgaben in einer Schicht abschließen. Für vier Aufgaben und vier Ressourcen:

- Alle vier Service Desk-Mitarbeiter könnten jeweils eine Aufgabe übernehmen.
- Ein Service Desk-Mitarbeiter könnte alle vier Aufgaben bearbeiten.
- Zwei Service Desk-Mitarbeiter könnten die Aufgaben aufteilen, wobei jeder zwei Aufgaben übernimmt.
- Drei Service Desk-Mitarbeiter könnten die Aufgaben aufteilen, wobei ein Service Desk-Mitarbeiter zwei Aufgaben übernimmt und die anderen zwei jeweils eine Aufgabe.

Übersicht über Planungsmethoden

Das Ziel der Planung besteht darin, sicherzustellen, dass dem richtigen Außendienstmitarbeiter zur richtigen Zeit die richtige Aufgabe zugewiesen wird, um die Ressourcennutzung und die Kundenzufriedenheit zu optimieren. Das Verständnis der Zeitplanmechanismen bietet eine ganzheitliche Ansicht der Optionen für die Aufgabenzuteilung, die einem Dispatcher zur Verfügung stehen.

- Manuell: Die manuelle Planung umfasst die herkömmliche Drag-and-Drop-Methode, mit der Dispatcher Aufgaben manuell Außendienstmitarbeitern zuweisen können. Die manuelle Planung eignet sich zwar für kleinere Teams mit begrenzten Aufgaben, kann jedoch zeitaufwändig und fehleranfällig sein.
- Interaktiv: Automatische Zuweisung, intelligente Aufgabenempfehlung und Routenoptimierung
  - Dispatcher können verschiedene interaktive Tools verwenden, um die beste Zuweisung zu finden, aber der Dispatcher trifft die endgültige Entscheidung. Die manuelle automatische Zuweisung löst die dynamische Planung aus und findet basierend auf verschiedenen Parametern geeignete Außendienstmitarbeiter. Der Dispatcher akzeptiert. Geeignet für ein hohes Aufgabenvolumen, das eine schnelle Zuteilung erfordert. Beispiel: Ein Telekommunikationsunternehmen, das einen neuen Service in einer Stadt bereitstellt.
  - Wenn die Empfehlung für intelligente Aufgaben im Dispatcher-Arbeitsbereich aufgerufen wird, wird jede freie Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter zwischen Aufgaben und Ereignissen haben, als Leerzeichen im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters

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

angezeigt. Es werden die besten verfügbaren Aufgaben vorgeschlagen, um diese Lücken im Zeitplan zu schließen. Diese Funktion ist sowohl für Dispatcher im Dispatcher-Arbeitsbereich als auch für Außendienstmitarbeiter in der ServiceNow Agent Mobile-Anwendung verfügbar.

- Während sich die automatische Zuweisung auf die Zuweisung der Aufgabe an den am besten geeigneten Techniker konzentriert, ordnet die Routenoptimierung diese Aufgaben nach der Zuweisung neu an, um die Fahrzeit zu minimieren.

- Automatisch: Die automatische Planung verwendet die dynamische Planung, um eingehende Aufgaben basierend auf vordefinierten Bedingungen wie Kompetenzsatz oder Standort automatisch zuzuweisen. Diese Methode verwendet vordefinierte Regeln für die Zuweisung von Aufgaben und ist für Vorgänge mittlerer Skala effizient, wobei der Schwerpunkt auf sofortigen, individuellen Aufgabenzuweisungen liegt. Es ist auch ideal für Aufgaben mit klar definierten Anforderungen, z. B. Routinewartungsaufgaben für eine Flotte von Mietwagen. Die automatische Planung kann auch durch ein Ereignis ausgelöst werden, z. B. wenn ein Techniker nicht verfügbare Zeit plant, werden Aufgaben automatisch entfernt und neu geplant. Dies kann während des Urlaubs oder unerwarteter kranker Beurlaubungen verwendet werden.
- Zeitplanoptimierung: Die Batch-Optimierung optimiert Aufgaben in Batches für mehrere Außendienstmitarbeiter unter Berücksichtigung aller Einschränkungen. Verwenden Sie es zu Beginn des Tages oder der Woche. Beispielsweise plant ein Reinigungsservice seine Woche im Voraus für mehrere Kunden. Die Intraday-Optimierung optimiert Zeitpläne in Echtzeit basierend auf sich ändernden Bedingungen neu. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen, verzögert oder neue Aufgaben eingehen. Beispiel: Ein Kabelservice Provider befasst sich mit kurzfristigen Abbrüchen und Neuinstallationen.

Automatisieren der Planung von Arbeitsauftragsaufgaben

Lernen Sie, Arbeitsauftragsaufgaben unter Außendienstmitarbeitern mithilfe automatisierter Planungsmethoden zu planen. Mit Blick auf Faktoren wie SLAs, Aufgabenabhängigkeiten und Standorte optimiert die Automatisierung den Prozess für optimale Ergebnisse.

Wichtige Überlegungen zur Planung:

- Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)
- Aufgabenfenster Und Dauer
- Aufgabenabhängigkeiten
- Kompetenzen und Teile erforderlich
- Arbeitszeit und Überstunden
- Geografischer Standort
- Verfügbarkeit Des Auftragnehmers
- Anwenderdefinierte Einstellungen
- Aufgabenbündelung

Die automatisierten Planungsmethoden berücksichtigen die Schlüsselfaktoren und weisen den richtigen Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu. Dies spart nicht nur Zeit, sondern verbessert auch die Effizienz des Außendienstbetriebs.

Techniker und Aufgaben effizient nach Standort verwalten

Außendienst-Management Stellt verschiedene Arten von Karten bereit. Diese Karten helfen Außendienstmitarbeitern, Managern und Dispatchern, Aufgaben schneller zu erledigen.

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

Außendienstmitarbeiter-Karte

Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen für einen bestimmten Tag zugewiesen sind.

Manager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihrem Team zugewiesen sind.

Einsatzplanungskarte

Dispatcher können wissen, wo sich Außendiensttechniker befinden, damit die Dispatcher Arbeit basierend auf der Nähe zuweisen und neu zuweisen können.

Dispatcher können alle offenen Arbeitsaufgaben anzeigen, um die Arbeitsverteilung zu verstehen und betroffene Bereiche schnell zu identifizieren.

Dispatcher können einfach Arbeitsaufgaben zuweisen, Routen optimieren und Zuweisungen direkt über die Karte ändern.

Zuordnung der Servicelevel-Vereinbarung (SLA)

Die SLA-Zuordnung ist farbcodiert. Dispatcher können Arbeitsaufgaben für Techniker basierend auf SLA-Vertragsbedingungen priorisieren, z. B. Zeit bis zur Verletzung.

Zugehörige Informationen

Richten Sie eine Außendienst-Zeitplanungsmethode ein

Terminbuchung

Mit der Terminbuchungsfunktion können Sie Termine konfigurieren, verwalten und erstellen.

Die Funktion „Terminbuchung“ hilft bei der effektiven Verwaltung der Serviceanfragen. Mit der Terminbuchungsfunktion können Administratoren die Terminverfügbarkeit und -Benachrichtigungen konfigurieren und Terminfenster verwalten.

Kunden können verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Serviceportal buchen. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auch Termine für Kunden buchen.

Die Terminbuchungsfunktion unterstützt die manuelle Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben und die dynamische Planung der Arbeitsauftragsaufgaben.

Schlüsselfunktionen

Zu den wichtigsten Funktionen der Terminbuchung gehören:

- Generieren Sie einen Arbeitsauftrag und Arbeitsauftragsaufgaben für einen Termin.
- Stellen Sie sicher, dass Arbeitsaufträge rechtzeitig abgeschlossen werden, Techniker effizient zugewiesen werden und die Kundenerwartungen erfüllt werden.
- Aktivieren Sie die Verwendung des seismischen Terminbuchungskalenders für alle Anwenderoberflächen, um eine konsistente und nahtlose Planungs-Experience sicherzustellen.
- Empfehlen Sie Kunden Zeitfenster, um eine optimale Planung sicherzustellen.
- Die Terminbuchungsfunktion sorgt durch Minimierung von Terminkonflikten für einen reibungslosen Workflow.
- Stellen Sie eine maximale Produktivität sicher, indem Sie die Terminfenster basierend auf Aufgabe, Standort, Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Kompetenzen konfigurieren.

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

Terminbuchung basierend auf Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Bei der Terminbuchung werden die definierte Kapazität und Reservierungen für ein Gebiet oder eine Gruppe berücksichtigt, um die verfügbaren Zeitfenster anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erfahren Sie mehr über die Einstellungen für die Terminverfügbarkeit.

Zugehörige Informationen

Terminbuchung konfigurieren

Verwalten von Terminen

Dynamische Planung

Dynamische Planung ist ein erweiterter und flexibler Mechanismus zur Verwaltung von Arbeitsaufgaben für Außendienstmitarbeiter. Sie erleichtert die Planung und ermöglicht es Dispatchern, Ausnahmen und Änderungen effektiv zu bearbeiten.

Durch die Nutzung von Aufgabenattributen und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern optimiert die dynamische Planung die Aufgabenzuteilung, was zu einer verbesserten Effizienz im Außendienst führt.

Hauptvorteile

Dynamische Planung optimiert Feldzuweisungen, verwaltet SLAs, optimiert die Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern und verbessert die Problemlösung. Durch die Nutzung ihrer erweiterten Fähigkeiten können Organisationen die betriebliche Effizienz verbessern, außergewöhnliche Außendienst-Experiences bereitstellen und eine höhere Kundenzufriedenheit erzielen.

Optimieren Sie Feldzuweisungen

Mit dynamischer Planung können Sie Zeitpläne und Routen automatisieren und so die Reisezeit für mobile Mitarbeiter minimieren. Durch die Zuweisung von Aufgaben basierend auf anpassbaren Ordnungsregeln wird kritische Arbeit priorisiert, wodurch sichergestellt wird, dass Außendienstmitarbeiter und Crews mehr Zeit für produktive Aufgaben und weniger Fahrzeit verbringen.

Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) verwalten

Dynamische Planung weist Aufgaben automatisch neu zu. Zum Beispiel, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter arbeitsfrei ist oder wenn eine Aufgabe mit hoher Priorität eingeht. Durch die Verwendung von Ordnungsregeln und Einschränkungen zum Aufheben der Zuweisung können Sie Service Desk-Mitarbeiter für Aufgaben mit höherer Priorität freigeben und so eine optimale Ressourcenzuteilung und Compliance mit SLAs gewährleisten.

Auswahl intelligenter Service Desk-Mitarbeiter

Das Abgleichen von Aufgaben mit den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern wird mit dynamischer Planung vereinfacht. Durch die Berücksichtigung von Kriterien wie Mitarbeiterkompetenzen und Reisezeit werden Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen und die Baustelle effizient erreichen können. Dies maximiert die Produktivität und verbessert die Servicequalität.

Lösen Sie Probleme beim ersten Besuch

Dynamische Planung ermöglicht die automatische Zuweisung von Aufgaben an Außendienstmitarbeiter, die über die richtigen Kompetenzen und Geräte verfügen. Indem sichergestellt wird, dass Aufgaben qualifizierten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, Probleme beim ersten Besuch zu lösen. Dies minimiert den Bedarf an mehreren Serviceanrufen und erhöht die Kundenzufriedenheit.

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

Integration mit Personaloptimierung für Außendienst

Wenn diese Option aktiviert ist, funktioniert die dynamische Planung mit der Anwendung Personaloptimierung für Außendienst. Mit dieser Integration können Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters direkt aus dem Kalender des Dispatcher-Arbeitsbereichs anzeigen. Erhalten Sie Zugriff auf eine einheitliche Ansicht der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, und nehmen Sie fundierte Aufgabenzuweisungen vor.

Dynamische Planung für geplante Crews

Dynamische Planung plant Aufgabenzuweisungen an geplante Crews. Es gibt zwei Arten von Crews: Geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die bei Bedarf dynamisch erstellt werden. Dynamische Planung unterstützt sowohl geplante Crews als auch dynamische Crews.

Dynamische Planung für Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Dynamische Planung plant Aufgabenzuweisungen basierend auf der für ein Gebiet oder eine Gruppe definierten Kapazität unter Berücksichtigung aller Reservierungsregeln.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung Wird Konfiguriert

Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Planung

Intelligente Aufgabenempfehlung

Die ServiceNow® Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ hilft Dispatchern, die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern, indem Aufgaben zum Ausfüllen von Zeitplänen für Service Desk-Mitarbeiter empfohlen werden. Service Desk-Mitarbeiter können auch die empfohlenen Aufgaben anzeigen und sie sich selbst zuweisen ServiceNow Agent Mobile-App.

Schlüsselfunktionen

Richten Sie intelligente Aufgabenempfehlungen ein, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben basierend auf definierten Richtlinien und Filterbedingungen effizient zu empfehlen. Bestimmen Sie die Anwendungen, über die Sie auf Aufgabenempfehlungen zugreifen können. Intelligente Aufgabenempfehlungen bieten mehrere wichtige Funktionen, die die Effizienz der Planung verbessern:

- Lückenfüllung: Wenn sie im Dispatcher-Arbeitsbereich oder in der ServiceNow Agent Mobile-Anwendung aufgerufen werden, identifizieren intelligente Aufgabenempfehlungen Lücken in den Zeitplänen von Service Desk-Mitarbeitern und empfehlen Aufgaben, um diese Lücken zu schließen, wodurch die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern maximiert wird.
- Auswahlkriterien: Empfohlene Aufgaben müssen bestimmte Auswahlkriterien erfüllen, z. B. im Status „Ausstehende Disposition“, im Abdeckungsbereich des Service Desk-Mitarbeiters und mit einer geschätzten Arbeitsdauer innerhalb des ausgewählten Zeitfensters.
- Nutzungsoptimierung: Durch die Empfehlung von Aufgaben, die an der Verfügbarkeit und den Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern ausgerichtet sind, optimieren intelligente Aufgabenempfehlungen die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern, minimieren Leerlaufzeit und maximieren die Produktivität.

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

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlungen Konfigurieren

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der Empfehlung für intelligente Aufgaben zu

Zeitplanoptimierung

Die Zeitplanoptimierung Ermöglicht Ihnen die Optimierung der Aufgabenplanung, die automatische Zuweisung von Aufgaben und die Anpassung an sich ändernde Bedingungen. Durch Anwenden von Richtlinien können Sie den bestmöglichen Zeitplan erstellen, der die Aufgabenzuweisung maximiert und die Reisezeit minimiert.

Wichtige Vorteile

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit

Erstellen Sie besser vorhersehbare Zeitpläne, bevorzugen Sie Arbeit mit hoher Priorität, und tragen Sie dazu bei, dass SLAs eingehalten werden. Konzentrieren Sie sich auf die Lösung von Ausnahmefällen, während die Zeitplanoptimierung die meisten Aufgaben übernimmt.

Kosten senken

Koordinieren und leiten Sie eine große Anzahl von Service Desk-Mitarbeitern effizient. Planen Sie die beste Ressource, um eine Erstkorrektur sicherzustellen. Reduzieren Sie Reisezeit und Überstunden.

Erhöhen Sie den Umsatz

Passen Sie mehr Aufträge in Arbeitszeiten an, um die Kundenzufriedenheit und -Loyalität zu steigern.

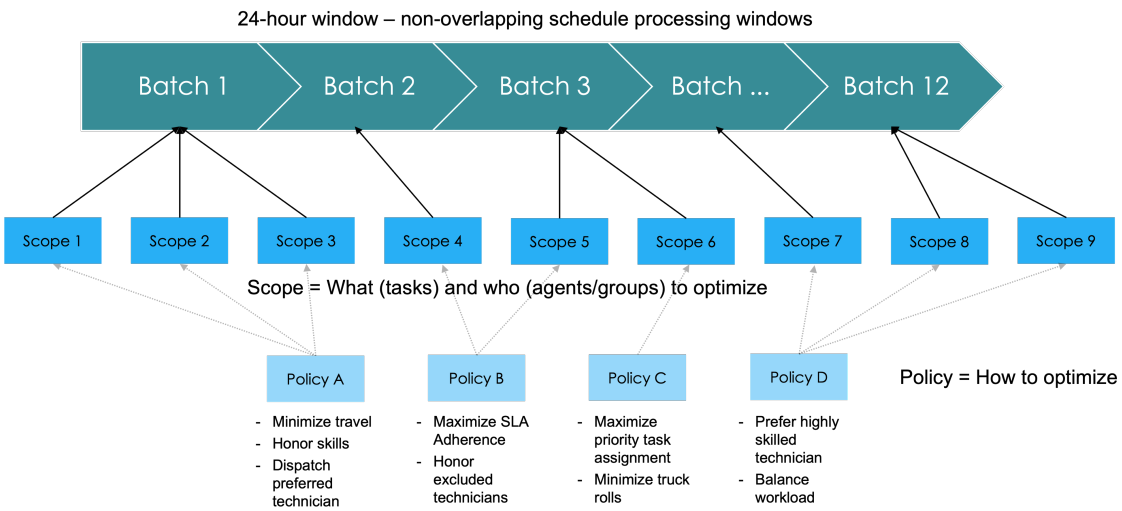
Mitarbeiterproduktivität

Erhöhen Sie die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern, indem Sie schnelle Übergänge zwischen Zuweisungen ermöglichen. Minimieren Sie die Reisezeit, um den Kraftstoffverbrauch und die Emissionen zu reduzieren.

Zeitplanoptimierung Workflow-Diagramm

Die folgende Abbildung zeigt den allgemeinen Workflow von Zeitplanoptimierung.

Zeitplanoptimierung – Workflow



Automatische Übersetzung

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

Schlüsselkomponenten in Zeitplanoptimierung

Richtlinien fassen Ihre Optimierungsziele zusammen, indem sie Ziele und Einschränkungen kombinieren. Wenn Sie Ihre Ziele und Einschränkungen kennen, können Sie Ihre Optimierungsstrategien effektiv anpassen. Wenn Ihr Team beispielsweise aus 20 Technikern besteht, die in einer Stadt arbeiten, kann eine Richtlinie so konfiguriert werden, dass die Reisezeit minimiert wird. Durch die Ausführung eines Optimierungsbatches in der Nacht davor optimiert das System Aufgaben, wodurch die Pendlerzeit reduziert wird.

Umfänge verknüpfen Aufgaben mit Richtlinien und können auf Zuweisungsgruppen oder geografischen Gebieten basieren. Die Auswahl des entsprechenden Umfangs ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihre Richtlinien auf den richtigen Satz von Aufgaben angewendet werden und Ihre Ressourcen dort zu optimieren, wo sie zählen.

Batches sind die Konfigurationen, die festlegen, wann und wie Ihre Optimierungen erfolgen. Durch das Ausführen von Batches zu strategischen Zeiten können Sie sich schnell an Changes und Anforderungen anpassen.

Hinweis: Verwenden Sie den Anwendungsbereich „Zeitplanoptimierung“, um diese Elemente einzurichten und zu konfigurieren.

Zeitplanoptimierung Basierend auf Gebieten

Verwenden Zeitplanoptimierung Mit Außendienst-Gebietsplanung zum Planen komplexer Zuweisungen mehrerer Gebiete, bei denen ein Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise für mehrere Gebiete über einen längeren Batch-Verarbeitungszeitraum verantwortlich ist. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, unabhängig davon, ob sie primäre oder sekundäre Mitglieder eines einzelnen oder mehrerer Gebiete sind.

Optimierung des Zeitplans innerhalb des Tages

Die Optimierung innerhalb des Tages optimiert Zeitpläne für Gruppen oder Gebiete basierend auf sich ändernden Bedingungen in Echtzeit erneut. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen, verzögert oder neue Aufgaben eingehen. Zum Beispiel:

- Ein Kabelservice Provider kümmert sich um kurzfristige Stornierungen.
- Ein Wetterereignis führt zu neuen Reparaturaufgaben mit hoher Priorität.
- Ein Techniker meldet krank für den Tag.

Hinweis: Die Automatisierung der Außendienstplanung muss installiert sein, um die Optimierung innerhalb des Tages zu verwenden.

Zeitplanoptimierung Basierend auf Kapazitäts- und Reservierungsmanagement

Verwenden Zeitplanoptimierung Mit Kapazitäts- und Reservierungsmanagement zum Zuordnen von Aufgaben. Diese Integration berücksichtigt definierte Kapazitäten und Reservierungen für interne Teams und externe Auftragnehmer, bevor Aufgaben geplant und zugewiesen werden.

Zeitplanoptimierung für geplante Crews

Verwenden Sie die Zeitplanoptimierung, um Aufgabenzuweisungen an geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: Geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die bei Bedarf dynamisch erstellt werden. Die Zeitplanoptimierung unterstützt nur geplante Crews.

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

Zeitplanoptimierung mit Personaloptimierung für den Außendienst

Verwenden Zeitplanoptimierung Dient zur Berücksichtigung des Zeitplans und der Ereignisse von Service Desk-Mitarbeitern Personaloptimierung für den Außendienst Anwendung zum automatischen Zuweisen von Aufgaben.

Zeitplanoptimierung Mit erweiterten Aufgabenabhängigkeiten

Verwenden Zeitplanoptimierung Dient zur effizienten Zuweisung von Aufgaben unter Berücksichtigung erweiterter Aufgabenabhängigkeiten zwischen ihnen.

Zeitplanoptimierung Basierend auf Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Verwenden Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit Zeitplanoptimierung Um Aufgaben basierend auf der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters und einer genauen geschätzten Dauer zu identifizieren, zu planen und dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen.

Zeitplanoptimierung Basierend auf Reisearbeit, Reise oder Überstundenstrafen

Definieren Sie für jeden Service Desk-Mitarbeiter Werte für Arbeit, Reise und Überstunden. Einem Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen oder Erfahrung kann eine höhere Strafe zugewiesen werden. Dies hilft der Optimierungs-Engine, die Mitarbeiterzuweisung zu optimieren, indem sie zwischen Zeitplanfaktoren wie Entfernung zum Aufgabenstandort und den Strafwerten entscheidet.

Beispielsweise kann die Optimierungs-Engine entscheiden, ob ein Service Desk-Mitarbeiter näher, aber mit einem höheren Strafwert im Vergleich zu einem entfernten Mitarbeiter mit einem niedrigeren Strafwert geplant werden soll.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung konfigurieren

Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher können Außendienstteams und die Kunden-Experience effizient verwalten, um über positive Ergebnisse für Ihre Organisation zu erzielen Dispatcher-Arbeitsbereich. Prognostizieren Sie potenzielle Problembereiche, bevor sie entstehen, und maximieren Sie die betriebliche Effizienz für Außendienstteams und Kunden.

https://player.vimeo.com/video/1101296666?h=83cc6fbaba&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Dispatcher verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich.

Die Dispatcher-Arbeitsbereich Ist der Hauptarbeitsbereich für Dispatcher, der die Außendienstplanung schneller und effizienter gestaltet. Sie bietet Dispatchern und Managern einen vollständigen Überblick über Aufgaben, Teams, Standorte und Status. Dispatcher-Arbeitsbereich Verfügt über ein konfigurierbares Layout, sodass Dispatcher eine personalisierte Anzeige mit anwenderdefinierten Filtern, erweiterten Such- und Sortieroptionen erstellen können. Aufgaben- und Mitarbeiterkarten können angepasst werden, um relevante Informationen anzuzeigen.

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

Schlüsselfunktionen

Mit Dispatcher-Arbeitsbereich, Sie können die Arbeit effizient verwalten, das Ressourcenmanagement vereinfachen, Servicelevel-Vereinbarungen einhalten und die Produktivität maximieren. Wichtige Vorteile von Dispatcher-Arbeitsbereich Einschließen:

Einzelner Arbeitsbereich

Sehen Sie alles auf einem konfigurierbaren Bildschirm, von nicht zugewiesenen Aufgaben bis zu Zeitplänen und Karten für Techniker. Weitere Informationen finden Sie unter Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen und Einsatzplaner-Dashboard.

Automatisierte Arbeitszuweisung

Planen Sie Arbeitsaufträge basierend auf Technikerkompetenzen, Teilen, Entfernung, Empfehlungen und Zugriffszeiten.

- Verwenden Sie die dynamische Planung, um Arbeitsaufträge automatisch basierend auf verschiedenen Faktoren zuzuweisen, einschließlich Kompetenzen, Verfügbarkeit und Entfernung. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.
- Optimieren Sie Arbeitszuweisungen für Crews, indem Sie den Zeitplanungsprozess automatisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Crew Operations.

Routenoptimierung

Reduzieren Sie Reisezeit und -Kosten, indem Sie mehrere Technikerrouten gleichzeitig visualisieren und verbessern.

Intelligente Aufgabenempfehlungen

Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern durch intelligente Aufgabenempfehlungen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Aufgabenempfehlung.

Mehrere Zeitzonen

Fügen Sie mehrere Zeitzonen zu hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich Und sehen Sie schnell, wo sich Service Desk-Mitarbeiter befinden. Dies umfasst das Stapeln von Zeitzonen übereinander, sodass der Dispatcher nicht jeweils nur eine Zeitzone anzeigen muss.

Zuweisungsunterstützung

Sortieren Sie schnell eine Liste der besten Service Desk-Mitarbeiter, um eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen ausgewählten Kriterien zuzuweisen.

Ziehen Sie Arbeitszuweisungen basierend auf Nähe, Verfügbarkeit und Kompetenzen

Ermöglichen Sie Dispatchern das Drag-and-Drop von Arbeitszuweisungen, damit sie Technikern Aufgaben basierend auf Nähe, Verfügbarkeit und den spezifischen erforderlichen Kompetenzen zuweisen können. Dispatcher können eine Übersicht darüber sehen, welche Zeiten für Techniker verfügbar sind und wie weit die Aufgaben derzeit entfernt sind. Dispatcher können dann nicht zugewiesene Arbeit auf verfügbare Zeiten für Techniker ziehen.

Dispatcher können Arbeit effizient an Techniker weiterleiten und ihre Leistung überwachen. Die Routenoptimierung bestimmt die optimale Route für sie zu mehreren Standorten.

Erweiterte Filter

Mit erweiterten Filtern können Dispatcher ihre Filterung nach Service Desk-Mitarbeitern, Auftragnehmern, Crews oder Geräten optimieren und genau das finden, wonach sie suchen.

Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen

Automatische Übersetzung

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

Dispatcher können jeden Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, der Teil eines Gebiets oder einer Zuweisungsgruppe ist, der sie verwalten Dispatcher-Arbeitsbereich. Dadurch können Dispatcher Aufgaben bei Bedarf schnell zuweisen.

Zugehörige Informationen

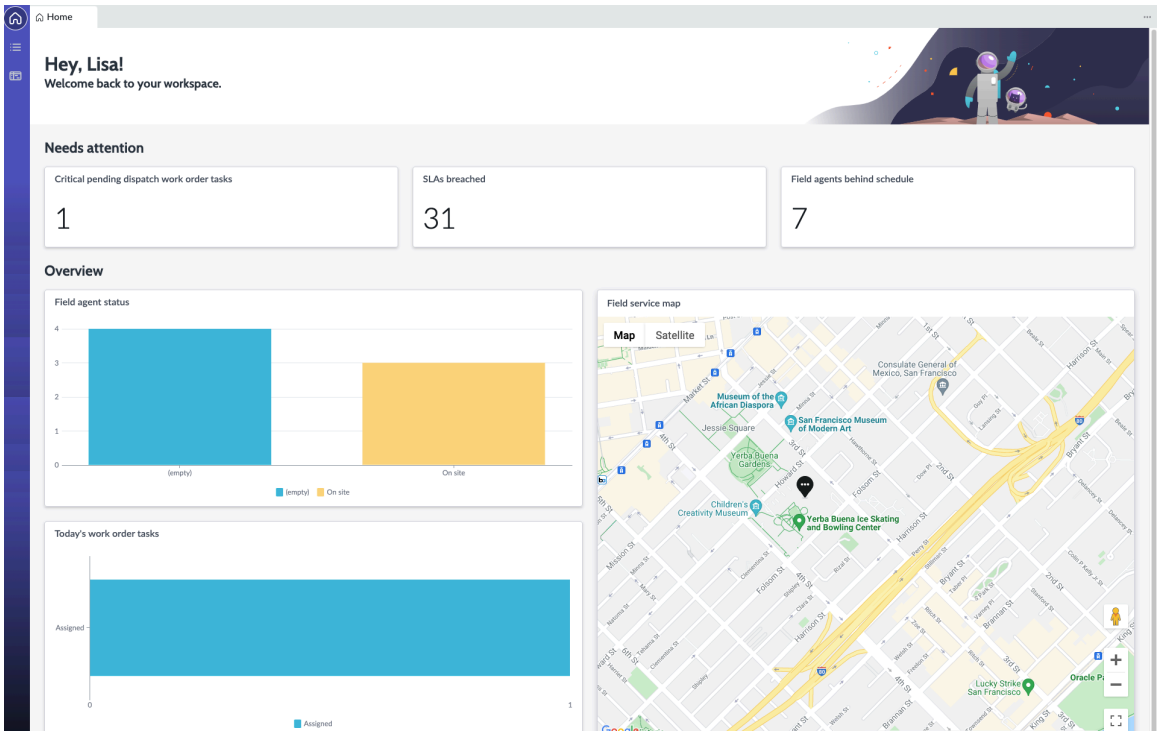
Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Dispatcher-Arbeitsbereich Verwenden

Einsatzplaner-Dashboard

Erhalten Sie Echtzeiteinblicke in Arbeitsaufträge, Zeitpläne, Mitarbeiterstandorte und Status über das Dispatcher-Dashboard.

Das Dispatcher-Dashboard zeigt Echtzeitdaten zu den Vorgängen und der Leistung von Außendienstmitarbeitern für ihre Zuweisungen an. Dispatcher haben sofortigen Einblick in ausstehende Versandelemente und den aktuellen Status von Service Desk-Mitarbeitern. Wenn die Karte erweitert ist, können Dispatcher Aktionen ergreifen, um die Karte automatisch auf einen bestimmten Techniker oder eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe zu zoomen.



Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

Außendienst Mit dem Kapazitäts- und Reservierungsmanagement können Manager Service Desk-Mitarbeitern und Auftragnehmerteams den entsprechenden Arbeitsaufwand zuweisen, um sicherzustellen, dass sie nicht über ihre definierte Kapazität hinaus überlastet werden. Sie hilft bei der Planung von Arbeitszuweisungen basierend auf Priorität und Bedarf und stellt sicher, dass Business-Services verfügbar bleiben, ohne Ressourcen zu überlasten.

Der Kapazitätsverwaltungsprozess hilft Ihnen, Arbeitszuweisungen basierend auf Priorität und Bedarf zu planen und sicherzustellen, dass Business-Services nicht aufgrund einer Überkapazität nicht verfügbar sind. Reservierungsregeln im Kapazitätsmanagement ermöglichen es Ihnen, einen bestimmten Prozentsatz der Zeit für verschiedene Aufgaben

Automatische Übersetzung

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

zu reservieren. Durch die Analyse vergangener Fehler und die Planung des Wachstums der Nachfrage nach Services können Sie die Kapazität effizient verwalten.

Sie können die Kapazitätskonsole verwenden, ein erweitertes Tool für die Überwachung, Verwaltung und Optimierung von Ressourcenkapazitäten in Gebieten und Bedarfskanälen. Weitere Informationen finden Sie unter Kapazitätskonsole.

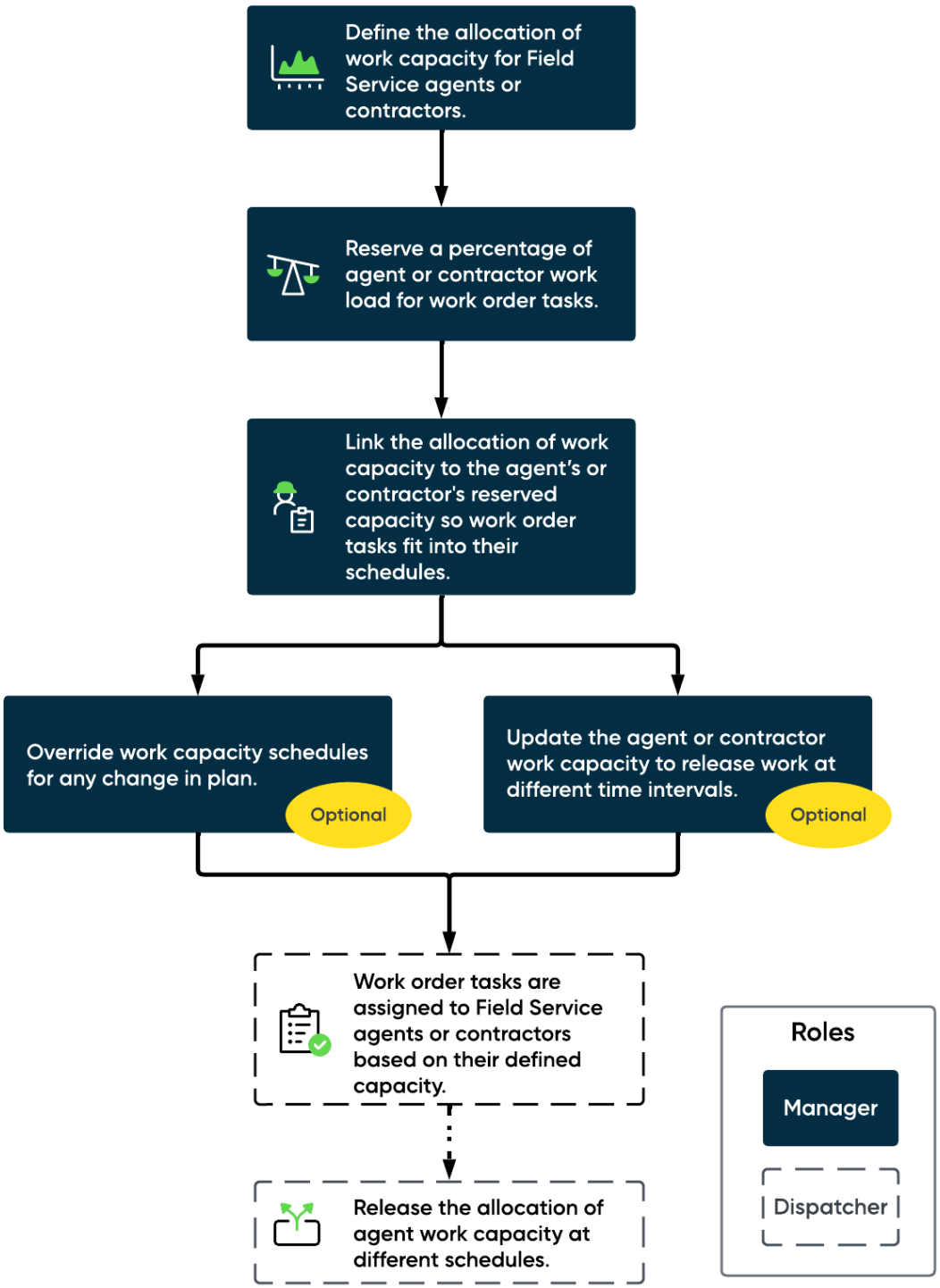
Hauptvorteile

Außendienst Das Kapazitäts- und Reservierungsmanagement bietet die folgenden Vorteile:

- Verbessern Sie die Effizienz der Dispatcher, indem Sie die Zeitplanung basierend auf Kapazitätsregeln automatisieren.
- Besseres Management der Arbeitsauslastung durch Zuweisung der entsprechenden Arbeitsmenge an Außendienstmitarbeiter und Auftragnehmerunternehmen.
- Halten Sie sich an die Anforderungen des Auftragnehmerunternehmens, indem Sie die angegebene Kapazität einhalten.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen status, die die Kapazitäten von Service Desk-Mitarbeitern durchlaufen, beginnend mit der Definition der Arbeitskapazität des Service Desk-Mitarbeiters und der Reservierung eines Prozentsatzes der Zeit des Service Desk-Mitarbeiters. Endet dann mit der Freigabe der zugewiesenen Kapazität basierend auf dem Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters.

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



Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an

Außendienst Dashboard „Gebietskapazität Analytics“

Kapazitätskonsole

Außendienst Komponenten des Kapazitäts- und Reservierungsmanagements

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

Kapazitätskonsole

Die Kapazitätskonsole ist ein zentralisiertes, intuitives Tool, das die Verwaltung von Bedarf, Kapazität und Ressourcen basierend auf Gebieten vereinfacht. Es wurde entwickelt, um Organisationen zu befähigen, bietet Echtzeiteinblicke in die Ressourcennutzung, sodass sie die Kapazitätsauslastung optimieren und sich an sich ändernde Geschäftsanforderungen anpassen können.

Durch die Optimierung der Kapazitätsplanung und die Bereitstellung umsetzbarer Einblicke unterstützt die Kapazitätskonsole ausgeglichene Arbeitsauslastungen und betriebliche Effizienz.

Hauptvorteile

Außendienst Das erweiterte Kapazitäts- und Reservierungsmanagement bietet die folgenden Vorteile:

- Echtzeittransparenz: Erhalten Sie aktuelle Ansichten der Kapazitätsauslastung über Gebiete und Bedarfskanäle hinweg.
- Proaktive Entscheidungsfindung: Identifizieren Sie Engpässe und Bereiche mit unter- oder überdurchschnittlicher Leistung für sofortige Korrekturmaßnahmen.
- Ressourcenoptimierung: Vergleichen Sie die verwendete Kapazität mit der zugeteilten Kapazität, um sicherzustellen, dass Ressourcen effektiv genutzt werden.
- Kontextbezogener Seitenbereich: Zum Anzeigen zusätzlicher Kapazitätsdaten oder zum Anzeigen von Detailinformationen zu Kapazitätsdaten und zum Ausführen der erforderlichen Aktionen auf Gebiets- und Bedarfskanalebene.

Funktionsweise

- Kalenderansicht: Die Konsole verfügt über eine Kalenderansicht, die eine klare, umsetzbare visuelle Darstellung der Kapazitätsauslastung in Gebieten und Bedarfskanälen bietet.
- Filter: Filter oben auf der Seite ermöglichen es Anwendern, Datenansichten zu verfeinern. Standardfilter zeigen die relevantesten Informationen an, aber Anwender können Filtereinstellungen aktualisieren und speichern, um bestimmte Geschäftsanforderungen zu erfüllen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Außendienst Kapazitätskonsole

Mit der Kapazitätskonsole

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Hilft, die Aufgabenzuweisung und -Planung für Arbeitsauftragsaufgaben zu optimieren, indem die Arbeitsdauer für eine Arbeitsauftragsaufgabe genau berechnet wird.

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Ist das Tempo, mit dem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe abschließen kann. Durch die Analyse von Effizienzmetriken können Service Desk-Mitarbeitern je nach Effizienz für verschiedene Kriterien effektiver Aufgaben zugewiesen werden, um ein optimales Ressourcenmanagement und einen rechtzeitigen Abschluss zu gewährleisten.

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

Hauptvorteile

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bietet die folgenden Vorteile:

- Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Metriken helfen bei der genaueren Berechnung der geschätzten Arbeitsdauer für eine Arbeitsauftragsaufgabe, sodass Sie die Planung und den Versand von Arbeitsauftragsaufgaben optimieren können.
- Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Metriken helfen bei der Ausrichtung von Aufgaben mit den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern, indem sie ihre Effizienzbewertungen und Reisezeit berücksichtigen.
- Effiziente Service Desk-Mitarbeiter können dort bereitgestellt werden, wo sie am dringendsten benötigt werden, wodurch die Personalauslastung optimiert wird.
- Integration Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit dynamischer Planung wird sichergestellt, dass der Service Desk-Mitarbeiter mit der entsprechenden Effizienz automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird.
- Wird Integriert Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit der Empfehlung für intelligente Aufgaben können Dispatcher die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern verbessern, indem sie Service Desk-Mitarbeitern die entsprechenden Aufgaben basierend auf ihrer Effizienz empfehlen.
- Nutzung Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit Zeitplanoptimierung Hilft bei der Identifizierung, Planung und Zuweisung von Aufgaben an den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters und einer genauen geschätzten Dauer.

Zugehörige Informationen

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren

Komponenten von Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Außendienst Crew Operations

Vereinfachen Sie Ihren Planungsprozess, und erstellen Sie eine Crew von Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, die der Zusammenarbeit mit zugewiesen werden können Außendienst Crew Operations-Funktion.

Außendienst Mit Crew Operations können Sie wiederkehrenden Ressourcen wiederholt zuweisen Aufgaben. Crew-Mitglieder arbeiten für eine festgelegte Anzahl von Stunden, Tagen, Wochen oder Monaten an der zugewiesenen Aufgabe zusammen.

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

Der Crew-Leiter kann die Arbeitsbeiträge der Crew mit der mobilen Anwendung



erfassen.

Zugehörige Informationen

- Aktivieren Außendienst Crew Operations
- Außendienst Crew Operations-Komponenten
- Wird Konfiguriert Außendienst Crew Operations
- Fügen Sie einem Gebiet Crews hinzu
- Verwenden Außendienst Crew-Vorgänge

Außendienst Gebietsplanung

Außendienst Mit der Gebietsplanung können Sie Gebiete erstellen, anzeigen, analysieren und verwalten, um Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben besser zu planen.

Mit intelligenter Filterung und Abgleich basierend auf vordefinierten Regeln, Außendienst Die Gebietsplanung stellt sicher, dass Aufgaben die richtigen Service Desk-Mitarbeiter oder Gruppen zugewiesen werden, wobei geografische Standorte und Geschäftsziele berücksichtigt werden.

Als Gebietsmanager oder -Planer können Sie Gebiete und Datenpunkte innerhalb und außerhalb von Grenzen anzeigen, um ein umfassendes Verständnis der räumlichen Verteilung zu erhalten.

Automatische Übersetzung

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

Hauptvorteile

Unterstützte Gebietserstellung

Erstellen Sie mühelos mehrdimensionale Gebiete mit kartengesteuerten Tools. Ändern Sie Grenzen dynamisch, um neue Datenpunkte einzubeziehen und so die Inklusion von Assets und Arbeitsaufträgen in bestimmten Bereichen sicherzustellen.

Verbesserte Visualisierung

Unterstützen Sie die Entscheidungsfindung mit einer klaren visuellen Darstellung von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets. Nutzen Sie anwenderdefinierte Datenüberlagerungen und eine interaktive Gebietskarte für überlegene Planungs- und Planungsfunktionen.

Optimierte Ressourcenzuteilung

Erstellen Sie flexible Servicegebiete, um Überschneidungen zu minimieren. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter oder Crews direkt zu, ohne dass Zuweisungsgruppen erforderlich sind, um die Effizienz bei der Ressourcenzuteilung zu maximieren.

Performance Analytics und Management

Erhalten Sie wertvolle Einblicke in Ihren Betrieb mit Performance Analytics. Überwachen Sie offene Arbeitsauftragsaufgaben, die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern bei Arbeitsauftragsaufgaben und die durchschnittliche Reisezeit gemäß Gebiet über das Performance Analytics-Dashboard für Außendienstgebiete.

Datensicherheit

Wählen Sie Datenschutz aus, indem Sie die Sichtbarkeit von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben auf das zugewiesene Gebiet beschränken, um einen reibungslosen und sicheren Geschäftsbetrieb zu gewährleisten.

Kapazitätsmanagement

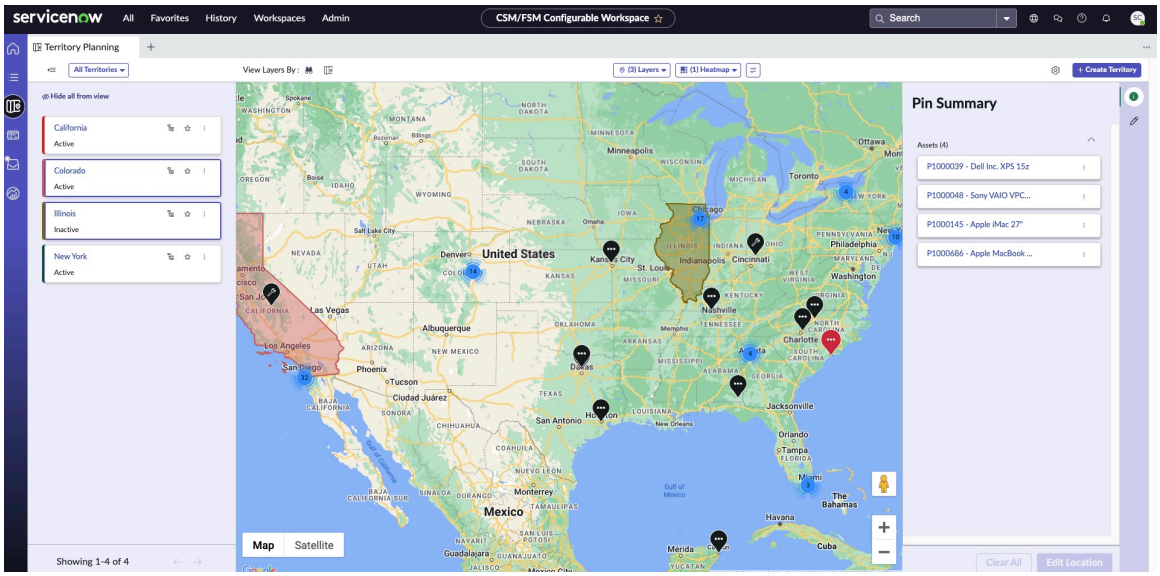
Verwalten Sie die Kapazität für interne Teams und externe Auftragnehmer, und definieren Sie sie in Stunden oder Aufgaben. Sprechen Sie externe Auftragnehmergruppen separat an, um eine präzise Ressourcenzuteilung basierend auf Gebieten sicherzustellen, Überlastungen zu vermeiden und die betriebliche Effizienz zu verbessern.

Zeitplanoptimierung

Planen Sie komplexe Zuweisungen mehrerer Gebiete, bei denen ein Service Desk-Mitarbeiter für mehrere Gebiete über einen längeren Batch-Verarbeitungszeitraum verantwortlich sein könnte. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, unabhängig davon, ob sie primäre oder sekundäre Mitglieder eines einzelnen oder mehrerer Gebiete sind.

Der folgende Screenshot hebt Datenelemente und einen kontextbezogenen Seitenbereich hervor. Wenn Sie eine Kartenmarkierung auswählen, werden detaillierte Asset-Informationen angezeigt, wodurch eine nahtlose Gebietsverwaltung gewährleistet wird.

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



Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung

Verwalten von Gebieten und Service Desk-Mitarbeitern über die Gebietsplanungskonsole

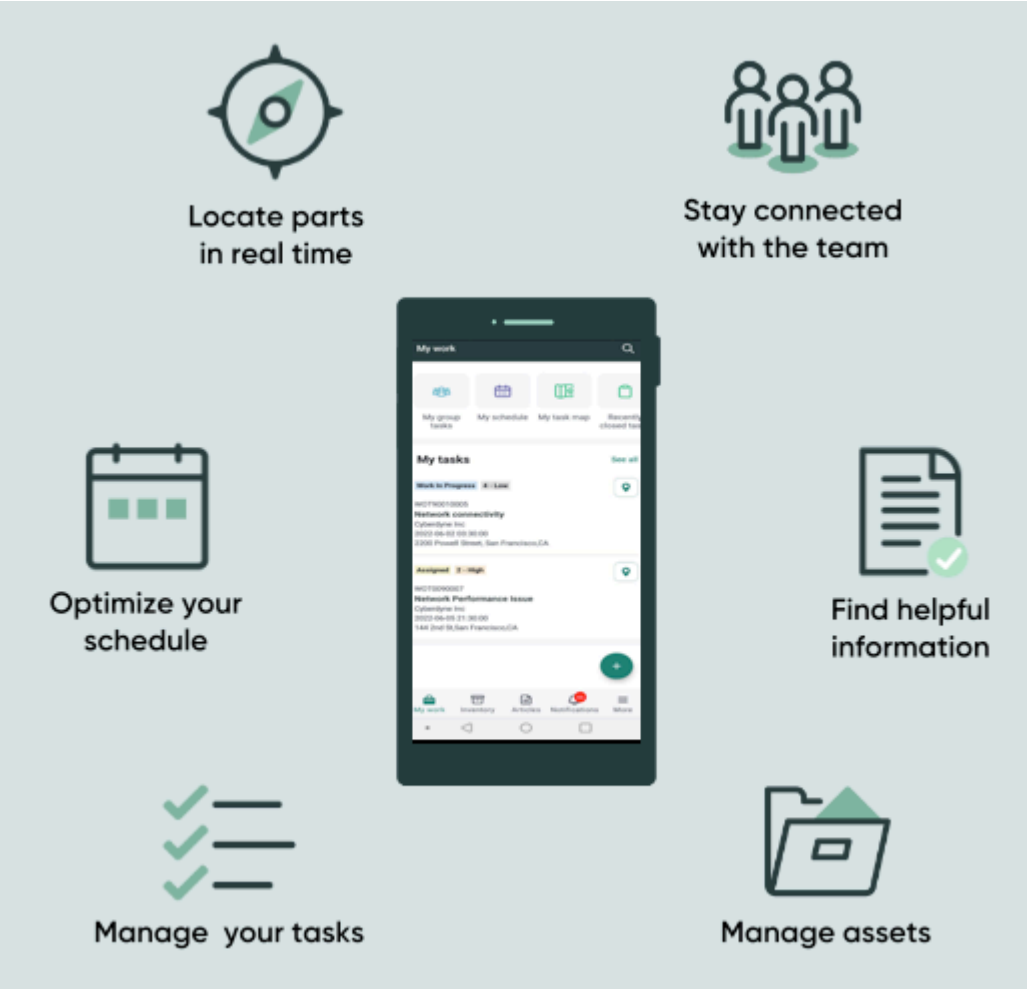
Außendienst Dashboard „Performance Analytics für Gebiet“

Mobile Experience für Außendienst-Management

Verwalten Sie Ihre Außendienstaufgaben von überall mithilfe der Außendienst-Management Mobile App. Auch wenn keine Verbindung zum Internet besteht, können Sie weiterhin Aufgaben planen, bearbeiten und abschließen. Ihr Mobilgerät synchronisiert die Informationen mit, wenn es die nächste Verbindung herstellt.

Die Außendienst-Management Mobile App wird auf der ServiceNow Mobile Platform ausgeführt.

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



Experience der mobilen Agent-Anwendung und ihre Funktionen



Verwalten Sie Ihre Aufgaben

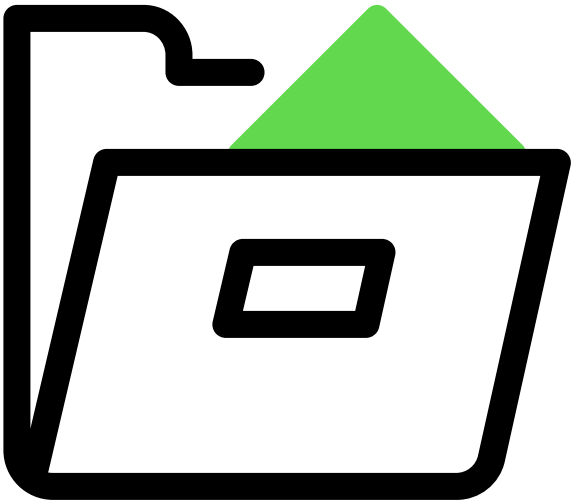
Priorisierung für ServiceNow Agent

- Planen Sie Ihre Aufgaben
- Planen Sie Ihren Zeitplan
- Arbeit beginnen

Automatische Übersetzung

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

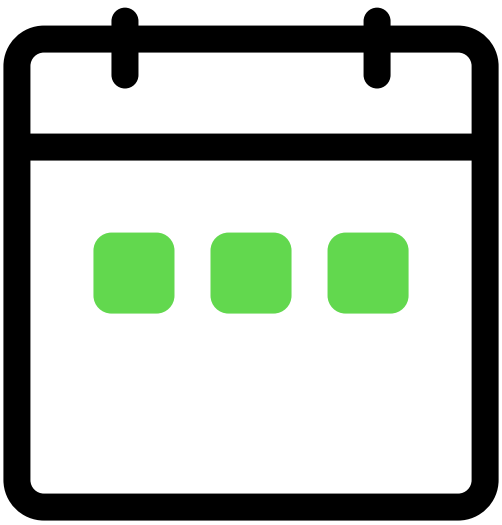
Experience der mobilen Agent-Anwendung und ihre Funktionen (Fortsetzung)



Verwalten Sie Assets

Bestandsverwaltung und Asset-Verwaltung einrichten

- Beschaffen Sie Assets
- Empfangen Sie Assets mit der Mobile-App



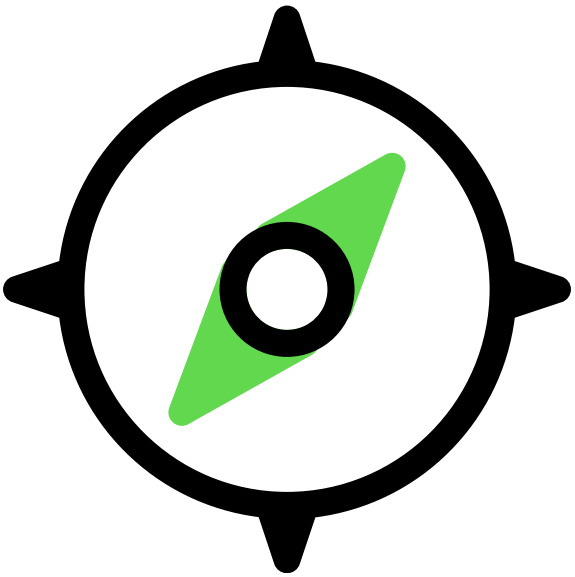
Optimieren Sie Ihren Zeitplan

Den schnellsten Weg zum Abschließen zugewiesener Aufträge ermitteln

- Finden Sie optimale Routen für die Ausführung von Aufgaben an mehreren Standorten
- Navigieren Sie mithilfe der Aufgabenzuordnung zu Aufgabenstandorten

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

Experience der mobilen Agent-Anwendung und ihre Funktionen (Fortsetzung)



Suchen Sie Teile in Echtzeit

Bestand am ServiceNow Agent

- Suchen Sie Teile mithilfe der Asset-Zuordnung in der App
- Datensatz-Assets, die für eine Arbeitsauftragsaufgabe verwendet werden



Bleiben Sie mit dem Team in Verbindung

Chat auf ServiceNow Agent

- Rufen Sie Kunden direkt über die App an, wenn weitere Informationen erforderlich sind
- Verbinden Sie sich mit Kollegen, indem Sie ihnen eine Textnachricht anrufen oder senden

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

Experience der mobilen Agent-Anwendung und ihre Funktionen (Fortsetzung)



Finden Sie hilfreiche Informationen

Wissensartikel zu ServiceNow Agent

- Durchsuchen Sie Knowledge Base-Artikel, um Hilfe zu erhalten
- Überprüfen Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie im Zeitplan für die Ausführung ihrer Aufgaben sind

Wenn Offline , Sie können weiterhin zugewiesene Aufgaben ausführen, Assets verwalten, auf Ihren Zeitplan zugreifen, den Zeitstempel aktualisierter Aufgaben nachverfolgen und Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Daten für offline ausgeführte Aufgaben werden auf Ihrem Gerät gespeichert und synchronisiert, sobald das Gerät online geht.

Sehen Sie sich dieses vierminütige Video an, um die mobile Anwendung ServiceNow Außendienst für die Verwaltung von Außendienstaufgaben zu demonstrieren. Außendienst-Management Mobile Experience

Techniker mit einer optimierten mobilen Anwendung unterstützen

Von ihren unterstützten Smartphones und Tablets aus können Außendiensttechniker verschiedene Aufgaben ausführen, z. B. Aufgaben annehmen oder ablehnen, Reise- und Arbeitszeit nachverfolgen, Aufgaben und Teile mithilfe von Kartenansichten anzeigen und auf ihre Zeitpläne zugreifen. Über die verfügbaren Fragebögen können erforderliche Aufgabendetails erfasst und ausgefüllt werden, z. B. in Prüflisten für die Sicherheit oder Fertigstellung von Arbeiten. Wenn die Zuweisungen abgeschlossen sind, können Kunden die Arbeit mit einer Signatur auf dem Mobilgerät des Technikers bestätigen. Kunden können auch eine Arbeitsauftragszusammenfassung per E-Mail erhalten.

Die mobile App unterstützt auch den Offline-Modus, sodass Techniker ohne Internetverbindung arbeiten können.

Verwenden und passen Sie die mit Ihrer Anwendung verfügbaren Berichte an, um Einblicke in Aufgabenmetriken zu erhalten, z. B. die durchschnittliche Zeit für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben. Verschaffen Sie sich mithilfe des Dashboards ein Echtzeitverständnis über Nutzung, Kapazität, Kunden, Standorte, die Arbeit anfordern, und andere Metriken. Manager können Berichte und Dashboards einfach anpassen, um Echtzeiteinblicke in die Nutzung und Kapazität von Technikern zu erhalten. Manager verstehen Arbeitsanfragen und -Standorte von Kunden und Mitarbeitern besser, um Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

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

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Now Mobile Agent-Anwendung

Arbeit am wird abgeschlossen ServiceNow Agent Mobile Anwendung

Playbooks für Außendienst-Management

Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Außendienst Teams, um Aktivitäten im Zusammenhang mit Außendienstaufgaben abzuschließen.

Mit Playbooks können Service Desk-Mitarbeiter den Lebenszyklus von Arbeitsauftragsaufgaben verwalten, indem sie sie durch Sequenzen von Aktivitäten führen. Die Workflows, die einem bestimmten Typ von Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die abgeschlossen werden müssen, um diese Aufgabe zu lösen, werden im Playbook detailliert beschrieben.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase umfasst Folgendes:

- Eine Liste der Aktivitäten oder Schritte, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss.
- Statusanzeigen, die den aktuellen Status der einzelnen Aktivitäten oder Schritte anzeigen
- Kontrollkästchen und Zähler, die angeben, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter im Workflow befindet

Die folgende Abbildung zeigt den Playbook-Workflow für Terminbuchungen, der mit einem Playbook erstellt wurde.



Playbooks für ServiceNow Agent

Playbooks für ServiceNow Agent Anwendung enthält Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe im angezeigt werden **Meine Arbeit** Seite. Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, werden angezeigt **Playbooks Anzeigen** Schaltfläche.

Playbooks sind phasenweise organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung und führen eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können

Automatische Übersetzung

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

nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen oder übersprungen markiert werden. Die Phasen gehen wie folgt voran:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks auf ServiceNow Agent.

Apps im Store anfordern

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

Zugehörige Informationen

Playbooks für konfigurieren Außendienst-Management

Außendienst-Marktplatz

Der Außendienst-Marktplatz optimiert das Auftragnehmermanagement, verbessert die Kommunikation und optimiert die Aufgabenzuteilungsprozesse.

Mit Funktionen wie Push-Benachrichtigungen, Annahme/Ablehnung von Aufgaben, Angebotswiderruf und Aufgabenzeitleisten optimiert die Anwendung den Workflow für Manager externer Auftragnehmer. Manager von Dispatchern/internen Auftragnehmern können Aufgaben veröffentlichen, Gebotskriterien festlegen, Antworten überprüfen und auf wertvolle Metriken zugreifen. Die Anwendung bewahrt die Vertraulichkeit bei Geboten und stellt eine Zeitleiste für den Ablauf der Gebotsantwort bereit.

https://player.vimeo.com/video/1111717941?h=e169fb210a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Marktplatz

Bestandsverwaltung in Außendienst-Management

Das Bestandsmanagement ist der Prozess zur Nachverfolgung von Teilen und Lieferungen, einschließlich der Übertragung von Teilen, des Verbrauchs, der Anpassungen und mehr.

Teile stellen Elemente dar, die Außendienstmitarbeiter möglicherweise beim Abschließen eines Arbeitsauftrags benötigen. Teile können physische Elemente wie eine Batterie oder nicht physische Komponenten wie Ölwechsel oder Schätzungen sein. Sowohl physische als auch nicht physische Produkte werden in Stückzahlen gemessen und verkauft.

Zugehörige Informationen

Verwalten Sie den Bestand in Außendienst-Management

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

Unterstützung für lineare Assets

Unterstützung für lineare Assets in Außendienst-Management Ermöglicht es Ihnen, alle wichtigen Aufgaben wie Wartungsaktivitäten oder Reparaturen auszuführen, die für das optimale Funktionieren linearer Assets erforderlich sind.

Ein lineares Asset ist ein Asset mit einer physischen Länge oder Dimension, z. B. Straßen, Eisenbahnen und Telekommunikationsnetzwerke oder -Kabel. Sie haben einen definierten Start- und Endpunkt und können als Sequenz von miteinander verbundenen Segmenten oder Knoten dargestellt werden. Ein lineares Segment ist ein bestimmter Abschnitt dieses Assets, der entweder durch einen Startpunkt und einen Endpunkt oder einen Startpunkt und eine Länge definiert ist. Sie können lineare Assets in erstellen Enterprise Asset Management. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie lineare Assets .

Außendienst-Management Bietet die Möglichkeit, Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets zu erstellen und zu verwalten. Mit der Integration von Google Maps können Sie lineare Assets und die zugehörigen Segmente direkt auf der Schnittstelle der Servicestandortszuordnung anzeigen und auswählen.

Hauptvorteile

Der lineare Asset-Support bietet die folgenden Vorteile:

- Visualisieren und erfassen Sie präzise Standorte von Aufgaben, die im Rahmen einer linearen Asset-Struktur auftreten.
- Finden Sie ganz einfach die spezifischen Bereiche, die Teil einer linearen Asset-Struktur sind, und minimieren Sie so die Notwendigkeit mehrerer Besuche.
- Stellen Sie Außendienstmitarbeitern genaue Arbeitsstandorte zur Verfügung, um Rückverfolgungen entlang Pfaden zu vermeiden und den Abschluss von Aufgaben zu beschleunigen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Weisen Sie Arbeitsaufträge für lineare Assets in zu Außendienst-Management

Lineare Assets auf ServiceNow Agent

Überwachung und Analytics für Außendienst-Management

Verwalten, überwachen und überwachen Sie verschiedene Managementaktivitäten, die an beteiligt sind Außendienst-Management, Z. B. Verwalten von Arbeitsauftragsaufgaben, Genehmigen von Auszeiten von Service Desk-Mitarbeitern, Arbeitsauslastung usw.

Außendienst Auftragnehmerverwaltung

Verwalten Sie die Arbeit von Auftragnehmern und Servicelevel-Vereinbarungen (SLA). Mit der Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ von ServiceNow können Sie Auftragnehmerunternehmen und deren Mitarbeiter kontaktieren, sie einbinden und mit ihnen zusammenarbeiten, um Aufgaben von Arbeitsaufträgen auszulagern.

Die Außendienst Die Anwendung „Auftragnehmer-Management“ aktiviert Außendienst Manager Ihrer Organisation zur Outsourcing von Arbeit durch Onboarding von Auftragnehmerunternehmen und deren Mitarbeitern, z. B. externe Manager und externe Service Desk-Mitarbeiter. Arbeitsauftragsaufgaben werden dem Manager der Auftragnehmergruppe aus dem Auftragnehmerunternehmen zugewiesen. Eine Gruppe qualifiziert das Zuweisungskriterium basierend auf den ausgewählten

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

Zuweisungsgruppenwerten, z. B. der externen Gruppe und ihrem Abdeckungsbereich, ihren Kompetenzen und Produktmodellen.

Die Manager dieser Auftragnehmerunternehmen überprüfen mit dem Auftragnehmerportal die Details der zugewiesenen Arbeitsaufgabe und können die Arbeit an den Aufgaben ablehnen. Wenn sie die Aufgabe akzeptieren, können sie die Aufgaben ihren Auftragnehmerteam-Mitgliedern neu zuweisen.

Wenn die bevorzugte Zuweisungsgruppe intern ist, aber niemand in der internen Gruppe für das Zuweisungsgruppenkriterium qualifiziert ist, sucht das System nach einer geeigneten externen Gruppe, der die Aufgabe zugewiesen wird, und umgekehrt.

Zugehörige Informationen

Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren

Contractor Management Wird Konfiguriert

Auftragnehmerportal

Auftragnehmer Dashboard

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr

Die Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr Funktion in Außendienst-Management Hilft bei der Identifizierung von Außendienstmitarbeitern und Kunden, die möglicherweise einen betroffenen Standort besucht haben. Es hilft, Personen zu finden, die mit einem Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind, der für eine Bedingung wie COVID-19 als positiv eingestuft wurde.

Mithilfe von Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr Anwendung in Zusammenarbeit mit Außendienst-Management, Sie können potenziell betroffene Kunden und andere Service Desk-Mitarbeiter identifizieren, indem Sie den Arbeitsauftragsverlauf des betroffenen Service Desk-Mitarbeiters überprüfen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Bedingung als positiv gemeldet wird, kann der Diagnoseadministrator einen Diagnosebericht ausführen, um andere potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter, Kunden, die möglicherweise mit dem betroffenen Service Desk-Mitarbeiter in Kontakt gekommen sind, und andere Service Desk-Mitarbeiter zu identifizieren, die die betroffenen Kunden während des ausgewählten Zeitraums besucht haben. Die Außendienst manager können den Diagnosebericht anzeigen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Ausbreitung von Infektionen zu mindern. Der Manager kann die Sicherheit von Service Desk-Mitarbeitern fördern, indem er verhindert, dass betroffene oder potenziell gefährdete Service Desk-Mitarbeiter für zukünftige Daten verfügbar sind.

Mit der Anwendung Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

Verfolgen Sie betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden nach

Führen Sie einen Diagnosebericht für betroffene Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrem Arbeitsauftragsverlauf für den ausgewählten Zeitraum aus, und zeigen Sie den Bericht an, um andere potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Agent-Kalender blockieren

Markieren Sie die betroffenen und potenziell betroffenen Service Desk-Mitarbeiter für den ausgewählten Zeitraum als nicht verfügbar, um zu vermeiden, dass weitere Aufgaben zugewiesen werden.

Compliance-Prüfungen für Service Desk-Mitarbeiter erzwingen

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

Fordern Sie Service Desk-Mitarbeiter auf, an einer Compliance-Umfrage teilzunehmen, bevor Sie mit der Arbeit an der Aufgabe beginnen und die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen, um zu überprüfen, ob sie geeignete Vorsichtsmaßnahmen basierend auf den empfohlenen Richtlinien für das Sicherheitsprotokoll getroffen haben.

Zeigen Sie Daten mit Covid19-Auswirkung an

Zeigen Sie Aufgaben-, Service Desk-Mitarbeiter- und Asset-Standorte auf einer Karte an, die die COVID-19-Auswirkung anzeigt.

Überprüfen Sie den Compliance-Status von Service Desk-Mitarbeitern

Überprüfen Sie den Status von konformen und nicht konformen Service Desk-Mitarbeitern und -Aufgaben mit Außendienst Sicherheits-Dashboard.

Zugehörige Informationen

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden

Predictive Analytics: Arbeitsauftragseinblicke

Mit können Sie Arbeitsaufträge effizienter lösen Predictive Intelligence Für Außendienst-Management Um Arbeitsaufträge mit ähnlichen Problemen zu identifizieren. Jede Gruppe ähnlicher Arbeitsaufträge stellt ein Thema „Arbeitsauftragstrends“ dar.

Hauptvorteile

Das Thema „Arbeitsauftragstrends“ hat die folgenden Vorteile:

- Managerproduktivität steigern: Sie identifizieren schnell Fallcluster, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme verweisen und handeln, um sie zu lösen.
- Verbessern Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Experience: Lösen Sie Probleme proaktiv, indem Sie andere Arbeitsaufträge im Thema analysieren.
- Betriebliche Effizienz verbessern: Reduzieren Sie den Backlog von Arbeitsaufträgen, indem Sie mehrere ähnliche Arten von Arbeitsaufträgen gleichzeitig lösen.

Systemadministratoren trainieren Lösungsdefinitionen, um ähnliche Arten von Arbeitsaufträgen zu identifizieren und zu gruppieren. -Manager verwenden **Arbeitsauftragstrends** Themenlisten zum Analysieren des Backlogs von Arbeitsaufträgen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an

Management geplanter Arbeit

Die Anwendung Planned Work Management funktioniert mit Außendienst-Management Um Organisationen bei der Erstellung und Verwaltung der geplanten Arbeitsaktivitäten mit wiederkehrenden Zeitplänen in regelmäßigen Abständen zu unterstützen. Die geplanten Arbeitsaktivitäten umfassen Wartung, Inspektionen, Audits oder mehr.

Mit dieser Anwendung können Sie geplante Aktivitäten konfigurieren, deren regelmäßige Ausführung basierend auf Zeitintervallen, Nutzung oder dem Auftreten bestimmter Bedingungen geplant ist.

Mit dem Management für geplante Arbeit können Sie Arbeitsaufträge erstellen, die angeben, wie und wann geplante Arbeitsaktivitäten wie Wartung, Inspektionen und Audits durchgeführt werden sollen. Arbeitsaufträge können auf den folgenden Faktoren basieren:

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

- Ein angegebenes Zeitintervall, z. B. nach einer bestimmten Anzahl von Monaten seit der letzten Wartung.
- Zähler oder Nutzung, z. B. nachdem eine bestimmte Anzahl von Seiten gedruckt oder eine bestimmte Anzahl von Meilen gefahren wurde.

Apps im Store anfordern

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

Zugehörige Informationen

Management Für Geplante Arbeit Konfigurieren

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für die geplante Arbeit

Arbeitsplanbeispiel

Management geplanter Arbeit – Homepage

Personaloptimierung für den Außendienst

Mit Personaloptimierung für den Außendienst können Sie die Produktivität Ihres Personals von einem zentralen Standort aus verwalten. Mit dieser Anwendung können Sie Arbeit effizient an Ihr Team weiterleiten, die Kompetenzen und Zeitpläne Ihres Teams verwalten und seine Leistung überwachen.

Verwenden Sie Personaloptimierung für den Außendienst zur Personaloptimierung und zur effizienten Verwaltung Ihrer Teams. Mit dieser Funktion können Sie auch Ihre Teams coachen, damit sie die Kompetenzen erwerben, mit denen Sie die Anforderungen Ihrer Kunden erfüllen können.

Personaloptimierung für den Außendienst Führt den Manager Workspace ein, der einen Echtzeitüberblick über die laufende Arbeitsauslastung und die Teamleistung bietet. Es hilft Managern auch, die Zeitpläne und Schichten ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu verwalten. Administratoren können den Arbeitsbereich mithilfe der Anwendungsfähigkeiten konfigurieren und anpassen, um die Serviceziele effizient abzuschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst Manager-Arbeitsbereich Dashboard.

Funktionen, die mit verfügbar sind Personaloptimierung für den Außendienst



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

Schlüsselfunktionen

Zeitplanung

Verwalten Sie die Zeitplanung für Ihre Service Desk-Mitarbeiter über Manager Workspace. Sie können auf den Kalender Ihres Teams zugreifen, um den Abdeckungszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters und seine Auszeit anzuzeigen. Diese Informationen können Ihnen helfen, Schichtpläne und Zeitpläne zu erstellen, Service Desk-Mitarbeiter Schichten zuzuweisen und Zeitpläne zu veröffentlichen. Sie können auch persönliche Ereignisse wie Termine und Besprechungen im Namen des Service Desk-Mitarbeiters mithilfe des Kalenders erstellen.

Teamleistung

Organisieren Sie jedes Ihrer Teams in Zuweisungsgruppen, und überwachen Sie seine Leistung über den Manager Workspace. Erstellen Sie eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), die auf Performance Analytics-Indikatoren verweisen, und wenden Sie sie auf alle Gruppen in diesem Team an, um die Teamleistung zu analysieren. Von einem zentralen Standort aus können Sie Detailinformationen zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb dieses Teams anzeigen.

Coaching und Schulung von Mitarbeitern automatisieren

Bewerten Sie die Leistung Ihres Teams, und legen Sie Coaching-Pläne fest, um seine Kompetenzen zu verbessern. Verwenden Predictive Intelligence Um Kompetenzen basierend auf Aufgaben zu empfehlen, die die Service Desk-Mitarbeiter gelöst haben. Erstellen Sie Coaching-Möglichkeiten basierend auf der Empfehlung, und Schulen Sie die Service Desk-Mitarbeiter, um diese Kompetenzen zu erwerben, indem Sie Lerninhalte zuweisen, z. B. interne Wissensartikel und externe Kurse von Udemy.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten

Personaloptimierung

Beispiele für Außendienst-Management-Workflows

Die Beispiel-Workflows in diesem Abschnitt enthalten Beispiele dafür, wie Sie verwenden können Außendienst-Management Um Probleme schneller zu lösen, Probleme zu verhindern und unternehmensübergreifend nahtlos zu arbeiten.

Außendienst Beispiel für Vorgangs-Workflow

Dies Außendienst Das Beispiel für den Vorgangs-Workflow zeigt, wie ein Manager für klinisches Engineering bei einem Gesundheitsdienstleister ein MRI-Scannerproblem behandelt, das mit einem Firmware-Upgrade gelöst werden kann.

Maria, eine klinische Engineering-Managerin, wird über ein MRI-Scannerproblem benachrichtigt. Sie war frustriert über den langsamen Upgradeprozess, der lange Wartezeiten und mehrere Anrufe an die Supportlinie des Lieferanten erforderte. Nachdem der Lieferant implementiert wurde ServiceNow, Marias Experience hat sich verbessert.

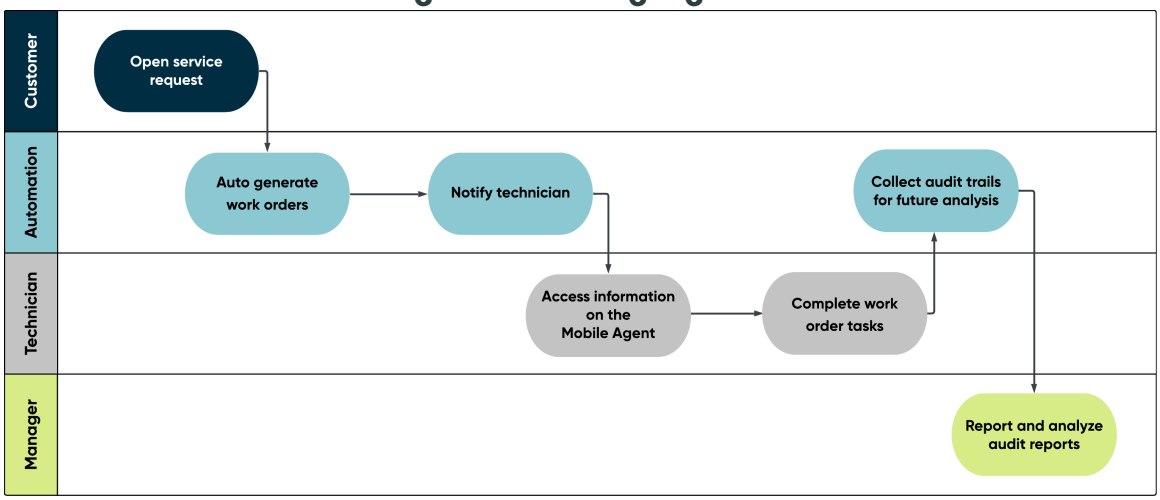
Mit Außendienst-Management Anwendung automatisiert der Lieferant den Upgradeprozess, was zu einem effizienteren Service und einer höheren Kundenzufriedenheit führt. Maria kann eine Serviceanfrage mit einer bevorzugten Zeit über das Selfserviceportal übermitteln. Die Kundenservice-Management (CSM) Die Anwendung erstellt einen Arbeitsauftrag mit den erforderlichen Details, und FSM weist die Aufgabe einem Außendienstmitarbeiter in der Nähe mit den richtigen Kompetenzen zu.

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

Maria erhält einen Text mit einer Karte des Standorts und der Ankunftszeit des Außendienstmitarbeiters. Sobald das Upgrade abgeschlossen ist, markiert der Außendienstmitarbeiter die Aufgabe in der mobilen FSM-App als abgeschlossen. Maria bestätigt die Arbeit und unterzeichnet den Arbeitsauftrag auf ihrem Telefon. FSM speichert alle Arbeitsauftragsinformationen für zukünftige Analysen, Berichte, Audits und Compliance.

ServiceNow Half dem Lieferanten, das Upgrade schnell abzuschließen, wodurch Telefonanrufe reduziert und wichtige Probleme und Lösungsdaten gespeichert wurden, um die Kunden-Experience von Maria zu verbessern.

Außendienst Workflow-Diagramm für Vorgänge



Außendienst Workflow-Schritte für Vorgänge

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für Außendienst Vorgangs-Workflow .

Außendienst-Management Schritte und Beschreibungen des Vorgangs-Workflows

Schritte	Beschreibung
1. Anforderung öffnen	Der Manager für klinische Technik meldet sich beim Selfserviceportal des Asset-Lieferanten an und öffnet eine Serviceanfrage mit einer bevorzugten Servicezeit.
2. Arbeitsauftrag automatisch generieren	Die Terminbuchungsanwendung generiert automatisch einen Arbeitsauftrag, der alle Aufgaben enthält, die zum Abschließen des Upgrades erforderlich sind.
3. Techniker für automatischen Versand	Aufgaben können einem Außendienstmitarbeiter basierend auf Standort, Kompetenz und Verfügbarkeit automatisch zugewiesen werden S Planung. Der Außendienstmitarbeiter erhält eine Push-Benachrichtigung in seiner mobilen App, die er sehen und akzeptieren kann (oder die Neuzuweisung an einen anderen Techniker ablehnen). Nach der Annahme wird der Arbeitsauftrag aktualisiert.
4. Greifen Sie auf Informationen zu	Mit ServiceNow Mobile Agent , Der Außendienstmitarbeiter kann auf Informationen wie Standort, Ausrüstung, Kundenverlauf, Wissensartikel und andere zugreifen, um die Aufgabe erfolgreich abzuschließen. Wenn der Außendienstmitarbeiter unterwegs ist, wird automatisch eine Textnachricht gesendet, um den Kunden zu benachrichtigen . It Enthält einen Link zum Anzeigen einer Karte

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

Außendienst-Management Schritte und Beschreibungen des Vorgangs-Workflows (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	mit dem aktuellen Standort des Außendienstmitarbeiters und der geschätzten Ankunftszeit, um die Erwartungen festzulegen und die Gesamterfahrung zu verbessern.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Sobald der Außendienstmitarbeiter die Firmware aktualisiert und die Aufgabe abgeschlossen hat, kann der Leiter der klinischen Technik den Abschluss des Arbeitsauftrags digital signieren und bestätigen.
6. Nachverfolgung und Audit	Der Status „Unterschrieben“ generiert automatisch eine PDF-Zusammenfassung des Arbeitsauftrags, einschließlich der abgeschlossenen Aufgaben, der verwendeten und zurückgegebenen Teile, der Nebenkosten und der Zeit, die für den Abschluss der Arbeit erforderlich ist. Die PDF-Datei wird zu Nachverfolgungs- und Auditzwecken an das Arbeitsauftragsformular angehängt.
7. Melden und analysieren	Alle Daten und Zeitleisten werden auch im Arbeitsauftrag nachverfolgt und sind für Trendanalysen, Berichte und Audits verfügbar, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen. Die Außendienst manager vergleicht die Metriken aus dem Arbeitsauftrag mit Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), die standardmäßig in verfügbar sind ServiceNow Performance Analytics Dashboards.

Außendienst Beispiel für den Workflow für vorbeugende Wartung

Dies Außendienst Das Beispiel für den Workflow für vorbeugende Wartung bietet ein Beispiel für einen Flugzeugwartungsmanager, der einen Wartungsplan einrichtet, um nach 25 Stunden Flugzeit eine Diagnosewarnung auszulösen.

Ein Flugzeugwartungsmanager, Lisa, richtet einen Wartungsplan ein, um alle 25 Flugstunden eine Diagnosewarnung auszulösen. Lisa fand ihre papierbasierten Planungsprozesse ineffizient und mangelte Transparenz in Echtzeit. Dies führte zu geerdeten Flugzeugen und finanziellen Verlusten. Implementierung ServiceNow Außendienst-Management Mit Asset-Management Hat einen bedeutenden Unterschied gemacht.

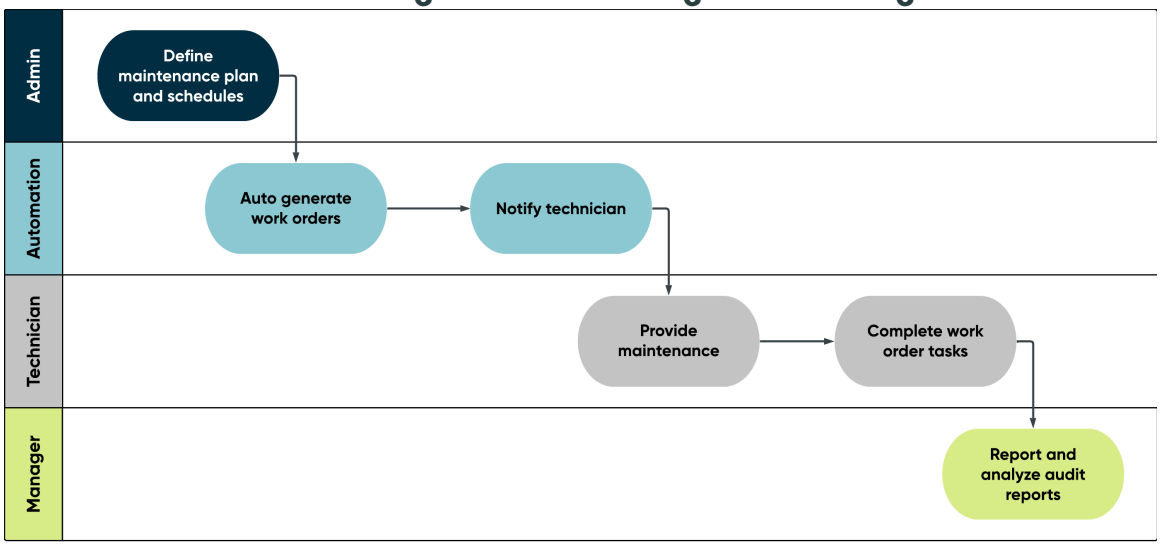
Jetzt automatisiert Lisa Wartungspläne für jedes Flugzeug, löst Warnungen aus und generiert Arbeitsaufträge für Diagnoseaufgaben nach 25 und 600 Stunden Flugzeit. Das System weist Außendienstmitarbeitern der Avionik Aufgaben basierend auf Standort, Kompetenzen und Verfügbarkeit zu, um sicherzustellen, dass der am besten qualifizierte und am nächsten gelegene Außendienstmitarbeiter gesendet wird, um Verzögerungen zu vermeiden.

Außendienstmitarbeiter melden sich an, um Aufgaben anzunehmen oder umzuleiten und Flugzeugdetails, Serviceverlauf und Teile anzuzeigen, die über das integrierte Asset-Management-System überprüft werden sollen. Sie können auch Empfehlungen aus Artikeln und vergangenen Arbeitsaufträgen anzeigen. Wenn Diagnoseaufgaben abgeschlossen sind, plant das System die nächsten Wartungsaufgaben. Alle Arbeitsauftragsinformationen werden für Analyse, Berichterstellung, Audits und Compliance gespeichert.

Mit Außendienst-Management, Lisa gewährleistet die Sicherheit von Passagieren und Crews, steigert den Umsatz durch Optimierung der Flugzeugverfügbarkeit und erfüllt Compliance-Anforderungen, indem Arbeitsauftragsdaten überprüft werden, um Trends zu erkennen.

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

Außendienst Workflow-Diagramm für vorbeugende Wartung



Außendienst Workflow-Schritte für vorbeugende Wartung

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für Außendienst Workflow für vorbeugende Wartung.

Schritte und Beschreibungen des Workflows für vorbeugende Wartung

Schritte	Beschreibung
1. Definieren Sie den Workflow	Der Flugzeugwartungsmanager erstellt einen Wartungsplan und plant beispielsweise Wartung, sodass die Diagnoseverifizierung je nach Flugzeugtyp vor 60 Stunden abgeschlossen und alle 200 Stunden umfangreichere Prüfungen durchgeführt werden müssen.
2. Arbeitsaufträge automatisch generieren	Der Wartungsplan erstellt automatisch einen oder mehrere Arbeitsaufträge, wenn ein Auslöserschwellenwert erreicht ist. T Emplates, die die entsprechende Reihe wiederholbarer Aufgaben für jeden Flugzeugtyp enthalten, werden verwendet, um Aufgaben für jeden Arbeitsauftrag zu erstellen. Diese Aufgaben werden Service Desk-Mitarbeitern basierend auf ihrem Standort, ihrer Verfügbarkeit und ihren Kompetenzen automatisch zugewiesen.
3. Benachrichtigen Sie den Techniker	Der Außendienstmitarbeiter wird über die Aufgabenzuweisung benachrichtigt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sich anmelden, um die Aufgabe anzuzeigen und zu akzeptieren (oder umzuleiten), die ausgeführt werden muss, um die Wartungsdiagnose abzuschließen.
4. Umfassende Wartung bereitstellen	Mit integriert Asset-Management, Der Service Desk-Mitarbeiter kann Asset-Details anzeigen, z. B. Unterkomponenten, Serviceverlauf und Informationen darüber, welche Teile ersetzt oder gewartet werden müssen. Darüber hinaus kann der Techniker Empfehlungen, Anweisungen, Tipps aus Wissensartikeln und Informationen aus vorherigen Arbeitsaufträgen abrufen, um die Aufgabe abzuschließen.
5. Schließen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben ab	Sobald der Techniker die Wartung abgeschlossen und die Aufgabe aktualisiert hat, wird der nächste geplante Wartungstermin geplant und automatisch zugewiesen.
6. Stellen Sie den Audit-Pfad bereit	Alle abgeschlossenen Aufgaben und Daten werden in den Wartungsplan-Datensätzen zur späteren Referenz nachverfolgt, sodass Administratoren problemlos Daten abrufen können, die für

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

Schritte und Beschreibungen des Workflows für vorbeugende Wartung (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	Trendanalysen, Berichte und Audits erforderlich sind, um Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
7. Melden und analysieren	Verfolgen Sie Aufgaben und Daten in einem Wartungsplan, um zukünftige Analysen, Berichterstellungen, Audits und Compliance-Aktivitäten zu unterstützen.

Außendienst Beispiel für IT-Workflow

Dieses Beispiel beschreibt eine koordinierte Außendienst Und IT Service Management-Situation.

Als Store Manager war Joe mit der Qualität des IT-Supports und des Außendienstes unzufrieden. Das Melden von Problemen bedeutete viele Fragen und keine geschätzten Korrekturzeiten. Außendienstmitarbeiter kamen aufgrund manueller Datenfehler manchmal mit den falschen Teilen an. Veraltete Software würde das Kartentransaktionssystem abstürzen, was zu Umsatzverlusten und unzufriedenen Kunden führen würde.

Nach der Implementierung ServiceNow, Joes Experience verbessert.

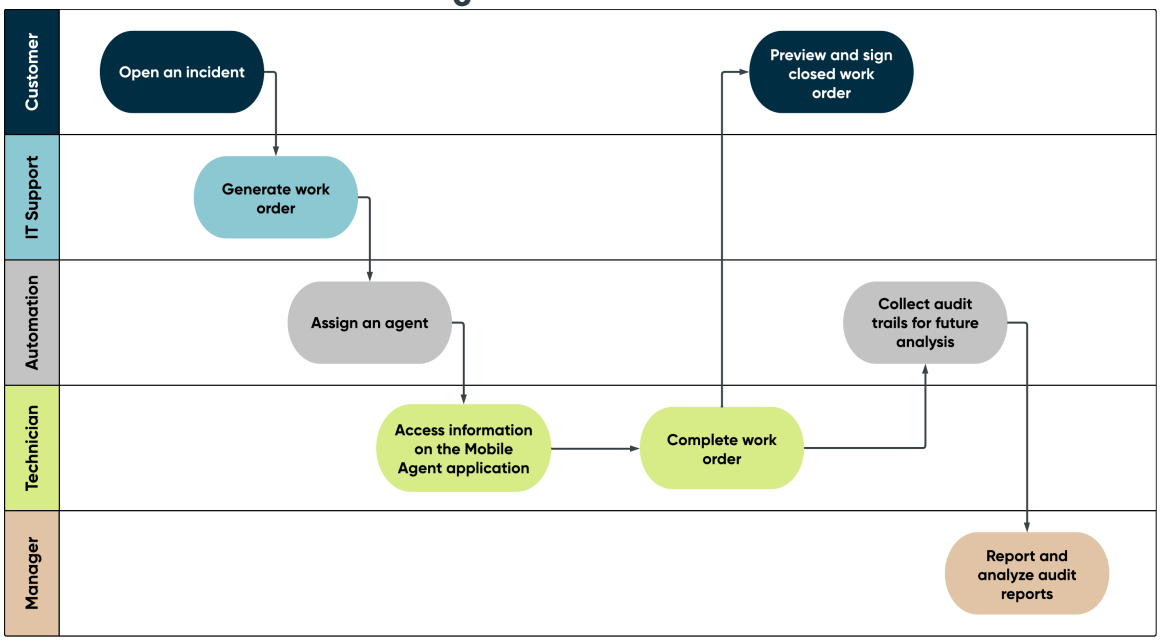
IT-Support- und Außendienstadministratoren können Prozesse zum Freigeben von Informationen und Wartungszeitplänen erstellen. Joe kann Geräte scannen, um mit dem IT-Support automatisch einen Incident zu öffnen. Wenn ein Außendienstmitarbeiter benötigt wird, erstellt der IT-Support-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag mit den erforderlichen Details, und das Außendienstmanagement leitet ihn an den nächstgelegenen, qualifizierten Außendienstmitarbeiter weiter. Joe erhält eine Benachrichtigung mit der geschätzten Ankunftszeit.

Außendienstmitarbeiter verwenden Mobile Agent Dient zum Überprüfen von Problemdetails, Lösungen und Wartungsaufgaben. Sie können den Arbeitsauftrag nach Abschluss der Aufgaben digital dokumentieren und schließen.

Außendienst-Management Verfolgt verwendete Teile, Ausgaben und Abschlusszeiten auf einer gemeinsam genutzten Plattform. Erhöhte Transparenz von Assets, Standort und Status von Außendienstmitarbeitern verbesserte Leistung und Produktivität. Durch die Reduzierung der Dokumentationszeit und die Erfüllung der Kundenerwartungen mit schnelleren Lösungen konnten kostspielige Ausfallzeiten vermieden werden. Eine bessere Systemleistung führte zu höheren Vertriebsumsätzen und zufriedeneren Kunden für Joes Store.

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

Außendienst IT-Workflow-Diagramm



IT Außendienst Workflow-Schritte

Die folgende Tabelle enthält die Schritte für die IT Außendienst Workflow .

Workflow-Schritte für die Lösung von IT-Incidents und den Arbeitsauftragsprozess

Schritte	Beschreibung
1. Offener Incident	An einem Store-Standort haben die Point-of-Sale-Systeme (POS) Probleme beim Lesen von Karten. Der Store Manager identifiziert das Problem und verwendet Mobile Agent Zum Scannen des Barcodes im POS-System. Dadurch wird automatisch ein Incident erstellt und ausgefüllt, der dem Store Support Service Desk zugewiesen ist.
2. Arbeitsauftrag generieren	Das Support-Team selektiert den Incident und bestimmt, ob eine Software- oder Hardware-Korrektur erforderlich ist. In diesem Fall erfordert das POS-System ein Software-Upgrade, sodass der Store Support Service Desk einen Arbeitsauftrag mit hoher Priorität direkt aus dem Incident mit nur einem Klick öffnet.
3. Weisen Sie einen Techniker zu	Der Arbeitsauftrag kann entweder internen oder externen Drittpartei-Teams zugewiesen werden. In diesem Fall wird der Arbeitsauftrag automatisch einem internen Techniker zugewiesen. Der Techniker wird über die Zuweisung benachrichtigt, akzeptiert die Aufgabe und beginnt mit der Reise zum Store. Der Store Manager wird über die erwartete Ankunftszeit des Technikers informiert.
4. Umfassende Prüfung	Mit Mobile Agent, Der Techniker hat Zugriff auf alle Informationen über das POS-System und seinen Verlauf (z. B. Inspektionen, vergangene Korrekturen usw.) sowie relevante Knowledge Base-Artikel, die ihm bei der Lösung des Problems helfen können. Techniker führen eine gründliche Wartung des POS-Systems durch, wodurch zukünftige Probleme und Reisekosten reduziert werden.
5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab	Sobald der Techniker die Arbeit abgeschlossen hat, dokumentiert er seinen Arbeitsaufwand, macht Notizen und schließt den Arbeitsauftrag. Der Store Manager signiert dann digital und bestätigt,

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

Workflow-Schritte für die Lösung von IT-Incidents und den Arbeitsauftragsprozess (Fortsetzung)

Schritte	Beschreibung
	dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist. Diese Übermittlung wird automatisch aktualisiert S Der Incident.
6. Verfolgen und stellen Sie den Audit-Pfad bereit	Eine PDF-Zusammenfassung aller abgeschlossenen Aufgaben, der verwendeten und zurückgegebenen Teile, der Nebenkosten und der für die Arbeit benötigten Zeit wird automatisch erstellt und an den Arbeitsauftrag angehängt. Alle Daten werden in einer einzigen Plattform für zukünftige Trendanalysen, Berichte und Audits nachverfolgt.

Virtual Agent für Außendienst-Management

ServiceNow® Virtual Agent Für Außendienst-Management Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, schnelle Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Abfragen zu erhalten, indem sie über die mobile Anwendung Now Agent mit einem Virtual Agent interagieren.

Apps im Store anfordern

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

Virtual Agent für Außendienst-Management

Verstehen Außendienst Virtual Agent Konversationen

Virtual Agent Für Außendienst-Management Verbessert die Service Desk-Mitarbeiter-Experience, indem arbeitsbezogene Abfragen von Service Desk-Mitarbeitern sofort bearbeitet werden. Außendienstmitarbeiter können mit chatten Virtual Agent Verwenden Sie die mobile Anwendung Now Agent, um schnell Informationen über ihre bevorstehenden Arbeitszeitpläne zu erhalten. Service Desk-Mitarbeiter können Befehle ausführen Virtual Agent Um die Aufgaben zu aktualisieren.

Natural Language Understanding

Implementieren Natural Language Understanding(NLU) Für alle Außendienst Virtual Agent Konversationen Themen. Das System kann Wortbedeutungen klarer verstehen und Wortkontexte erkennen, um Anwenderaktionen besser abzuleiten.

Aktivieren NLU Auf der Außendienst Virtual Agent Konversationen Verwenden Sie Ihre vorhandenen Konversationsthemen, und veröffentlichen Sie sie erneut, um die Anwender-Experience mit dieser Funktion zu optimieren. Weitere Informationen finden Sie unter Natürliches Sprachverständnis in Virtual Agent .

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Virtual Agent Konversationen

Außendienst-Qualitätsmanagement

Außendienst-Qualitätsmanagement Ermöglicht Überprüfern, Arbeitsauftragsaufgaben zu überprüfen, bevor sie geschlossen werden.

Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Qualitätsmanagement – Übersicht

Die Außendienst-Qualitätsmanagement Die Funktion hilft Ihnen, Arbeitsaufträge effizient und effektiv zu verwalten. Mit dieser Funktion können Außendiensttechniker Arbeitsaufträge schließen, und Prüfer können die Qualität und Daten des Auftrags überprüfen, bevor er abgeschlossen wird. Dies trägt dazu bei, sicherzustellen, dass die Arbeit auf einem hohen Standard abgeschlossen wird.

Prüfer können vorab geschlossene Arbeitsaufträge überprüfen und die Qualität und Daten des Auftrags vor dem endgültigen Abschluss auditieren. Der Überprüfer kann die Arbeitsauftragsaufgabe an den Techniker zurücksenden, damit der Techniker die angeforderten Informationen bereitstellen kann. Auf diese Weise können erforderliches Feedback oder Anpassungen vorgenommen werden, bevor der Arbeitsauftrag offiziell geschlossen wird.

Insgesamt die Außendienst-Qualitätsmanagement Die Funktion optimiert den Prozess des Abschlusses von Arbeitsaufträgen und stellt sicher, dass die Arbeit auf einem hohen Standard mit effektiver Kommunikation und Berichterstellung abgeschlossen wird.

Zugehörige Informationen

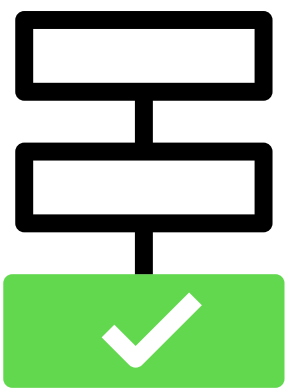
- Außendienst-Qualitätsmanagement konfigurieren
- Überprüfen Sie eine Aufgabe
- Beantworten Sie eine überprüfte Aufgabe
- Außendienst-Qualitätsmanagement-Komponenten

Außendienst-Management Wird Konfiguriert

Richten Sie die Funktionen und Workflows ein, die Sie zur Verwaltung der Außendienstarbeit Ihrer Organisation benötigen.

Erste Schritte

Planen



Planen Sie Ihren Außendienst-Management Implementierung.

Workforce



Richten Sie Standorte, Gebiete und Anwender für ein Außendienst-Management.

Arbeitsaufträge und Aufgaben

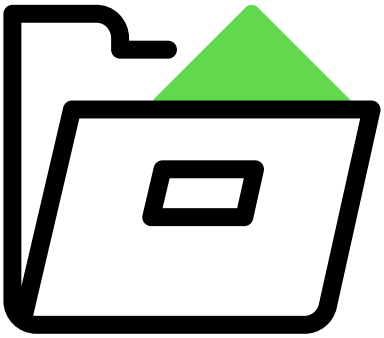


Konfigurieren Sie Arbeitsaufträge und -Aufgaben für Außendienst-Management.

Automatische Übersetzung

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

Bestand und Ausrüstung



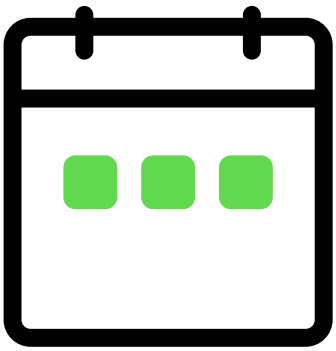
Konfigurieren Sie Bestand und Ausrüstung für Außendienst-Management.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich



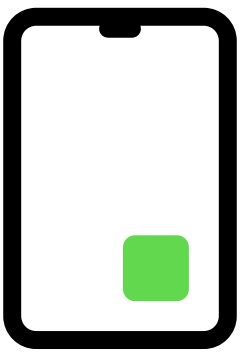
Richten Sie einen konfigurierbaren Arbeitsbereich für ein Außendienst-Management.

Zeitplanungsmethoden



Konfigurieren Sie Planungsmethoden für Außendienst-Management.

Mobil



Konfigurieren Sie Mobile für Außendienst-Management.

Außendienst-Management Konfigurationsübersicht

Der Prozess für die Konfiguration Außendienst-Management Enthält:

1. Implementierung von Außendienst-Management planen

   Erfahren Sie, wo Sie Informationen zur Planung Ihrer Implementierung, zur Verpackung und Lizenzierung für das Außendienst-Management und zu Schulungen für die Funktionen finden, die Sie implementieren möchten.

2. Einrichten Ihres Personals

   Richten Sie grundlegende Informationen wie Anwender, Standorte und Gebiete ein. Wenn Ihre Organisation Crew, Auftragnehmermanagement, Kapazitätsmanagement oder

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

Personaloptimierung verwendet, führen Sie zusätzliche Konfigurationsschritte für jede Funktion aus.

3. Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

   Richten Sie Arbeitsaufträge und die Aufgaben ein, aus denen die einzelnen Arbeitsaufträge bestehen. Konfigurieren Sie optional zusätzliche Funktionen für Arbeitsaufträge, z. B. Außendienst-Arbeitskonfigurationen, geplante Arbeit, Playbooks, Customer Experience und Qualitätsmanagement.

4. (Optional) Bestandsverwaltung und Asset-Verwaltung einrichten

   Wenn Ihre Organisation den Bestand nachverfolgen oder Geräte planen muss, konfigurieren Sie die Funktionen „Bestandsplanung“ und „Ressourcenplanung“.

5. Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich einrichten

   Konfigurieren Sie die Layouts, Filter und Sortierung für spezialisierte Ansichten im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich, z. B. Dispatcher-Arbeitsbereich, Gebietsplanungskonsole und CSM-Mitarbeiterbereich.

6. Richten Sie eine Außendienst-Zeitplanungsmethode ein

   Konfigurieren Sie die Planungsmethode (Planungsoptimierung, dynamische Planung, Empfehlungen für intelligente Aufgaben oder Routenoptimierung), die den Anforderungen Ihrer Organisation am besten entspricht. Konfigurieren Sie optional zusätzliche Planungsoptionen und -Fähigkeiten.

7. Außendienst Mobile Agent einrichten

   Konfigurieren Sie den Zugriff auf Aufgaben, Standorte und andere Informationen über Ihr Mobilgerät. Wenn Sie das Auftragnehmermanagement verwenden, richten Sie den Außendienst-Auftragnehmer für Mobilgeräte ein, damit Auftragnehmer ihre zugewiesenen Aufgaben verwalten können.

Implementierung von Außendienst-Management planen

Bevor Sie mit Ihrer Implementierungs-Journey beginnen, nehmen Sie sich einige Zeit, um Ihre Implementierung zu planen, verstehen Sie es Außendienst-Management Verpackung und Lizenzierung, und nehmen Sie an einigen Schulungen für die Funktionen teil, die Sie implementieren möchten.

Planung

Um effizient zu implementieren und einen langfristigen Nutzen aus zu erhalten Außendienst-Management, Sie benötigen eine starke Grundlage. Dokumentieren Sie zunächst die Vision und den Wert, einschließlich KPIs. Überspringen Sie keine kritischen Planungs- und Managementprozesse wie Governance und OCM. Unterstützen Sie diese Bemühungen mit den richtigen Personen und einem starken Sponsoring der Geschäftsleitung.

Verwenden Sie ServiceNow® Upgrade Center Für die Verwaltung von Upgrades, die Module zur Nachverfolgung des Upgradefortschritts und Tools zur Verarbeitung von Übersprungen nach dem Upgrade enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Upgrade Center .

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

Paket und Lizenzen

Informationen zu Außendienst-Management-Paketen und Lizenzierung finden Sie unter Preisseite für Außendienst-Management Und scrollen Sie nach unten zum Abschnitt „Paketoptionen“.

Schulungsinformationen

Die folgenden On-Demand-Schulungen sind für verfügbar Außendienst-Management. Diese Kurse erfordern, dass Sie bei Ihrem ServiceNow University-Account angemeldet sind, bevor Sie die Klasse starten können.

Außendienst-Management (FSM) – Grundlagen – Erfahren Sie mehr über Anwendungen und Module des ServiceNow-Außendienstmanagements.

Grundlagen Der Dynamischen Planung – Erfahren Sie, wie Sie die dynamische Planung konfigurieren, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf definierten Zuweisungskriterien automatisch zuzuweisen.

Implementierung von Außendienst-Management (FSM) (bei Bedarf) – Erlernen Sie praktische Kompetenzen, um die Implementierung von ServiceNow Außendienst-Management-Anwendungen und zugehörigen Funktionen zu beschleunigen, von denen die meisten mit einem Low-Code- oder No-Code-Ansatz konfiguriert werden können.

Zeitplanoptimierung – Essentials – Master-Zeitplanoptimierung in ServiceNow Field Service Management.

Grundlagen Des Außendienst-Auftragnehmermanagements – Erfahren Sie, wie Sie die Anwendung ServiceNow Außendienst-Auftragnehmermanagement implementieren und verwalten.

Implementierung von Now Assist für Außendienst-Management (FSM) bei Bedarf – Erfahren Sie, wie Sie Now Assist für Außendienst-Management (FSM) implementieren.

Domain Separation und Außendienst-Management

Domänentrennung bietet eine strukturierte und effiziente Möglichkeit zur Verwaltung komplexer, mehrstufiger Organisationsumgebungen. Es ermöglicht maßgeschneiderten Zugriff und Kontrolle, sodass Anwender nur die für ihre Domäne relevanten Daten sehen, was die Sicherheit und Effizienz verbessert.

Support-Stufe: Basis

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

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Außendienst-Management Domänentrennung – Übersicht

Mit der Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können. In der Anwendung Field Service Management können Sie die Unternehmensentität verwenden, um Domain Separation zu steuern. Weisen Sie jedem Unternehmen eine Domäne zu. Dann werden alle Arbeitsaufträge und Aufgaben, die für ein Unternehmen erstellt werden, innerhalb der Domäne des Unternehmens erstellt. Andere Entitäten und Aufgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, z. B. Einsatz- und Zuweisungsgruppen, Teileanforderungen und Transferaufträge, werden durch die Unternehmens- und Arbeitsauftragsdomänen gesteuert.

So funktioniert Domain Separation in Außendienst-Management

Domänentrennung für Außendienst-Management Verwendet die Entität „Unternehmen“, um die Domänenstruktur zu steuern. Um Domain Separation zu verwenden, müssen alle Unternehmen einer Domäne zugewiesen sein.

Bei Verwendung von Außendienst-Management In einer domänengetrennten Instanz die **Unternehmen** Feld ist ein Pflichtfeld im Arbeitsauftragsformular. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag für ein Unternehmen erstellen, wird der Arbeitsauftrag in der Unternehmensdomäne erstellt. Alle für den Arbeitsauftrag erstellten Aufgaben werden auch in der Unternehmensdomäne erstellt.

Bei Verwendung von Außendienst-Management Integriert mit Kundenservice-Management in einer domänengetrennten Instanz, der **Account** Feld ist ein Pflichtfeld im Arbeitsauftragsformular. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag für einen Account über einen Kundenservicefall erstellen, wird der Arbeitsauftrag in der Account-Domäne erstellt. Alle für den Arbeitsauftrag erstellten Aufgaben werden in derselben Domäne wie der Arbeitsauftrag erstellt. Falls sich die Domäne des Arbeitsauftrags ändert, wird auch die Domäne der Arbeitsauftragsaufgaben aktualisiert.

Durch Ändern des Unternehmens oder Accounts in einem Arbeitsauftrag wird die Domäne des Arbeitsauftrags und der Arbeitsauftragsaufgaben ebenfalls geändert. Die Domänen anderer zugehöriger Entitäten werden nicht automatisch aktualisiert. Unternehmen und Account können geändert werden, bis der Arbeitsauftrag qualifiziert ist.

Hinweis: Außendienst-Management Ist auf Anwendungsebene konfiguriert und unterstützt keine domänenspezifische Konfiguration. Wenn Sie beispielsweise die Option **Dynamische Planung verwenden** als Zuweisungsmethode für Aufgaben auswählen, wird diese Methode verwendet, um Aufgaben in allen Domänen zuzuweisen.

Domänentrennung in wird eingerichtet Außendienst-Management

Zum Einrichten der Domänentrennung für Außendienst-Management, Wenden Sie sich an ServiceNow, Inc

Aus Incident, Problem oder Change erstellte Arbeitsaufträge

Für Arbeitsaufträge, die aus einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung erstellt wurden, geschieht Folgendes:

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

- Das Unternehmen im Arbeitsauftrag wird aus dem ursprünglichen Datensatz übernommen.
- Die Domäne des Arbeitsauftrags wird vom Unternehmen übernommen.
- Wenn der ursprüngliche Datensatz kein Unternehmen enthält, ist das Feld **Unternehmen** im Arbeitsauftragsformular weiterhin ein Pflichtfeld.

Gruppen

Qualifizierungs-, Einsatz- und Zuweisungsgruppen werden basierend auf der Domäne des Arbeitsauftrags und der Arbeitsauftragsaufgaben gefiltert. Die Gruppendomäne muss mit der Domäne des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe übereinstimmen.

Teileprozess

Der Teileprozess, der die Beschaffung und Verwendung von Assets umfasst, ist auch durch Domänen getrennt.

- Teileanforderungen werden in der Arbeitsauftragsdomäne erstellt.
- Transferaufträge und Transferauftragspositionen, die für eine Teileanforderung erstellt wurden, werden in der Domäne der Teileanforderung erstellt.
- Bei der Beschaffung eines Teils ist Folgendes verfügbar:
  - Assets sind abhängig von der Teileanforderungsdomäne für einen Arbeitsauftrag oder für eine Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar.
  - Assets sind basierend auf der Teileanforderungsdomäne verfügbar.
  - Lager sind basierend auf verfügbaren Assets verfügbar.

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Erweiterungspunkte im Field Service Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um verschiedene Konfigurationen anzupassen.

Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `sys_Extension_Point.list` Und klicken Sie auf **Geben Sie Ein** Zum Anzeigen der Erweiterungspunkte, die in der Anwendung Außendienst-Management verwendet werden.

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Auftragsnummer wird ausgeführt.

Erweiterungspunkte sind für die folgenden Konfigurationen verfügbar:

- Zeitplaneinträge vom Typ Event
- Terminbuchung

Erweiterungspunkte für Zeitplaneinträge vom Typ Event

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`AgentEventUtil`	Passen Sie die Logik für Zeitplaneinträge vom Typ Event an.

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

Erweiterungspunkte für Zeitplaneinträge vom Typ Event (Fortsetzung)

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`AgentScheduleUtil`	Passen Sie die Logik zur Berechnung von Abwesenheitszeitspannen für Events an.

Erweiterungspunkte für Terminbuchung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingAvailabilityExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Bestimmen buchbarer Terminfenster an.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingDaoExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Erstellen oder Aktualisieren eines Termindatensatzes an.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingImplExtPoint`	Passen Sie die Logik für die Validierung der Termindaten vor dem Anlegen eines Termins an.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingUtilExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Erstellen von Parameterzuordnungen für Termindaten an, die zum Erstellen und Aktualisieren von Termindatensätzen verwendet werden.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRescheduleCancelExtPoint`	Passen Sie die Logik an, mit der bestimmt wird, ob Termine storniert oder neu geplant werden können.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRESTHelperExtPoint`	Passen Sie die Logik zum Abrufen einer Liste von Datums- und Zeiträumen an, die für die Terminbuchung verfügbar sind.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRecommendationExtPoint`	Ermöglicht anderen Anwendungen die Integration von Terminbuchungszeitfenstern.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingLockingUtilExtPoint`	Sperren im Terminbuchungs-Workflow erwerben und freigeben.

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

Erweiterungspunkte für Terminbuchung (Fortsetzung)

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_apptmnt_booking.AppointmentBookingVariablesExtensionPoint`	Wird von der Termin-API und der Buchungs-API zum Abrufen verwendet **Catalog_ID** Für die Aufgabe.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentEnableUnifiedUI`	Aktiviert die einheitliche UI-Kalenderkomponente für die spezifische Aufgabentabellenerweiterung.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentHolidayHelperExt`	Berechnet die Vorlaufzeit, indem Feiertage berücksichtigt werden, wie vom angegeben **Betrachten_Holidays_in_Leadtime** Einstellung in der Konfiguration des Terminbuchungsservice.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentLeadTimeBerechnung`	Bestimmt, ob die Vorlaufzeit für die Neuplanung eines Termins berücksichtigt oder ignoriert werden soll, basierend auf **Ignorieren_Lead_time_on_reschedu** Einstellung in der Konfiguration des Terminbuchungsservice.
`sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget`	Zulassen, dass andere Anwendungen seismischen Terminbuchungskalender verwenden.
`sn_apptmnt_booking.AppointmentRecommendationExtPoint`	Passen Sie die Nähe und Empfehlungskriterien für die Empfehlung von Terminen an.

Automatische Übersetzung

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

Erweiterungspunkte für die Vorlagenverwaltung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint`	Passen Sie die Logik an, damit die Arbeitsauftragsvorlage Informationen aus der Quelltabelle den entsprechenden Feldern in einem Arbeitsauftrag zuordnen kann.
`sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier`	Passen Sie die Logik an, um die Quelle eines Arbeitsauftrags zu identifizieren.

Erweiterungspunkte für Geofencing-Radius und -Entfernung

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`OnsiteGeofenceConfig`	Ermöglicht Ihnen das Definieren von Standardwerten für die Felder Geofence-Radius und Geofence-Einheit in der Arbeitsauftragsaufgabe.

Erweiterungspunkte für Heatmap-Farbverlauf

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`Heatmap-Verlauf (sn_cmn_Mo.HeatmapGradient)`	Ermöglicht Ihnen das Definieren des Farbverlaufs der Heatmap.

Erweiterungspunkte für Gebietskennzahlen (KPIs)

Name des Erweiterungspunkts	Beschreibung
`TerritoryIndicators (sn_fsm_TP.TerritoryIndicators)`	Ermöglicht Ihnen das Definieren der Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs), um die Leistung des Gebiets zu analysieren. Die konfigurierten Indikatoren werden im kontextbezogenen Seitenbereich der Konsole „Außendienst-Gebietsplanung“ angezeigt.

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

Erweiterungspunkte für das geplante Arbeitsmanagement

Name des Erweiterungspunkts	
`sn_fsm_planned_wm.PWMScheduleSuppressionExtensionPoint`	Basiert auf Skriptcode, um zu validieren, wann ein Zeitplanvorkommen unterdrückt wird.

Zugehörige Informationen

- Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern
- Geskriptete Erweiterungspunkte in serverseitigen Skripten verwenden
- UI-Erweiterungspunkte in serverseitigen UI-Makros verwenden
- Client-Erweiterungspunkte beim clientseitigen UI-Skripting verwenden

Konfigurationen globaler Domänen

Administratoren in der globalen Domäne können Konfigurationseinstellungen auswählen, die bestimmen, wie Außendienst-Management den täglichen Betrieb verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren in der globalen Domäne können für Außendienst-Management-Konfigurationen festlegen, dass:

- Teile des Anforderungsprozesses einbezogen oder ausgeschlossen werden. Sie können beispielsweise für einen Arbeitsauftrag festlegen, dass er genehmigt werden muss, bevor mit der nächsten Phase fortgefahren werden kann.
- Aufgaben mit SM Auto-Assignment, einem benutzerdefinierten Workflow, automatisch zugewiesen werden oder es Einsatzplanern überlassen, Aufgaben manuell zuzuweisen. Sie können manuell zuweisen Zentrale Disposition verwenden , Oder aus dem Arbeitsauftragsaufgabenformular.
- die Reisezeit von Außendienstmitarbeitern nachverfolgt wird.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.

   Hinweis: Administratoren in Domänen unterhalb der globalen Domäne können den Bildschirm „Außendienst-Konfiguration“ anzeigen , Die Einstellungen können jedoch nicht geändert werden.

   Die Optionen im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ sind wie folgt in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet:

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

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

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

Das Feld **Service Desk-Mitarbeiter muss die zugewiesene Aufgabe akzeptieren oder ablehnen** Gilt sowohl für intern als auch für extern Außendienst Service Desk-Mitarbeiter.

Registerkarte „Geschäftsprozess“

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Prozesslebenszyklus	Standardmäßig ist der Prozesslebenszyklus auf aufgabengesteuert festgelegt, was Workflows für Arbeitsauftragsaufgaben unterstützt Dispatcher-Arbeitsbereich, FSM Mobile und Zeitplanoptimierung. Beginnend mit Xanadu Release, wird der anforderungsgesteuerte Prozesslebenszyklus nicht mehr unterstützt. Nur Anwender mit der Wartungsrolle haben die Möglichkeit, den Prozesslebenszyklus in zu ändern **Anforderungsgesteuert (Teilaufgaben sind optional)** . Anforderungsgesteuert erfordert keine Aufgaben zum Erfüllen von Anforderungen. Wenn der Prozesslebenszyklus anforderungsgesteuert ist, können Anforderungen direkt Anwendern in einer Zuweisungsgruppe zugewiesen werden. Benutzer können weiterhin Aufgaben Anforderungen hinzufügen. Das Schließen aller Aufgaben schließt jedoch nicht automatisch die Anforderung. **Hinweis:** Wenn **Aktivieren Sie Status-Flows** Die Option ist nicht ausgewählt, der Prozesslebenszyklus wird **Anforderungsgesteuert** Und dieses Feld wird nicht angezeigt.	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, damit Arbeitsaufträge qualifiziert werden müssen, bevor sie in den nächsten Status wechseln können. Wenn diese Option nicht aktiviert ist, werden alle Arbeitsaufträge mit dem Status *Auf Qualifizierung wartend* automatisch qualifiziert.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Aufgabengesteuert (Teilaufgaben sind optional)** .
Der Service Desk-Mitarbeiter muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen.	Aktivieren Sie diese Option, um den zugewiesenen Mitarbeiter aufzufordern, die Aufgabe anzunehmen oder abzulehnen.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Reisezeit des Mitarbeiters nachverfolgen	Aktivieren Sie diese Option, um Zeitkarten für Reisen von Mitarbeitern für eine Aufgabe zu verwenden.	
Check-in vor Ort bei der Ankunft für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren/deaktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um den Standort des Service Desk-Mitarbeiters beim Check-in vor Ort mithilfe von zu erfassen **Ankunft vor Ort** Substatus. Die Funktion verwendet auch Geofencing, um den mobilen Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu verifizieren und den Check-in zu umgehen, wenn er sich im Offline-Modus oder aus anderen Gründen befindet.	
Zum Schließen oder Abbrechen einer Anforderung oder Aufgabe sind Arbeitshinweise erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, wenn Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen von Anforderungen und Aufgaben erforderlich sind. Wenn sie deaktiviert ist, werden keine Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen erforderlich.	
Arbeitsnotizen zur Aufgabe in die Anforderung kopieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Arbeitshinweise zu den Aufgaben mit den Arbeitshinweisen zum Auftrag oder zur Anforderung zu synchronisieren. Wenn der Aufgabe Arbeitshinweise hinzugefügt werden, werden dieselben Arbeitshinweise im Auftrag oder in der Anforderung angezeigt.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.
Fall bei Arbeitsauftragsabschluss automatisch schließen	Aktivieren Sie diese Option, um den Fall automatisch zu schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge geschlossen oder storniert werden. Beim automatischen Schließen eines Falls werden die folgenden Felder im Fallformular mit dem angegebenen Status aktualisiert. ○ **Lösungscode**: Gelöst – behoben durch Schließen des zugehörigen Problems ○ **Zusätzliche Hinweise**: Automatisch geschlossener Fall – zugehörige Arbeitsaufträge werden geschlossen	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Arbeitsauftragsstatus für Fall aktualisieren	Aktivieren Sie diese Option, um das Feld **Zusätzliche Kommentare** im Fallformular jedes Mal automatisch zu aktualisieren, wenn der Status der einzelnen Arbeitsaufträge, die sich auf diesen Fall beziehen, aktualisiert wird.	
Arbeitsauftragsvorlage im Entwurfsstatus anwenden	Aktivieren Sie diese Option, um Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Arbeitsauftragsvorlage ohne Qualifizierung des Arbeitsauftrags zu erstellen, auch wenn sich der Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus befindet.	
Katalog- und Anforderungserstellung		
Anforderungen per eingehender E-Mail erstellen und aktualisieren.	Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende E-Mail-Nachrichten Anforderungen erstellen oder aktualisieren können. Diese Option muss aktiviert sein, damit Anforderungen als Spam markiert werden können.	
Anforderungen werden erstellt mit	Wählen Sie **Katalog- oder reguläres Formular** aus, um den Katalog zu installieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu ermöglichen. Wählen Sie **nur reguläres Formular** aus, um den Katalog zu deinstallieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu deaktivieren.	
Mit Vorlagen wird ein eigenes Katalogelement erstellt.	Aktivieren Sie diese Option, um die automatische Veröffentlichung von Katalogelementen für die Anwendung zu ermöglichen.	
Benachrichtigung		
Senden Sie eine Benachrichtigung, sobald sich ein Feld für eine Aufgabe oder Anforderung ändert.	Konfigurieren Sie Benachrichtigungen an bestimmte Empfänger, die gesendet werden, wenn ausgewählte Felder in Anforderungen und/oder Aufgaben sich ändern. **a.** Wählen Sie unter **Tabelle** den Eintrag **Anforderung** oder **Aufgabe** aus. **b.** Wählen Sie unter **Feld** das Feld zum Generieren von Benachrichtigungen aus. Wenn das ausgewählte Feld geändert wird, wird eine Benachrichtigung an die identifizierten Empfänger gesendet. **c.** Wählen Sie unter **Empfänger** einen oder mehrere Empfänger aus. **d.** Wenn **ein bestimmter Benutzer** oder **eine bestimmte Gruppe** ausgewählt	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	ist, wird der Benutzer aufgefordert, einen Benutzer oder eine Gruppe auszuwählen. **e.** Um weitere Benachrichtigungen über andere Felder oder mit anderen Empfängern zu definieren, wiederholen Sie die Schritte in der nächsten Zeile. **f.** Klicken Sie auf das Symbol ⊖ neben der Benachrichtigung, um sie zu entfernen.	

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

Registerkarte „Zuweisung“

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Zuweisungsmethode für Aufgaben	Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Aufgabenzuweisung aus: ○ Wählen Sie **Automatische Zuweisung verwenden** aus, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch Außendienstmitarbeitern zuzuweisen. ○ Wählen Sie **Mithilfe eines Workflows** aus, um Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe eines benutzerdefinierten Workflows zuzuweisen. ○ Wählen Sie **Manuell** aus, damit Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuweisen können. ○ Wählen Sie **Dynamische Planung verwenden** aus, um die Funktion der dynamischen Planung zu verwenden.	
Geplanten Status verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um zu verwenden **Geplant** status zwischen **Bereit für Versand** Und **Zugewiesen** status in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben.	
Einsatz-Warteschlange verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um die Abfertigungsgruppe für die manuelle Zuweisung zu verwenden.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert** .

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lieferantengruppen einschränken	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl externer Lieferantengruppen aus der einzuschränken **Zuweisungsgruppe** Feld basierend auf der ausgewählten Versandgruppe im Arbeitsauftragsaufgabenformular.	**Verwenden Sie die Versandwarteschlange** Ist aktiviert.
Bevorzugte Zuweisungsgruppe	Wählen Sie eine der folgenden Optionen für die Aufgabenzuweisung aus: ○ Wählen Sie Interne Gruppe, um die Zuweisung der Arbeitsaufgaben an interne Mitarbeiter zu priorisieren. ○ Wählen Sie „Externe Gruppe“, um die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgaben an externe Mitarbeiter oder Lieferanten zu priorisieren. **Hinweis:** Dieses Konfigurationsfeld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service Contractor Management“ (com.snc.fsm_contractor_management) aktiviert ist.	
Anforderungen oder Aufgaben basierend auf Abdeckungsgebieten von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die den Standort der Aufgabe abdecken.	
Aufgaben basierend auf Produktmodellen von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die die erforderliche Produktmodellanforderung der Aufgabe abdecken.	
Aufgaben basierend auf Kompetenzen von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern **Versandgruppe** und **Zuweisungsgruppe** auf die Gruppen zu beschränken, die die für die Durchführung der Aufgabe erforderlichen Kompetenzen abdecken.	
Zeitplanung		
Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um eine automatische Zuweisung von Mitarbeitern und eine automatische Auswahl von Mitarbeitern zu ermöglichen.	
Bei der automatischen Auswahl von	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzone des Mitarbeiters zu berücksichtigen, wenn Sie eine Aufgabe zuweisen.	**Status-Flows aktivieren** ist aktiviert.

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Mitarbeitern wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt.		
Schichtplanung für FSM aktivieren, um die Verfügbarkeit zu bestimmen	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitpläne, Kompetenzen, Teams und Coaching von Service Desk-Mitarbeitern zu berücksichtigen, um Ihre zu optimieren Außendienst Personal entsprechend.	Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option zur Verwendung der Prioritätszuweisung für das automatische Zuweisen von Mitarbeitern.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert** . ○ **Bei der automatischen Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern werden Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter oder Aufgaben berücksichtigt** . **Hinweis:** Die Option **Prozesslebenszyklus** ist nicht in allen Service-Management-Anwendungen verfügbar.
Zusätzliche Faktoren		
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird deren Standort berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um den Mitarbeiter und den Standort zu verwenden, wenn Sie bestimmen, wem die Aufgabe zugewiesen wird. Mitarbeiter näher am Standort der Aufgabe werden vorgezogen.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ Wenn verwendet wird **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert** , Dann **Zuweisungsmethode für Aufgaben: Automatische Zuweisung** . ○ Wenn verwendet wird **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist anforderungsgesteuert** , Dann **Zuweisungsmethode für Anforderungen: Automatische Zuweisung** .

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt.	Diese Option bestimmt den Umfang erforderlicher Fähigkeiten, wenn eine Aufgabe automatisch zugewiesen wird. ○ Wählen Sie **alle** aus, um es erforderlich zu machen, dass ein zugewiesener Mitarbeiter über alle Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe verfügt. Ein Mitarbeiter, dem eine Fähigkeit fehlt, wird ausgeschlossen. ○ Wählen Sie **einige** aus, wenn Sie Mitarbeiter möchten, die die meisten Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe haben. ○ Wählen Sie **keine** aus, wenn Sie Mitarbeiter automatisch zuordnen möchten, ohne Fähigkeiten zu berücksichtigen.	○ **Status-Flows aktivieren** ist aktiviert. ○ Wenn verwendet wird **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert** , Dann **Zuweisungsmethode für Aufgaben: Automatische Zuweisung** . ○ Wenn verwendet wird **Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist anforderungsgesteuert** , Dann **Zuweisungsmethode für Anforderungen: Automatische Zuweisung** .

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

Registerkarte „Add-ons“

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Teileanforderungen werden von Mitarbeitern benötigt	Aktivieren Sie diese Option, damit Mitarbeiter Teile für diese Aufgabe angeben müssen.	
Teile in Agent-Lager reservieren	Aktivieren Sie diese Option, um bei der Ablaufplanung und Umplanung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigte Teile im Lager des Mitarbeiters zu reservieren.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Offene Transferaufträge abbrechen	Aktivieren Sie diese Option, um die Reservierung von reservierten Teilen im persönlichen Lagerraum des Mitarbeiters freizugeben, wenn die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben aufgehoben wird.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Zugeordnete Modelle bearbeiten	Klicken Sie auf **Hinzufügen**, und wählen Sie das Teilemodell, das für diese Aufgabe verwendet werden soll. Klicken Sie auf **mehr**, um weitere Teilemodelle auszuwählen.	**Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.**
Dokumentation		
Eigene Wissensdatenbank aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Knowledge Base für die Anwendung zu installieren.	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Managed Documents aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um eine zugehörige Liste zu den verwalteten Dokumenten hinzuzufügen.	
Aufgabenaktivitäten aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Aufgabenaktivitäten und Kommunikationen, z. B. Anrufe und E-Mail-Nachrichten, zu protokollieren.	
Zugeordnete Aufgabentabellen		
Zugeordnete Tabellen auswählen	Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um weitere Tabellen auszuwählen.	
Karten		
Maps aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um Zuordnungen zu verwenden.	
Signaturerfassung und PDF-Auftragsübersicht		
Signaturerfassung	Aktivieren Sie diese Option, um den Namen und die elektronische Unterschrift des Kunden in die PDF-Arbeitsauftragszusammenfassung aufzunehmen.	
PDF-Auftragsübersicht	Aktivieren Sie diese Option, um eine PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag zu erstellen, der abgeschlossene Aufgaben, verwendete und zurückgegebene Teile, Incident-Kosten und die zum Abschließen der Arbeit erforderliche Zeit enthält.	
Verwenden Sie die Dokumentvorlage, um die PDF-Zusammenfassung zu generieren.	Aktivieren Sie diese Option, um eine PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag in einer Dokumentvorlage zu erstellen.	PDF-Auftragsübersicht
Servicestandorte		
Validierung	Wählen Sie eine der folgenden Konfigurationsoptionen aus, um Ad-hoc-Standorte zu erstellen: ○ **Mit Zuordnung**: Erstellen Sie einen Standort mithilfe einer Google-Kartenschnittstelle. ○ **Ohne Zuordnung** : Erstellen Sie Standorte, indem Sie die Standortdetails eingeben. **Hinweis:** Das System validiert die Details mithilfe von APIs-Erweiterungspunkten von Drittparteien. ○ **Keine Validierung** : Erstellen Sie Standorte, indem Sie die Standortdetails einschließlich Breiten- und Längengradkoordinaten eingeben.	

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

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
	Hinweis: Dieses Konfigurationsfeld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Field Service with Service Locations“ (com.snc.fsm_service_locations) aktiviert ist.	
Ort des ersten Renderings	Wählen Sie einen der standardmäßigen Kartenstandorte aus, wenn die Konfiguration **Mit Zuordnung** aktiviert ist: ○ **Browserstandort** ○ **Asset-Adresse** ○ **Kontakt-/Anruferadresse** ○ **Unternehmensadresse**	

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Warnung: Wenn Sie auf die Option **Status-Flows aktivieren** geklickt haben, um Sie zu deaktivieren, wird ein Bestätigungsfenster zusammen mit einem Link zur Dokumentation angezeigt, in dem die Auswirkungen der Deaktivierung von Status-Flows erläutert werden. Es wird dringend empfohlen, die Dokumentation zu lesen, bevor Sie fortfahren. Das Deaktivieren von Service Management-Status-Flows kann nicht rückgängig gemacht werden.

Wird Konfiguriert Außendienst-Management Geführtes Setup verwenden

Die Außendienst-Management Das geführte Setup bietet eine Reihe von Aufgaben, mit denen Sie die Grundlagendaten für importieren und konfigurieren können Außendienst-Management In Ihrer ServiceNow-Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie das geführte Setup, um die anfängliche schrittweise zu durchlaufen Außendienst-Management Konfiguration. Das geführte Setup unterstützt Sie bei der Planung des Rollouts des Produkts und der Durchführung der Basiskonfiguration. Das geführte Setup organisiert Konfigurationsaktivitäten in Kategorien und hilft Ihnen, Ihren Fortschritt nachzuverfolgen.

Hinweis: Dieses geführte Setup unterstützt Sie nur bei der Basiskonfiguration und umfasst nicht alle Funktionen und Fähigkeiten von Außendienst-Management.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und wählen Sie aus **Erste Schritte** .
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Für das gewünschte Modul.

   Aufgaben, die dem ausgewählten Modul zugeordnet sind, werden angezeigt.
3. Wählen Sie Aus **Konfigurieren** Um mit dem Modul-Setup zu beginnen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Wenn Sie eine Aufgabe abschließen.

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

Field Service Management aktivieren

Die Außendienst-Management(Field_Service_Management) ist als separates Abonnement verfügbar. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind. Sobald Außendienst-Management aktiviert ist, können Sie zusätzliche Plugins aktivieren, die Demodaten bereitstellen und verschiedene Funktionen aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Außendienst-Management aktiviert die folgenden Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Mit Außendienst-Management installierte Plugins

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Automatische Zuweisung	com.snc.automatic_assignment	Weist Service Desk-Mitarbeitern automatisch Aufgaben basierend auf angegebenen Kriterien zu.
Außendienst Mobile	Com.sn_fsm_mobile	Verwaltet die mobilen Außendienstkomponenten auf einem iOS- oder Android-Mobilgerät. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auf ihrem Mobilgerät im Online- oder Offline-Modus Arbeitsauftragsaufgaben ausführen, Assets verwalten und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Mobile Agent einrichten.
FSM Mitarbeiterbereich (veraltet)	Com.snc.Agent_Workspace.fsm Das veraltete Plugin wird durch com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace ersetzt.	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben im Mitarbeiterbereich. Das Plugin ist im Vancouver-Release veraltet. Weitere Informationen finden Sie unter Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren.
Außendienst-Management Demo Data	com.snc.work_management.demo	Fügt Demodaten für die Anwendung Außendienst-Management hinzu, die die Domänen Medizin und Telekommunikation abdecken. **Hinweis:** Durch die Installation dieses Plugins werden der Datenbank neue Tabellen und Beziehungen für Configuration Items hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Schnellstarttests für Außendienst-Management.
Außendienst – Fragebogen	Com.snc.wm_Fragebogen	Erstellen Sie einen Fragebogen für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.

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

Mit Außendienst-Management installierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Fragebogen.
Außendienst-Management Mobile (Veraltet)	Com.snc.work_Management_m Das veraltete Plugin wird durch sn_fsm_mobile ersetzt.	Verwaltet die klassischen mobilen Außendienst-Komponenten. Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher können Außendienstaufgaben mithilfe der Versandkarte verwalten, wenn das Gerät online ist, und auf schreibgeschützte Aufgaben zugreifen, wenn das Gerät nicht mit dem Internet verbunden ist. Dieses Plugin ist veraltet. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Mobile Agent einrichten.
Außendienst Karte (Veraltet)	Com.snc.fsm_Map Das veraltete Plugin wird durch com.snc.uib.fsm_Dispatcher_Workspace ersetzt.	Außendienst-Zuordnung zum Anzeigen von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern-Routen. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.
Zentrale Disposition (Veraltet)	Com.snc.Central_Dispatch Das veraltete Plugin wird durch sn_fsm_disp_wrkspc ersetzt.	Ermöglicht die visuelle Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter für einen angemeldeten Dispatcher. Installiert die zentralen Service Management-Elemente, mit denen andere servicebezogene Plugins funktionieren können, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management. Weitere Informationen finden Sie unter Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren.
Zeiterfassungs-Kern	Com.snc.wm_time_Recording	Aktiviert Zeitkarten- und Zeitaufzeichnungsfunktionen für Kundenservice-Management und Außendienst-Management. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Zeiterfassung für Außendienst.
Zeiterfassung für Außendienst	Com.snc.time_Recording_fsm	Erweitert die Funktionalität der Anwendungen Zeitkartenmanagement und Kostenmanagement auf Außendienst-Management.
Außendienst – Signaturpad	Com.snc.wo_Signature_Pad	Erfasst eine Kundenunterschrift für geschlossene Arbeitsaufträge. Erstellt eine PDF-Datei des Arbeitsauftrags, die eine

Automatische Übersetzung

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

Mit Außendienst-Management installierte Plugins (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Zusammenfassung der abgeschlossenen Arbeit sowie den Namen und die Unterschrift des Kunden enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge.
Sperrzeit- und Wartungsplanung	Com.snc.Blackout_Maintenance_Scheduling	Ermöglicht die Erstellung und Konfiguration von Sperrzeit- und Wartungszeitplänen.
Dynamische Planung	Com.snc.Dynamic_Scheduling	Aktiviert die dynamische Planung für Service-Management-Anwendungen und bietet Unterstützung für Massenaufgabenempfehlungen und intervallbasierte automatische Zuweisung. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Zeitplanung aktivieren.
Außendienst-Management CMS-Portal	Com.snc.work_Management.cms	Ermöglicht Ihnen das Starten von Außendienst-Management und anderen Service-Management-Anwendungen über eine einzelne CMS-Seite. Dieses Plugin ist veraltet.
Außendienst-Management Demodaten Für Positionsbestimmung	com.snc.work_management_geolocation_demo	Aktiviert Positionsbestimmungsfunktionen für die Anwendung Außendienst-Management.

Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Prozedur

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

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

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Mit Außendienst-Management installierte Komponenten

Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management

Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management

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

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
Kundenservice mit Außendienst-Management	Com.snc.csm_fsm_Integration	Dieses Plugin bietet eine Integration zwischen Kundenservice-Management und Außendienst-Management Anwendungen. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen. In der Anwendung Field Service Management können Benutzer Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
Performance Analytics – Inhaltspaket – Außendienst-Management	Com.snc.work_Management_PA	Aktiviert Performance Analytics für Außendienst-Management. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. **Hinweis:** Wenn Performance Analytics installiert ist, wird das Field Service Management Performance Analytics-Plugin (com.snc.work_management_pa) automatisch als Teil des Außendienst-Management-Plugins aktiviert.
Außendienst Mit Projektmanagement	Com.snc.wm_ppm	Field Services-Integration in Project Management. Dieses Plugin aktiviert die Anwendung Project Management und erfordert

Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		möglicherweise zusätzliche Lizenzen.
Außendienst Mit Projektmanagement-Demodaten	Com.snc.wm_ppm_Demo	Demo-Plugin für die Integration von Field Service mit Project Management.
Außendienst Mit Servicestandorten	Com.snc.fsm_Service_locations	Ermöglicht Anwendern das Erstellen eines neuen Servicestandorts aus dem WO/WOT, wenn der bevorzugte Standort nicht unter den gespeicherten Standorten vorhanden ist.
Außendienst-Management – Kunden-Experience	Com.snc.fsm_Customer_Experience	Ermöglicht Kunden, SMS-Benachrichtigungen zu erhalten, um den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben zu erfahren, und auch um den Standort von Außendienstmitarbeitern zu verfolgen, wenn sie sich auf den Weg zum Kundenstandort machen.
Außendienst – Auftragnehmerverwaltung	Com.snc.fsm_Auftragnehmer_Management	Aktiviert das Auftragnehmermanagement-Portal zur Unterstützung von Vorgängen für Personal von Fremdfirmen. Mit diesem Plugin werden die Plugins „Field Service Management“ und „Service Contractor Base“ aktiviert.
Predictive Intelligence für Außendienst-Management	Com.snc.fsm_ml	Ermöglicht Kunden die Nutzung von Algorithmen für maschinelles Lernen, um ihre verschiedenen Fähigkeiten zu nutzen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung	Com.snc.fsm_Capacity_Management	Bietet Fähigkeiten zum Verwalten der Aufgabenkapazität für Gruppen und Außendienstmitarbeiter. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
sn-fsm-components	Com.sn_fsm_components	Repository zum Speichern der anwenderdefinierten FSM-Komponenten, die auf der Seite „Zentrale UIB-Disposition“ verwendet werden sollen
Außendienst-Management Konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich	Com.snc.uib.fsm_Dispatcher_Workspace	Stellt die FSM-Komponenten und -Seiten zur Unterstützung von Dispatcher-Flows im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
Außendienst-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace	Stellt die FSM-Komponenten, -Listen und -Formulare zur Unterstützung von FSM im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich bereit.
Außendienst Virtual Agent Konversationen	Com.sn_fsm.virtualAgent	Aktiviert Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, um schnelle Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Abfragen zu erhalten, indem sie mit interagieren Virtual AgentÜber die mobile Anwendung Now Agent
Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen	Com.snc.fsm_vci	Aktiviert Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, um Kunden während der Abwesenheit ihres Büros oder Desktopcomputers rechtzeitig Support zu bieten.
Außendienst-Management Zugriff Auf Stundenverwaltung	Com.snc.fsm_Access_hours	Aktiviert Außendienst Administratoren, die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den in der Aufgabe definierten Zugriffszeiten planen.
Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung	Com.snc.fsm_Multiday_Tasks	Aktiviert Außendienst-Management Dispatcher, um Service Desk-Mitarbeitern oder Crews innerhalb ihrer definierten Arbeitszeiten Arbeitsauftragsaufgaben für mehrere Zeitplaneinträge zuzuweisen, wenn sie während der gesamten Aufgabendauer verfügbar sind.
Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen	Com.snc.fsm_Task_Recommendations	Verbessert die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern, indem Aufgaben zum Ausfüllen von

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Zeitplänen für Service Desk-Mitarbeiter empfohlen werden.
Außendienst Crew Operations	Com.snc.fsm_Crew_Scheduling	Ermöglicht Organisationen, denselben Satz von Ressourcen wiederholt verschiedenen Aufgaben zuzuweisen.
Außendienst Gebietsplanung	Com.snc.fsm_Territory_Planning	Filtert die am besten abgeglichenen Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe, um eine bessere Planung des Arbeitsauftrags oder der Arbeitsauftragsaufgabe zu ermöglichen.
Außendienst Erweiterte Teilebeschaffung	Com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing	Aktiviert Außendienst Service Desk-Mitarbeiter zum anfordern und Beschaffen mehrerer Teile. Service Desk-Mitarbeiter können mobile Benachrichtigungen erhalten, wenn Teileanforderungen von Kollegen gestellt werden. **Hinweis:** Dieses Plugin installiert mehrere Systemkomponenten wie Tabellen, Geschäftsregeln und Skripts. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der erweiterten Teilebeschaffung.
Vorlagenverwaltung für Außendienst-Management	Com.snc.fsm_template_Management	Aktiviert die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, um dynamisch Informationen für Arbeitsaufträge abzurufen und Aufgaben unabhängig für Arbeitsaufträge zu erstellen.
Customer Service-Basisverwaltung installieren	com.snc.install_base	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, Probleme einfach bis zum richtigen Produkt oder zu den richtigen Instanzen dieses Produkts zurückzuverfolgen. Ordnet vorgelagerte Entitäten wie Interaktionen und Fälle nachgelagerten Entitäten wie Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsaufgabe zu.
Process Mining-Inhaltspaket für FSM	Com.snc.fsm_Process_Optimization	Process Mining für das Außendienst-Management erstellt

Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management Plugins und Beschreibungen (Fortsetzung)

Plugin-Name	Plugin	Beschreibung
		Geschäftsprozess-Flows aus den Daten der Arbeitsauftragsaufgabe in Audit-Trails, sodass Prozessverantwortliche eingehende Analysen durchführen und Prozesseinblicke erkennen können, um die Geschäftsergebnisse zu verbessern.
Zeitplan für Mitarbeiter	Com.snc.Agent_schedule	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern, Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Ereignisse wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.
Terminbuchung	Com.snc.appointment_booking	Aktiviert Setup und Konfiguration für die Funktion „Terminbuchung“.
Zuweisungs-Workbench	Com.snc.assignment_Workbench	Verwenden Sie die Workbench, um Arbeit einzelnen Service Desk-Mitarbeitern einfach zuzuweisen, damit die Arbeit effizient und effektiv erledigt wird.
Service Management Core	com.snc.service_management.core	Fügt Core-Elemente für Service Management hinzu, mit denen andere servicebezogene Plugins funktionieren, z. B. Field Service Management, Facilities Service Management und die Entwicklung benutzerdefinierter Apps.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Com.sn_shn	Ermöglicht Benutzern die schnelle Anzeige wichtiger Informationen zu Datensätzen.

Zugehörige Informationen

Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten

Schnellstarttests für Außendienst-Management

Überprüfen Sie, ob Außendienst-Management noch funktioniert, nachdem Sie eine Konfigurationsänderung vorgenommen haben, z. B. das Anwenden eines Upgrades oder die Entwicklung einer Anwendung. Kopieren Sie diese Schnellstarttests und passen Sie sie an, um sie bei der Verwendung Ihrer instanzspezifischen Daten zu übergeben.

Außendienst-Management-Schnellstarttests sind verfügbar, wenn Sie das Plugin „Außendienst-Management“ (com.snc.work_management) aktivieren. Aktivieren Sie das „Demo Data“-Plugin (com.snc.work_management.demo) in einer Nicht-Produktionsinstanz, um mit der Verwendung der in Ihrer Anwendung verfügbaren Schnellstarttests zu beginnen. Aktivieren Sie das Plugin „Management von Auftragnehmern im

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

Außendienst“ (com.snc.fsm_contractor_management), um die auf externe Auftragnehmer bezogenen Tests auszuführen. Zur Ausführung der Schnelltests können Sie auch vorhandene Daten ändern und anpassen.

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite

Test	Beschreibung	Release-Version
FSM: Arbeitsauftragsaufgabe erstellen, initiieren, qualifizieren, versenden und zuweisen	• Erstellt einen Arbeitsauftrag. • Initiiert und qualifiziert einen Arbeitsauftrag. • Versendet einen Arbeitsauftrag. • Weist eine Arbeitsauftragsaufgabe einem Mitarbeiter zu.	Madrid
FSM: Teilebeschaffung	• Beschafft ein beliebiges Teil aus der Arbeitsauftragsaufgabe in den Lagerraum eines Mitarbeiters. • Erstellt eine Transferauftrags-Position für die Teilebeschaffung. • Verwendet dieses Teil für einen beliebigen Arbeitsauftrag, um es mit der Aktion **Teilenutzung** zu verbrauchen.	Madrid
FSM: Teilenutzung	• Beschafft ein beliebiges Teil aus der Arbeitsauftragsaufgabe in den Lagerraum eines Mitarbeiters. • Verwendet dieses Teil für einen beliebigen Arbeitsauftrag, um es mit der Aktion „Teilenutzung“ zu verbrauchen.	Madrid
FSM: Fragebogen	Erstellt einen Fragebogen und ordnet ihn einer Arbeitsauftragsaufgabe zu.	Madrid
FSM: Außendienstkonfiguration	Verifiziert, ob die Standardkonfiguration erhalten bleibt, z. B. Methode zur Aufgabenzuweisung,	New York

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

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Qualifizierungsanforderung, PDF-Zusammenfassung und Fähigkeit des Mitarbeiters zum Akzeptieren oder Ablehnen von Aufgaben.	
FSM: Geplante Wartung	Erstellt einen Arbeitsauftrag für geplante Wartungsarbeiten mit wöchentlicher Intervallzeit für die Druckerwartung.	New York
FSM: Terminbuchungskonfiguration	Verifiziert, ob die Standardkonfiguration für die Terminbuchung erhalten bleibt und ob der Point-of-Sale-Service und das Katalogelement im System vorhanden sind.	New York
FSM: Arbeitszeitpläne oder persönlichen Zeitpläne erstellen	Erstellt einen persönlichen Zeitplan oder Arbeitszeitplan für Mitarbeiter.	Orlando
FSM: Außendienst-Eigenschaftseinstellungen	Verifiziert, dass die Außendienst-Systemeigenschaften erwartete Werte erhalten.	Orlando
FSM: Arbeitsgruppen	Verifiziert, dass Außendienstmitarbeiter zu Arbeitsgruppen hinzugefügt werden können.	Orlando
FSM: Dynamische Planung – Zuweisung bevorzugter Techniker mit obligatorischer Teilreservierung	Mit dynamischer Planung: • Für die Aufgabenzuweisung muss ein bevorzugter Techniker ausgewählt werden. • Obligatorische Teile müssen im Lagerraum des Service Desk-Mitarbeiters reserviert werden. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice-Management-Demodaten“.	Paris
FSM: Create Time Card (FSM: Zeitkarte erstellen)	Verifiziert, dass für einen Mitarbeiter in der Arbeitsauftragsaufgabe eine Zeitkarte erstellt wird	Quebec
FSM: Create incidental (FSM: Incident-Element erstellen)	Verifiziert, dass für einen Mitarbeiter in der Arbeitsauftragsaufgabe ein Incident-Element erstellt wird	Quebec

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

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
FSM: Onboarding contractor company (FSM: Onboarding einer Auftragnehmerfirma)	Verifiziert das Onboarding einer Auftragnehmerfirma mit Zuweisungsgruppe, externem Manager und externem Mitarbeiter **Hinweis:** Aktivieren Sie das Plugin „Management von Auftragnehmern im Außendienst“.	Quebec
FSM: Onboarding contractor agent by external manager (FSM: Onboarding für Mitarbeiter von Auftragnehmer durch externen Manager)	Verifiziert, dass Manager eines externen Auftragnehmermanagers über das Portal von Außendienst Contractor Management das Onboarding externer Mitarbeiter durchführen können.	Quebec
FSM: External contractor manager fulfil the work order task (FSM: Manager eines externen Auftragnehmers erfüllen die Arbeitsauftragsaufgabe)	Verifiziert, dass ein Manager oder Mitarbeiter eines Auftragnehmers die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe erfüllen kann	Quebec
FSM: Assign work order task to Vendor group (FSM: Lieferantengruppen eine Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen)	Verifiziert, dass der externen Zuweisungsgruppe eine Arbeitsauftragsaufgabe auf Grundlage festgelegter Kriterien zugewiesen wird, wie z. B. dem Aufgabenstandort und den Konfigurationsparametern.	Quebec
FSM: Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen	Überprüft, ob ein Mitarbeiter die Arbeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen kann.	Rome
FSM: Dynamische Planung - Techniker mit übereinstimmenden Fähigkeiten zuweisen	Mit dynamischer Planung: Überprüft, ob eine Arbeitsauftragsaufgabe einem Techniker zugewiesen ist, der über alle in der Aufgabe genannten obligatorischen Kompetenzen verfügt.	Rome
FSM: Offboarding der Mitarbeiter von Auftragnehmern durch externen Manager	Verifiziert, dass Manager eines externen Auftragnehmers über das Portal von Außendienst Contractor Management das Offboarding externer Mitarbeiter durchführen können.	Rome
FSM: Asset-Beschaffung und -Nutzung durch externe Auftragnehmer	Stellen Sie sicher, dass ein Manager eines externen Auftragnehmers die folgenden Aktionen ausführen kann:	San Diego

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

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	• Teile aus dem Lager anfordern • Teil auswählen • Transferauftrag schließen • Die Arbeit mit dem Teil ausführen	
FSM: Mitarbeiter eines externen Auftragnehmers erfüllen die Arbeitsauftragsaufgabe.	Verifiziert, dass ein Mitarbeiter eines Auftragnehmers die durch den Manager des externen Auftragnehmers zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe erfüllen kann	San Diego
FSM: Kapazitätsplanung - Außendienstmitarbeitern Arbeit basierend auf Kapazität zuweisen	Stellen Sie sicher, dass die in der Kapazitätsdefinition und im Kapazitätszuweisungsmodul genannten Regeln und Werte ausgewertet werden, um Mitarbeitern entsprechend ihrer Kapazität Arbeit zuzuweisen.	Tokyo
FSM: Externe Auftragnehmer als zusätzlichen Manager für externe Zuweisungsgruppe aufnehmen	Stellen Sie sicher, dass Sie beim Onboarding eines externen Mitarbeiters für die Auftragnehmerfirma dem Mitarbeiter die zusätzliche Managerrolle zuweisen können.	Tokyo
FSM: Dispatcher-Arbeitsbereich - Crews Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen, die von einer Gruppe von Mitarbeitern bearbeitet werden müssen	• Überprüfen Sie, ob ein Einsatzplaner mit der Rolle „Crew-Moderator“ im Dispatcher-Arbeitsbereich eine Crew erstellen kann. • Überprüfen Sie, ob ein Einsatzplaner mit der Rolle „Crew-Moderator“ der geplanten Crew im Dispatcher-Arbeitsbereich eine Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen kann.	Tokyo
FSM: Arbeitsauftragsaufgabe unterstützt mehrtägige Aufgabenplanung	Überprüfen Sie die Funktionalität der mehrtägigen Aufgabenplanung: • Erstellen Sie Datensätze für Arbeitsaufträge, Arbeitsauftragsaufgaben und Zeitpläne für Mitarbeiter.	Tokyo

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

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	• Wählen Sie in der Arbeitsauftragsaufgabe die Option „Über Zeitplaneinträge hinweg zuweisen“ aus. • Weisen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe mit einer Dauer von mehr als einem Tag einen Mitarbeiter zu. • Überprüfen Sie, ob die Arbeitsauftragsaufgabe dem Mitarbeiter erfolgreich zugewiesen wurde und die geschätzte Endzeit korrekt eingetragen wird.	
Erstellung von Arbeitsaufträgen aus Fällen und Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter im konfigurierbaren Arbeitsbereich für CSM/FSM überprüfen	• Verifizieren Sie, dass Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Fall erstellen können. • Qualifizieren Sie den Arbeitsauftrag, und verifizieren Sie, dass eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird. • Weisen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zu, und überprüfen Sie, ob dieser korrekt aktualisiert wurde.	Xanadu
FSM: Validierung des Modals für einheitliche UI für Terminbuchungen in der Plattform	• Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag und eine Arbeitsauftragsaufgabe. • Starten Sie den seismischen Terminbuchungskalender in der Plattform. • Überprüfen Sie das **Heute** Und **Nächste Woche** Optionen zeigen den richtigen Kalender an.	Yokohama

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

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
Erstellen und qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag, und weisen Sie den Arbeitsauftrag dann aus dem Dispatcher-Arbeitsbereich als Dispatcher zu	• Wechseln Sie als Dispatcher vom konfigurierbaren CSM/ FSM-Arbeitsbereich zu **Liste** Zeigen Sie einen neuen Arbeitsauftrag an, und erstellen Sie ihn. • Qualifizieren Sie dann als Administrator den Arbeitsauftrag, und überprüfen Sie, ob eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird. • Weisen Sie dann als Dispatcher die Arbeitsauftragsaufgabe einem zu Außendienst Service Desk-Mitarbeiter und überprüfen Sie, ob das Feld „Zugewiesen an“ korrekt aktualisiert wurde.	Yokohama
Arbeitsauftragsaufgabe klonen	• Öffnen Sie im konfigurierbaren CSM/ FSM-Arbeitsbereich eine beliebige Datensatzseite für Arbeitsauftragsaufgaben. • Wählen Sie Aus **Arbeitsauftragsaufgabe klonen** , Und stellen Sie sicher, dass eine neue Arbeitsauftragsaufgabe mit allen Details aus der ursprünglichen Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird.	Yokohama
Erstellen Sie einen Arbeitszeiteintrag als Dispatcher oder Qualifizierer	• Wechseln Sie im konfigurierbaren CSM/ FSM-Arbeitsbereich zur Listenansicht, und erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag. • Qualifizieren Sie den Arbeitsauftrag, und überprüfen Sie, ob eine	Zurich

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

FSM: Außendienst-Management – Test-Suite (Fortsetzung)

Test	Beschreibung	Release-Version
	Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurde. • Wählen Sie Aus **Datensatzzeit** , Füllen Sie dann den Eintrag Arbeitszeit aus, und wählen Sie aus **Speichern** . • Stellen Sie sicher, dass der Arbeitszeiteintrag erfolgreich erstellt wurde.	
Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich	• Wechseln Sie im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich als Anwender mit der Rolle „Dispatcher“ oder „Qualifizierer“ zur Listenansicht, und erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag. • Qualifizieren Sie den Arbeitsauftrag, und überprüfen Sie, ob eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird. • Wechseln Sie zu der von Ihnen erstellten Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie sie aus **Kennzeichnung** . Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsauftragsaufgabe gekennzeichnet ist und ein angezeigt wird **Kennzeichnung Aufheben** Schaltfläche. • Wählen Sie Aus **Kennzeichnung Aufheben** Und überprüfen, ob die Kennzeichnung der Arbeitsauftragsaufgabe jetzt aufgehoben ist, und **Kennzeichnung** Schaltfläche ist verfügbar.	Zurich

Zugehörige Informationen

Schnellstarttests

Automatische Übersetzung

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

Einrichten Ihres Personals

Die Einrichtung Ihres Personals umfasst die Konfiguration von Anwendern, Standorten, Gebieten und anderen grundlegenden Daten.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten Ihres Personals sind:

1. Konfigurieren Sie die Google Maps-API-Schlüssel

   Konfigurieren Sie die Google Maps-API-Schlüssel, damit Anwender Karten in der Anwendung „Außendienst-Management“ (FSM) anzeigen können.

2. Konfigurieren Sie Standorte und Gebiete

   Definieren Sie bestimmte Standorte und Gebiete, für die Anwender oder Gruppen verantwortlich sind, um eine effiziente Aufgabenzuweisung und Ressourcenzuteilung zu ermöglichen. Ein effektives Setup von Standorten und Gebieten optimiert den Personalbetrieb und steigert die Produktivität.

3. (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst Mit Servicestandorten

   Installieren und richten Sie den Außendienst mit Servicestandorten ein, um Servicestandorte bei Bedarf hinzuzufügen und zu verifizieren.

4. Konfigurieren von Anwendern

   Sie können Anwender mithilfe des geführten Setups importieren oder Anwender erstellen. Sie können auch Anwendergruppen erstellen, die alle für jeden Anwendertyp erforderlichen Rollen enthalten, und dann Anwender diesen Gruppen zuweisen.

5. (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung

   Die Außendienst-Gebietsplanung identifiziert das am besten abgeglichene Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Sie können dann dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder der Gruppe Aufgaben zuweisen, die am besten positioniert sind, um einen Serviceanruf basierend auf den zugehörigen Gebieten auszuführen.

6. Konfigurieren Sie Service Desk-Mitarbeiter-Kalender

   Erstellen Sie Ereignisse, die im Mitarbeiterkalender angezeigt werden. Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können mehrere Kalender-Konfigurationsaufgaben ausführen.

7. (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst Crew Operations

   Erstellen, ändern und ermöglichen Sie Crews und ihren Anforderungen, Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern erfordern.

8. (Optional) Auftragnehmerfähigkeiten konfigurieren

   Richten Sie Interaktionen mit Auftragnehmerunternehmen, ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern mit dem Auftragnehmermanagement ein. Darüber hinaus können Sie mit dem Auftragnehmer-Marketplace Aufgaben an einen Marketplace verschieben, wenn interne Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

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

9. (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

   Konfigurieren Sie das Außendienst-Kapazitäts- und Reservierungsmanagement, um die Verteilung und Zuweisung der Arbeitskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten.

10. (Optional) Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

    Aktivieren Sie die Personaloptimierung für den Außendienst, und konfigurieren Sie Einstellungen für die Verwendung der Anwendungen „Planung“, „Teams“ und „Coaching“.

11. (Optional) Denormalisierte Tabellen in konfigurieren Außendienst-Management

    Denormalisierte Datenbanken sind standardmäßig aktiviert. Sie reduzieren Informationen, die in mehreren Tabellen gespeichert sind, in einer einzigen Tabelle. Diese Reduzierung relevanter Daten verbessert sich Außendienst-Management Ladezeit.

Google Maps-API-Schlüssel konfigurieren

Google Maps-API-Schlüssel sind für den Zugriff auf und die Verwendung der von der Google Maps-Plattform in bereitgestellten Funktionen unerlässlich Außendienst-Management.

Als Administrator können Sie Google Maps-API-Schlüssel für die FSM-Funktionen einrichten.

Um die Kartennutzung zu steuern und die Kosten effektiv zu verwalten, aktivieren Sie Nutzungslimits für den Account, um die API zu deaktivieren, wenn das Limit erreicht ist.

Wenn API-Schlüssel bereits eingerichtet sind, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Google Maps** Zum Eingeben der API-Schlüssel.

Hinweis:

Google hat die Orte-API, die Wegbeschreibung-API und die Entfernungsmatrix-API als Legacy-Services festgelegt. Die neueren Versionen dieser Services sind Places API (Neu) und Routen API. Weitere Informationen finden Sie unter . Änderungen an automatischen Mengenrabatten, monatlichen Gutschriften und Services der Google Maps Platform, die in den Status „Legacy“ übergehen .

Sie können keine neuen API-Schlüssel für diese Legacy-Services generieren. Sie können diese Services jedoch mit den vorhandenen API-Schlüsseln weiterhin verwenden. Aktivieren Sie die neuen APIs in Google Console, um die API-Services ohne Probleme weiterhin zu verwenden.

Wenn Sie neue Google API-Schlüssel nach dem 1. März 2025 erstellen, müssen Sie die neuen APIs in Google Console aktivieren und ein Upgrade auf eine unterstützte Release-Version durchführen, um die Kompatibilität sicherzustellen. Weitere Informationen zu den betroffenen Versionen, zur Lösung und zu kompatiblen Versionen finden Sie unter KB2111488 Und KB2112054 .

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Google Maps-API-Schlüsseln sind:

1. Systemeigenschaften werden eingerichtet

   Außendienst-Management Erfordert die Google Maps-Konfiguration, damit Anwender Karten anzeigen und Standortfunktionen ordnungsgemäß bedienen können.

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

2. Client- und Server-API-Schlüssel werden festgelegt

Außendienst Erfordert die Konfiguration der Google Maps-API, damit Anwender Standortfunktionen ordnungsgemäß ausführen können.

Systemeigenschaften für Google Maps in FSM

Außendienst-Management Erfordert die Google Maps-Konfiguration, damit Anwender Karten anzeigen und Standortfunktionen ordnungsgemäß bedienen können.

Vorbereitungen

Google Maps API einrichten

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um FSM-Funktionen mit der Eigenschaftsnavigation abzugleichen, um Google Maps für Berechnungen der geschätzten Reisezeit und Entfernung zu aktivieren.

FSM-Funktion	Navigation
Routenoptimierung Ordnet die Routen von Mitarbeiteraufgaben für den Tag so effizient wie möglich neu an.	Navigieren zu**Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Routenoptimierung**
Dynamische Planung Weist Aufgaben automatisch zu und passt sich an sich ändernde Bedingungen an und muss sich nur auf Ausnahmefälle konzentrieren.	Navigieren zu**Alle** > **Außendienst** > **Dynamische Planungsverwaltung** > **Eigenschaften** > **Entfernungsberechnungsmethode**
Letzte Meile Zeigt an, wie weit der Standort eines Service Desk-Mitarbeiters von einem Aufgabenstandort entfernt ist, und berechnet eine geschätzte Ankunftszeit.	Navigieren zu**Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Berechnung der erwarteten Ankunftszeit des Service Desk-Mitarbeiters**

Google Maps-APIs für Außendienst Fähigkeiten

Außendienst Erfordert die Konfiguration der Google Maps-API, damit Anwender Standortfunktionen ordnungsgemäß ausführen können.

Google weist API-Lizenzen zu, um Google Maps zu aktivieren. FSM mit Positionsbestimmung erfordert, dass Sie zwei API-Schlüssel für Client und Server einrichten.

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um Google Maps-APIs mit FSM-Fähigkeiten abzugleichen.

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

Hinweis:

Google hat die Orte-API, die Wegbeschreibung-API und die Entfernungsmatrix-API als Legacy-Services festgelegt. Die neueren Versionen dieser Services sind Places API (Neu) und Routen API. Weitere Informationen finden Sie unter . Änderungen an automatischen Mengenrabatten, monatlichen Gutschriften und Services der Google Maps Platform, die in den Status „Legacy“ übergehen .

Sie können keine neuen API-Schlüssel für diese Legacy-Services generieren. Sie können diese Services jedoch mit den vorhandenen API-Schlüsseln weiterhin verwenden. Aktivieren Sie die neuen APIs in Google Console, um die API-Services ohne Probleme weiterhin zu verwenden.

Wenn Sie neue Google API-Schlüssel nach dem 1. März 2025 erstellen, müssen Sie die neuen APIs in Google Console aktivieren und ein Upgrade auf eine unterstützte Release-Version durchführen, um die Kompatibilität sicherzustellen. Weitere Informationen zu den betroffenen Versionen, zur Lösung und zu kompatiblen Versionen finden Sie unter KB2111488 Und KB2112054 .

Matrix der FSM-Fähigkeiten

FSM-Fähigkeit	Beschreibung	Entsprechende Google Maps-API
Geografischer Standort	Die Funktionen für die automatische Weiterleitung oder den automatischen Versand benötigen diesen Lizenz- oder JavaScript-API-Schlüssel, um präzise Reisezeitschätzungen zu berechnen. Ohne diese Werte können keine genauen Fahrzeiten berechnet werden. Stattdessen werden grobe Schätzungen oder feste Zeiten verwendet.	Geocoding-API
Kartenseiten	Kartenseiten zeigen ServiceNow-Daten basierend auf den von Ihnen angegebenen Standortdaten grafisch auf einer Google-Kartenseite an.	Ordnet Javascript-API zu
Route optimieren und Route anzeigen	Außendienstmitarbeiter können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die ihnen an einem bestimmten Tag zugewiesen sind, oder sogar die Karte, die ein Kunde sieht, um den Techniker auf dem Weg zu ihrem Haus nachzuverfolgen. Außendienst-Einsatzplaner können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in ihren Zuweisungsgruppen zugewiesen sind. Außendienstmanager können optimierte Routen für Aufgaben anzeigen, die Mitgliedern in den	Routen-API (Früher als Distanzmatrix-API und Richtungs-API bekannt)

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

Matrix der FSM-Fähigkeiten (Fortsetzung)

FSM-Fähigkeit	Beschreibung	Entsprechende Google Maps-API
	von ihnen verwalteten Gruppen zugewiesen sind.	
Automatische Vervollständigung Von Orten	Das Außendienst-Management verwendet die automatische Vervollständigung von Orten, um das Verhalten der Vorauseingabe-Suche im Suchfeld Google Maps zu aktivieren.	Orte-API (Neu) (Früher als Places API bekannt)

Weitere Informationen zu den Client- und Server-API-Schlüsseln finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0781917 .

Standorte werden konfiguriert

Mithilfe des Gebietsmanagements lässt sich anhand des geografischen Standorts die Person oder Gruppe bestimmen, die am besten zum Ausführen eines Serviceanrufs positioniert ist.

Das Gebietsmanagement ermöglicht die Zuweisung von mehreren geografischen Standorten zu einer Person oder Gruppe. Durch diese Zuweisung wird ein Gebiet erzeugt. Das Gebietsmanagement basiert auf einer Hierarchie, in der alle Standorte mit einem übergeordneten Standort verknüpft sind. Standorte der obersten Ebene haben keinen übergeordneten Standort. Das Gebietsmanagement wird mit Field Service Management automatisch aktiviert.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren von Standorten sind:

1. Standorte werden hinzugefügt

   Sie können Standorte einzeln hinzufügen oder einen Massenimport mithilfe einer CSV-, XLS- oder XML-Datei durchführen.

2. Weisen Sie Anwendern und Anwendergruppen Standorte zu

   Gebietsverwaltung ermöglicht Außendienst-Management Administratoren, um Anwendern und Anwendergruppen Standorte zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Standort einem Benutzer zuweisen

Standort einer Gruppe zuweisen

Standorte werden hinzugefügt

Der Standort stellt ein geografisches Gebiet dar, das Administratoren hilft, verschiedene Gruppen zu erstellen und diesen Gruppen basierend auf dem Standort Aufgaben zuzuweisen.

Standorte werden verwendet, um Entfernungen und Reisezeiten zu berechnen und zu bestimmen, welcher Service Desk-Mitarbeiter einer Aufgabenzuweisung am nächsten ist. Definieren Sie die Startstandorte aller Außendiensttechniker und

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

die aktuellen Standorte von Assets im Feld. Definieren Sie die Standorte, die von Außendienstdienstdienstmitarbeitern und Technikern in Ihrer Organisation abgedeckt werden. Sie können verschiedene Ebenen von Standorten in einer Hierarchie mit über- und untergeordneten Elementen konfigurieren. Sie können Standorte einzeln hinzufügen oder einen Massenimport mithilfe einer CSV-, XLS- oder XML-Datei durchführen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Standorten zu Anwendergruppen finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.

Zugehörige Informationen

Standort einem Benutzer zuweisen

Standort einer Gruppe zuweisen

Standorte in Außendienst-Management

Der Standort stellt ein geografisches Gebiet dar, das dem Administrator hilft, verschiedene Gruppen zu erstellen und diesen Gruppen basierend auf dem Standort Aufgaben zuzuweisen.

Arbeitsstandorte

Das Außendienst-Management basiert auf definierten Standorten für die Qualifizierung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben und die Zuweisung von Dispatchern und Service Desk-Mitarbeitern. Im Rahmen der Einrichtung der Anwendung definieren Sie Ihre Standorte. Sie können dann Qualifizierungs-, Versand- und Zuweisungsgruppen basierend auf diesen Standorten erstellen.

Zugehörige Informationen

Standorte werden konfiguriert

Standort einem Benutzer zuweisen

Mithilfe des Gebietsmanagements können Field Service Management-Administratoren Benutzern Standorte zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hierdurch wird ein Gebiet oder eine Gruppe von Standorten erzeugt, das bzw. die durch einen bestimmten Benutzer abgedeckt wird. Durch die Zuweisung kann das System leichter bestimmen, welche Benutzer Probleme an bestimmten Standorten beheben können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebiete** > **Anwender**an.
2. Öffnen Sie einen Benutzerdatensatz.
3. In der zugehörigen Liste **Abgedeckte Standorte**:
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um dem Benutzer einen vorhandenen Standort hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Standort zu erstellen, der dem Benutzer zugewiesen werden soll.

Gebietsmanagement auf Benutzerebene wird nicht für Automatisierungen verwendet.

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

Standort einer Gruppe zuweisen

Mithilfe des Gebietsmanagements können Field Service Management-Administratoren Gruppen von Benutzern Standorte zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Hierdurch wird ein Gebiet oder eine Gruppe von Standorten erzeugt, das bzw. die durch eine bestimmte Gruppe abgedeckt wird. Durch die Zuweisung kann das System leichter bestimmen, welche Gruppen Probleme an bestimmten Standorten beheben können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebiete** > **Gruppen**an.
2. Öffnen Sie einen Gruppendatensatz.
3. In der zugehörigen Liste **Abgedeckte Standorte**:
   - Klicken Sie auf **Bearbeiten**, um der Gruppe einen vorhandenen Standort hinzuzufügen.
   - Klicken Sie auf **Neu**, um einen neuen Standort zu erstellen, der der Gruppe zugewiesen werden soll.

   Hinweis: Um zu ermitteln, welche Gruppe einen bestimmten Standort abdeckt, prüft das System die Standorthierarchie, um herauszufinden, ob dem Standort Gruppen zugewiesen sind. Falls nicht, prüft das System die obere Ebene der Hierarchie.

Wird Konfiguriert Außendienst Mit Servicestandorten

Installieren und einrichten Außendienst Mit Servicestandorten zum Hinzufügen und Überprüfen von Servicestandorten bei Bedarf.

Die folgenden Aufgaben enthalten allgemeine Schritte zum Einrichten von Außendienst Mit Funktion „Servicestandorte“.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Außendienst Mit Servicestandorten sind:

1. Aktivieren Sie den Außendienst mit Support für Servicestandorte

   Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Außendienst mit Support für Servicestandorte“ (com.snc.fsm_Service_locations) aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

2. Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

   Ordnen Sie einen Servicestandort einem übergeordneten Standort zu, indem Sie übergeordnete Bestimmungsregeln festlegen.

3. Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

   Legen Sie die Standardvalidierungsoption fest, die beim Hinzufügen von Standorten zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird.

4. Passen Sie Felder für die Zuordnung des Standorts an

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

Passen Sie Ad-hoc-Felder an, um den Standort für Arbeitsaufträge für Arbeitsauftragsaufgaben festzulegen, wenn Sie Standort über die Kartenschnittstelle hinzufügen.

5. Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Katalogelement im Kundenserviceportal die Funktionalität „Servicestandorte“ hinzu

   Fügen Sie einem Arbeitsauftrag oder einem Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement die Funktionalität „Servicestandorte“ hinzu, damit Sie bei Bedarf einen Standort hinzufügen können.

6. Legen Sie das Limit der maximalen Anzahl von pro Tag hinzugefügten Servicestandorten fest

   Legen Sie das Limit der maximalen Anzahl von Servicestandorten fest, die pro Tag von einem externen Anwender hinzugefügt werden können.

7. Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

   Legen Sie den anfänglichen Standardstandort für einen Servicestandort auf einer Karte fest.

Aktivieren Sie den Außendienst mit Support für Servicestandorte

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie das Plugin „Außendienst mit Support für Servicestandorte“ (com.snc.fsm_Service_locations) aktivieren. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Aktivierung des Plugins „Außendienst mit Service-Standort-Support“ (com.snc.fsm_Service_locations) werden die Plugins „Außendienst-Management“ (com.snc.work_Management) und „sn-fsm-components“ (com.sn_fsm_components) aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Mit Servicestandorte Support-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst mit Support für Servicestandorte Plugin (Com.snc.fsm_Service_locations) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

Ordnen Sie einen Servicestandort einem übergeordneten Standort zu, indem Sie übergeordnete Bestimmungsregeln festlegen.

Die übergeordnete Bestimmung verwendet eine Business-Regel, die in gespeichert ist *wm_location_parent_lookup_rule*Tabelle zum Zuordnen eines Servicestandorts zu seinem übergeordneten Standort. Alle Servicestandorte werden dem entsprechenden übergeordneten Standort zugeordnet. Das System überprüft die Kombination von Feldern und weist den übergeordneten Standort einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe zu.

Regeln werden in der folgenden Reihenfolge ausgeführt, um einen übergeordneten Standort zu bestimmen, wenn ein neuer Servicestandort hinzugefügt wird:

1. **Postleitzahl** : Der entsprechende übergeordnete Standort wird zugewiesen, wenn die Postleitzahl und die Länderwerte übereinstimmen.
2. **Min. Postleitzahl** Und **Max. Postleitzahl** : Wenn eine Postleitzahl und Länderwerte unter den definierten minimalen und maximalen Postleitzahlbereich fallen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.
3. **Stadt** Und **Status** : Wenn die Werte für Stadt, Bundesland und Land übereinstimmen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.
4. **Status** : Wenn die Werte für Bundesland und Land übereinstimmen, wird der entsprechende übergeordnete Standort zugewiesen.

Hinweis: Die **Land** Name ist die Standardauswahl für alle Kriterien.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln für Servicestandorte .

Zugehörige Informationen

Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen

Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln für Servicestandorte

Erstellen Sie übergeordnete Bestimmungsregeln, die die Zuweisung eines übergeordneten Elements zu einem Servicestandort erleichtern.

Vorbereitungen

Das Support-Plugin für Außendienst mit Servicestandorten muss aktiv sein, damit die übergeordneten Bestimmungsregeln festgelegt werden können.

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Übergeordnete Servicestandort-Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf der Seite Konfiguration der übergeordneten Bestimmung auf **Neu** .
3. Wählen Sie den bestimmenden Faktor für die Regel aus, und geben Sie den Wert an.

Kriterium	Regelaktion
Postleitzahl	Weist die angegebene Postleitzahl einem übergeordneten Standort zu.
Min. Postleitzahl Max. Postleitzahl.	Stellt die minimalen und maximalen Postleitzahlwerte bereit, die zum Zuweisen eines Bereichs an einen übergeordneten Standort verwendet werden.
Stadt Status	Weist die Stadt und das Bundesland einem übergeordneten Standort zu.
Status	Weist den Status einem übergeordneten Standort zu.

Die **Land** Und **Übergeordnet** Felder sind erforderlich.

Hinweis: Sobald Sie das bestimmende Kriterium ausgewählt haben, werden die anderen Felder ausgegraut und können nicht ausgewählt werden.

4. Geben Sie ein **Land** Name im Textfeld.
5. In **Übergeordnet** Klicken Sie auf das Symbol „Suche mit Liste“ ( ) Und wählen Sie den übergeordneten Standort aus der Regionsliste aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Hinweis: Wenn Sie eine Regel hinzufügen, die bereits in vorhanden ist wm_location_parent_Lookup_rule Tabelle wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Ergebnis
Der übergeordnete Standort ist konfiguriert und kann einem Servicestandort zugeordnet werden.

Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

Legen Sie die Standardvalidierungsoption fest, die beim Hinzufügen von Standorten zu einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird.

Vorbereitungen
Legen Sie fest *sn_fsm_service_loc.max_new_location_per_day*Eigenschaft, um das Hinzufügen von Servicestandorten pro Tag zu beschränken. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie das Limit der maximalen Anzahl von pro Tag hinzugefügten Servicestandorten fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Navigieren Sie auf der Seite Außendienst-Konfiguration zu **Add-ons** > **Servicestandorte**an.

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

3. In **Validierung** Wählen Sie die Standardvalidierungsoption aus.
   - **Verwenden der Karte** : Fügen Sie Standorte über eine Google Map-Schnittstelle hinzu. Informationen zur Auswahl des Standardstandorts beim Öffnen der Karte finden Sie unter Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest.
   - **Ohne Karte** : Geben Sie Standortdetails an, um Standorte ohne Karte hinzuzufügen. Die Standortdetails werden mit validiert `Global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint` API.
   - **Keine Validierung** : Die angegebenen Standortdetails werden nicht validiert.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Passen Sie Felder für die Zuordnung des Standorts an

Passen Sie Ad-hoc-Felder an, um den Standort für Arbeitsaufträge für Arbeitsauftragsaufgaben festzulegen, wenn Sie Standort über die Kartenschnittstelle hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Felder für einen Standort anpassen, der über die Kartenschnittstelle hinzugefügt wird. Auf diese Weise können Sie Standorte genauer für Arbeitsaufträge erstellen und verwenden.

Sie können beispielsweise den Standort anpassen, um zusätzliche Felder wie hinzuzufügen **Unterlokalität** Oder **Straße 2** Und ordnen Sie sie entsprechend dem Standort zu, der von der Kartenoberfläche wie der Google Map-Schnittstelle zurückgegeben wird.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Typ `sys_ux_Client_script_include.list` , Und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Wählen Sie in der Liste UX-Client-Skripteinbindungen die Option aus `ResponseHandlerServiceLocation` Client-Skripteinbindung.
3. Bearbeiten Sie im Formular „UX-Client-Skripteinbindung“ **Skript** Feld zum Ändern des Skripts.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Standorttabelle und die Datensätze werden gemäß dem anwenderdefinierten Standort aktualisiert.

Zugehörige Informationen

Außendienst Mit Servicestandorte Support-Komponenten

Weisen Sie Ad-hoc-Servicestandorte zu

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Katalogelement im Kundenserviceportal die Funktionalität „Servicestandorte“ hinzu

Fügen Sie einem Arbeitsauftrag oder einem Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement die Funktionalität „Servicestandorte“ hinzu, damit Sie bei Bedarf einen Standort hinzufügen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Wählen Sie den Datensatzersteller für das Katalogelement aus, für das Sie die Möglichkeit zum Hinzufügen von Ad-hoc-Servicestandorten einschließen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Variablensätze auf **Bearbeiten** .
4. Verschieben `sn_service_location_variable_set`Zur Liste Variablensätze.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Ad-hoc-Standorte können jetzt in das geänderte Arbeitsauftrag- oder Arbeitsauftragsaufgaben-Katalogelement aufgenommen werden.

Legen Sie das Limit der maximalen Anzahl von pro Tag hinzugefügten Servicestandorten fest

Legen Sie das Limit der maximalen Anzahl von Servicestandorten fest, die pro Tag von einem externen Anwender hinzugefügt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Hinweis: Die Höchstgrenze für die Erstellung von Standorten mit der Funktion „Außendienst mit Servicestandorten“ gilt nur für Anwender mit `snc_external`Rolle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. In **Servicestandorteigenschaften für das Außendienst-Management** Geben Sie im Formular „Eigenschaften des Außendienst-Management“ den Grenzwert ein.
   Der Standardwert ist 10.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

Legen Sie den anfänglichen Standardstandort für einen Servicestandort auf einer Karte fest.

Vorbereitungen

Die **Verwenden der Karte** Die Validierungsoption muss festgelegt werden, bevor Sie den anfänglichen Standardstandort auf einer Karte konfigurieren können. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Navigieren Sie auf der Seite „Außendienstkonfiguration“ zu **Add-ons** > **Servicestandorte**an.
3. In **Validierung** Feld auswählen **Verwenden der Karte** .
4. Wählen Sie den Standardspeicherort aus, von dem aus die Karte initialisiert wird, aus der Liste der ursprünglichen Renderspeicherorte.

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

- **Browserstandort**
- **Asset-Adresse**
- **Kontakt-/Anruferadresse**
- **Unternehmensadresse**

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Karte wird mit dem ausgewählten Standardstandort geladen.

Konfigurieren von Anwendern

Als Administrator können Sie Anwendergruppen und einzelne Anwender konfigurieren. Ein Anwender ist eine Person, die Mitglied Ihres ist Außendienst Organisation und können auf Ihre Instanz zugreifen.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren von Anwendern sind:

1. Richten Sie Anwendergruppen für Außendienst ein

   Vereinfachen Sie die Anwenderverwaltung, indem Sie Anwendergruppen anstelle einzelner Anwender Rollen zuweisen. Erstellen Sie Anwendergruppen, die alle für jeden Anwendertyp erforderlichen Rollen enthalten, und weisen Sie diesen Gruppen Anwender zu. Die Anwender erben alle Rollen, die der Anwendergruppe zugewiesen sind.

2. Weisen Sie Anwendergruppen zusätzliche Manager zu, wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert

   Ernennen Sie zusätzliche Manager für Ihre Anwendergruppen, wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist aktiv und stellt die Kontinuität der Arbeit in Abwesenheit eines Managers sicher.

3. Einen Benutzer erstellen

   Erstellen Sie einen Anwender für Außendienst Organisation für verschiedene Aufgaben und Verantwortlichkeiten. A Außendienst-Management Anwender kann ein Administrator, ein Manager, ein Service Desk-Mitarbeiter usw. sein Jeder Anwender muss den entsprechenden Anwendergruppen mit den erforderlichen Rollen und Berechtigungen hinzugefügt werden.

4. Konfigurieren Sie das Profil eines Service Desk-Mitarbeiters

   Konfigurieren Sie Schichten, Kompetenzen, Zeitpläne und Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Organisation.

Zugehörige Informationen

Mit Außendienst-Management installierte Rollen

Wird eingerichtet Außendienst Anwendergruppen

Wird eingerichtet Außendienst Anwendergruppen

Außendienst-Management Gruppen sind Gruppen von Anwendern oder Service Desk-Mitarbeitern, die bestimmte Aufgaben ausführen. Durch die effiziente Konfiguration Ihrer

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

Außendienstgruppen können Sie die richtigen Kompetenzen und Ressourcen an den richtigen Aufgaben ausrichten.

Es gibt mehrere Arten von Anwendergruppen, die verschiedene Fähigkeiten bedienen. Die häufigsten Typen sind Anwendergruppen für Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher. Diese Anwendergruppen sind wichtig für die Organisation und Verwaltung der Aufgaben und Verantwortlichkeiten von Außendienstmitarbeitern.

Darüber hinaus können Sie optionale Gruppentypen basierend auf Ihren spezifischen Anforderungen erstellen, einschließlich Anwendergruppen für Initiatoren, Manager, Gebietsplaner und mehr. Sie können beispielsweise Anwendergruppen für Qualifizierer erstellen, um einen zusätzlichen Qualifizierungsschritt zur Überprüfung und Genehmigung von Arbeitsaufträgen zu implementieren. Durch die Einrichtung dieser Gruppen können Sie jeder Gruppe die entsprechenden Rollen und Anwender zuweisen. Die der Gruppe zugewiesenen Rollen werden automatisch von den Anwendern in dieser Gruppe geerbt, sodass Sie nicht jedem Anwender einzeln Rollen zuweisen müssen.

Weitere Informationen zu Außendienst-Rollen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Rollen.

Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Anwendergruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Der Standort spielt auch eine wichtige Rolle bei der Konfiguration von Außendienst-Anwendergruppen. Es stellt sicher, dass Qualifizierer, Dispatcher und Service Desk-Mitarbeiter nur mit Aufgaben arbeiten, die ihren zugewiesenen Standorten und Gruppen entsprechen.

Beim Erstellen von Gruppen gibt es einige bewährte Vorgehensweisen:

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

Beispiel für das Setup einer Anwendergruppe.

Anwendergruppen-Setup

Anwender	Standorte	Anwendergruppen	Anwendergruppenr	Gruppenbeziehung
Agent1	San Diego	SD-Service Desk-Mitarbeiter	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SD-Dispatchern
Agent2	Los Angeles	LA-Service Desk-Mitarbeiter	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von LA Dispatchers
Agent3	San Jose	SJ-Service Desk-Mitarbeiter	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SJ-Dispatchern

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

Anwendergruppen-Setup (Fortsetzung)

Anwender	Standorte	Anwendergruppen	Anwendergruppennr	Gruppenbeziehung
Agent4	San Francisco	SF-Service Desk-Mitarbeiter	wm_agent	Empfängt Arbeitsauftragsaufgaben von SF-Dispatchern
Dispatcher1	San Diego	SD-Dispatcher	wm_dispatcher	Weist SD-Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher2	Los Angeles	LA-Dispatcher	wm_dispatcher	Weist Service Desk-Mitarbeitern VON LA Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher3	San Jose	SJ-Dispatcher	wm_dispatcher	Weist SJ-Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Dispatcher4	San Francisco	SF-Dispatcher	wm_dispatcher	Weist SF-Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
Qualifizier1	San Jose San Francisco	NorCal-Qualifizierer	wm_qualifier	Qualifiziert Arbeitsauftragsaufgaben für SJ- und SF-Dispatcher, die SJ- und SF-Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden können
Qualifizier2	San Diego Los Angeles	SoCal-Qualifizierer	wm_qualifier	Qualifiziert Arbeitsauftragsaufgaben für SD- und LA-Dispatcher, die SD- und LA-Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden können

Anwendergruppen für Service Desk-Mitarbeiter einrichten

Richten Sie Anwendergruppen für Service Desk-Mitarbeiter ein, um die gesendeten Aufgaben für bestimmte Standorte mit den erforderlichen Teilen und Kompetenzen auszuführen, um an der zugewiesenen Aufgabe zu arbeiten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Arbeitsgruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Formular den Namen für die Anwendergruppe ein.
4. Mit der rechten Maustaste klicken und speichern.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Anwendergruppe des Service Desk-Mitarbeiters zusätzliche Informationen hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Anwendergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und deren Zuweisung zu Anwendergruppen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Rollen Und Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Anwendergruppe einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu .
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Anwendergruppe.
Kompetenzen	Weisen Sie der Anwendergruppe eine oder mehrere Kompetenzen aus der Liste der verfügbaren Kompetenzen zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Kompetenzen finden Sie unter Fähigkeiten für Außendienst und Kundenservice verwalten.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Anwendergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.
Abgedeckt durch Einsatzgruppen	Wenn Versandgruppen erstellt wurden, weisen Sie der Anwendergruppe des Ser–

Automatische Übersetzung

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

Option	Bezeichnung
	vice Desk-Mitarbeiters eine oder mehrere Versandgruppen zu.
Produktmodelle	Weisen Sie die von der Gruppe verwendete Ausrüstung zu.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendergruppen für Qualifizierer werden eingerichtet

Erstellen Sie eine Qualifiziereranwendergruppe, um Arbeitsaufträge zu überprüfen und zu qualifizieren, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben erstellt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Qualifiziergruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
4. Mit der rechten Maustaste klicken und speichern.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Anwendergruppe des Service Desk-Mitarbeiters zusätzliche Informationen hinzuzufügen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Anwendergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und deren Zuweisung zu Anwendergruppen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Rollen Und Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Anwendergruppe einen oder mehrere Qualifizierer aus der Liste der verfügbaren Qualifizierer zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu .
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Anwendergruppe.
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Qualifiziereranwendergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu.

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

Option	Bezeichnung
	Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Standort einer Gruppe zuweisen.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Anwendergruppen für Dispatcher werden eingerichtet

Richten Sie Dispatcher-Anwendergruppen ein, um Aufgaben an Anwendergruppen von Service Desk-Mitarbeitern zu senden, um die Anforderungen bestimmter Bereiche zu erfüllen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Einsatzplanungsgruppen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
4. Mit der rechten Maustaste klicken und speichern.
5. Verwenden Sie die folgenden Registerkarten, um der Anwendergruppe des Service Desk-Mitarbeiters zusätzliche Informationen hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zu Außendienst-Rollen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Rollen.

Option	Bezeichnung
Rollen	Weisen Sie der Anwendergruppe eine oder mehrere Rollen aus der Liste der verfügbaren Rollen zu. Weitere Informationen zu Rollen und deren Zuweisung zu Anwendergruppen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Rollen Und Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .
Gruppenmitglieder	Weisen Sie der Anwendergruppe einen oder mehrere Dispatcher aus der Liste der verfügbaren Dispatcher zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gruppenmitgliedern finden Sie unter Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu .
Gruppen	Erstellen Sie eine untergeordnete Anwendergruppe.

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

Option	Bezeichnung
Abgedeckte Standorte	Weisen Sie der Dispatcher-Anwendergruppe einen oder mehrere Standorte aus der Liste der Standorte zu. Weitere Informationen zum Zuweisen von Standorten zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe einen Standort zu .
Abgedeckte Zuweisungsgruppen|	Weisen Sie der Einsatzanwendergruppe eine oder mehrere Mitarbeitergruppen zu.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Zusätzliche Anwendergruppen

Sie können andere Arten von Anwendergruppen einrichten.

Zusätzlich zum Einrichten spezifischer Anwendergruppen für den Außendienst können Sie Anwendergruppen für Manager und Initiatoren einrichten. Sie können beispielsweise eine Initiatoranwendergruppe einrichten, um einen neuen Arbeitsauftrag zu erstellen, oder einen Arbeitsauftrag aus anderen Datensatztypen erstellen, z. B. Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe. Weitere Informationen zum Einrichten anderer Arten von Anwendergruppen finden Sie unter Gruppe erstellen .

Beispiel für zusätzliche Anwendergruppen

Anwender	Standorte	Anwendergruppe	Anwendergruppenr	Manager-Initiator-Gruppenbeziehung
Manager 1	San Diego	SD-Manager	wm_manager	Verwaltet SD-Initiatoren
Manager 2	Los Angeles	LA-Manager	wm_manager	Verwaltet LA-Initiatoren
Initiator 1	San Diego	SD-Initiatoren	wm_initiator	Erstellt Arbeitsaufträge für SD-Qualifizierer
Initiator 2	Los Angeles	LA-Initiatoren	wm_initiator	Erstellt Arbeitsaufträge für LA-Qualifizierer

Weisen Sie Anwendergruppen zusätzliche Manager zu, wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert

Wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist aktiv, können Sie zusätzliche Manager für Ihre Anwendergruppen ernennen, um die Kontinuität der Arbeit in Abwesenheit eines Managers sicherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo.admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Personaloptimierung für Außendienst Muss aktiv sein, um zusätzliche Manager zu Anwendergruppen hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Desk-Mitarbeiter-Gruppenverwaltung** > **Zusätzliche Manager**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. In **Zuweisungsgruppe** Feld verwenden Sie das Suchsymbol, um eine Anwendergruppe auszuwählen oder zu erstellen.
   Stellen Sie sicher, dass der Anwender über die Rolle wm_Manager verfügt. Weitere Informationen zum Zuweisen von Rollen zu Anwendern finden Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
4. In **Manager** Feld verwenden Sie das Suchsymbol, um einen Anwender auszuwählen oder zu erstellen.
5. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie können einer Anwendergruppe mehrere Manager zuweisen, indem Sie die Schritte für jeden Manager wiederholen.

Konfigurieren Sie das Profil eines Service Desk-Mitarbeiters

Konfigurieren Sie Schichten, Kompetenzen, Zeitpläne und Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Anwender erstellt und der entsprechenden Anwendergruppe hinzugefügt haben, die für Service Desk-Mitarbeiter gilt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die entsprechende Konfiguration eines Service Desk-Mitarbeiters ist für die Planung und Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter von entscheidender Bedeutung. Ein genau konfiguriertes Profil stellt die richtigen Verantwortlichkeiten für jeden Service Desk-Mitarbeiter basierend auf seinen Kompetenzen, Berechtigungen und Verfügbarkeit sicher.

Außendienst-Management Fähigkeiten wie Routenoptimierung, Gebietsplanung, dynamische Planung oder Empfehlungen für intelligente Aufgaben berücksichtigen die Zeitplanattribute eines Service Desk-Mitarbeiters (Tabelle „Ressourcenzeitplanattribute“) aus dem Profil des Service Desk-Mitarbeiters für den angegebenen Tag, um Kapazität und Aufgabenzuweisung zu optimieren.

Hinweis: Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auf zugreifen und verwenden Außendienst-Management Fähigkeiten basierend auf den für den Service Desk-Mitarbeiter konfigurierten Rollen und Berechtigungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Namen aus.
   Eine Vorschau des Außendienstmitarbeiter-Profils wird angezeigt.
3. In **Kompetenzen** Zugehörige Liste: Fügen Sie entweder neue Kompetenzen hinzu, oder bearbeiten Sie vorhandene Kompetenzen für den Service Desk-Mitarbeiter.

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

An	Aktion
Neue Fähigkeiten hinzufügen	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** Geben Sie in das Feld **Name** den Namen einer Fähigkeit ein. **c.** Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Fähigkeit ein. **d.** Wählen Sie **Absenden**.
Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten	**a.** Wählen Sie **Bearbeiten**. **b.** Fügen Sie Fähigkeiten aus der Spalte **Verfügbar** der Spalte **Ausgewählt** hinzu. **c.** Wählen Sie **Speichern**.

Die ausgewählte Fähigkeit wird im Benutzerprofil der Liste **Fähigkeiten** hinzugefügt.

4. Fügen Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter hinzu oder aktualisieren Sie sie.

   a. In **Zeitpläne Für Service Desk-Mitarbeiter** Zugehörige Liste, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Um den Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters anzuzeigen, wählen Sie einen Zeitplandatensatz aus.
   - Um einen neuen Zeitplan für den Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Füllen Sie im Formular **Agentenarbeitsplan** die Felder nach Bedarf aus:

Feld	Beschreibung
Von Datum	Das Startdatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Bis Datum	Das Enddatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsplan	Der Name des Arbeitsplans.
Typ	Der Typ des Zeitplans.

   b. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um einen neuen Datensatz zu erstellen, oder **Aktualisieren** Zum Ändern des Datensatzes.

5. Fügen Sie Zeitplanattribute hinzu oder aktualisieren Sie sie.

   a. In **Ressourcenzeitplanattribute** Zugehörige Liste, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Um Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, zu ändern oder zu löschen, wählen Sie einen Datensatz aus.
   - Um neue Zeitplanattribute für den Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .

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

In **Ressourcenzeitplanattribute** Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus, oder ändern Sie sie.

Hinweis: Sie können die Anwenderprofilansicht des Service Desk-Mitarbeiters zu wechseln **FSM-Profil** Oder fügen Sie hinzu **Ressourcenzeitplanattribute** Zugehörige Liste zum Formular, wenn es nicht standardmäßig angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
Rang	Legt eine Rangfolgeregel fest, um die Zeitplanattribute zu priorisieren. Der Datensatz mit dem höchsten Rang überschreibt die anderen Datensätze für einen Datumsbereich. Der Standardrang ist 10.
Standard	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird dieses Zeitplanattribut als Standard festgelegt.
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Startstandort	Der Standort, an dem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit beginnt.
Von	Das Startdatum des Zeitplanattributs.
Endstandort	Der Standort, an dem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit beendet.
An	Das Enddatum des Zeitplanattributs.
Außerhalb der Arbeitszeiten reisen	Gibt an, ob der Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Arbeitszeiten reisen kann.
Maximale Überstunden nach der Schicht	Die maximal zulässige Überstunden für den Service Desk-Mitarbeiter über die geplante Schicht hinaus.
Entfernungseinheit	Die Einheit der Entfernung. Die verfügbaren Einheiten sind: ▪ Meilen ▪ Kilometer Die Standardeinheit ist **Meilen** .
Maximale Reisezeit vor der Schicht	Die maximal zulässige Reisezeit, bevor der Service Desk-Mitarbeiter die geplante Schicht beginnt.
Maximaler Reiseradius	Die maximale Entfernung (gemessen in der angegebenen Entfernungseinheit) vom Startstandort des Service Desk-Mitarbeiters, die bei der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben im Dispatcher-Arbeitsbereich, im Arbeitsauftragsformular oder in der dynamischen Planung berücksichtigt werden soll. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet.
Maximale Reisezeit nach der Schicht	Die maximal zulässige Reisezeit, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die geplante Schicht beendet hat.

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

Feld	Beschreibung
Maximaler Teilesuchradius	Die maximale Entfernung (gemessen in der angegebenen Entfernungseinheit) vom aktuellen Standort zur Suche nach Lagern, um einen Bestand anzufordern. Der Standardwert ist 50 Meilen. **Hinweis:** Der Bildschirm „Lagerkarte“ in Now Mobile Die Agent-Anwendung zeigt die Entfernung in Kilometern an.
Maximale Reisezeit zwischen Stopps	Die maximale Dauer, die der Service Desk-Mitarbeiter zwischen Stopps reisen kann. **Hinweis:** Diese Dauer gilt für die Planung und Zuweisung von Aufgaben mit der Zeitplanoptimierung.
Strafe für Arbeit pro Stunde	Die Strafe, die für jede vom Service Desk-Mitarbeiter während seiner geplanten Arbeitszeit geleistete Stunde angewendet wird. Diese Strafe hilft bei der Optimierung von Zeitplänen basierend auf der Gewichtung der Agent-Optimierung durch Zeitplanoptimierung.
Reisezeitstrafe pro Stunde	Die Strafe, die für jede Stunde angewendet wird, die der Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeitszuweisungen reist.
Strafe für Überstunden pro Stunde	Die Strafe, die für jede Überstundenzeit angewendet wird, die der Service Desk-Mitarbeiter bei Arbeitszuweisungen arbeitet.

b. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um einen neuen Datensatz zu erstellen, oder **Aktualisieren** Zum Ändern des Datensatzes.

Ergebnis
Das Profil des Service Desk-Mitarbeiters ist mit den entsprechenden Details konfiguriert.

Fähigkeiten für Außendienst und Kundenservice verwalten

Field Service- und Customer Service-Manager können Fähigkeiten erstellen und bearbeiten, Mitarbeitern Fähigkeiten zuweisen und Mitarbeiter mit einer bestimmten Fähigkeit anzeigen.

Benutzer mit der Rolle wm_manager (Field Service Management) oder sn_customerservice_manager (Customer Service Management) können Mitarbeiterfähigkeiten verwalten.

Navigieren zu **Außendienst** > **Manager** > **Kompetenzen verwalten** oder **Kundenservice** > **Kompetenzen verwalten** Um auf das Formular „Kompetenzen verwalten“ zuzugreifen. In diesem Formular wird eine Liste der verfügbaren Fähigkeiten und der Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers angezeigt.

Jede Fähigkeit in der Liste „Alle Fähigkeiten“ auf der linken Seite des Bildschirms weist den Namen der Fähigkeit und die Anzahl von Benutzern auf, denen diese Fähigkeit zugewiesen

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

ist. Jeder Benutzer im Benutzerabschnitt auf der rechten Seite des Bildschirms wird durch eine Kachel dargestellt, die den Namen des Benutzers, die Zuweisungsgruppe, die Adresse und eine Liste der derzeit zugewiesenen Fähigkeiten enthält.

Von diesem Formular aus können Manager:

- Neue Fähigkeiten erstellen, indem Sie auf **Neue Fähigkeit** klicken sowie einen Namen und eine Beschreibung für die Fähigkeit eingeben.
- Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten, indem Sie auf das Bleistiftsymbol links neben dem Namen der jeweiligen Fähigkeit klicken.
- Alle Mitarbeiter anzeigen, indem Sie auf **Alle Benutzer** klicken.
- Die Mitarbeiter anzeigen, denen eine bestimmte Fähigkeit zugewiesen ist, indem Sie auf den Namen der gewünschten Fähigkeit klicken.
- Einem Mitarbeiter mithilfe der folgenden Methoden eine Fähigkeit zuweisen:
  - Klicken Sie in der Fähigkeitenliste auf eine Fähigkeit, und klicken Sie dann auf **Benutzer zuweisen/entfernen**. Um eine Fähigkeit hinzuzufügen, klicken Sie auf den gewünschten Benutzer. Die Kachel für den ausgewählten Benutzer wird blau. Um eine Fähigkeit zu entfernen, klicken Sie auf einen Benutzer, dem die Fähigkeit bereits zugewiesen ist. Wenn die Fähigkeit zugewiesen ist, wird die Kachel des Benutzers blau angezeigt.
  - Klicken Sie in der Kachel des Benutzers auf den Abwärtspfeil auf der Schaltfläche **Fähigkeiten**. Weisen Sie einem einzelnen Benutzer mehrere Fähigkeiten zu, indem Sie die Kontrollkästchen der gewünschten Fähigkeiten aktivieren.

Es sind zwei Standardfähigkeiten verfügbar: Außendienst-Fähigkeit und Kundenservice-Fähigkeit. Dies sind übergeordnete Kompetenzen. Andere vom Manager erstellte Kompetenzen werden unter diesen übergeordneten Kompetenzen gespeichert.

Obligatorische Kompetenzen

Verwenden Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“, um alle Kompetenzen zu identifizieren, die erforderlich sind, damit Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker an Kundenservice-Fällen und Außendienst-Arbeitsaufträgen und -Aufgaben arbeiten können. Weisen Sie dann den Kundenservice-Mitarbeitern und Technikern, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, Fälle und Aufgaben zu.

Bei der Zuweisung von Fällen, Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigen die Zuweisungstools die obligatorischen Kompetenzen, filtern Service Desk-Mitarbeiter und Techniker heraus, die nicht über diese Kompetenzen verfügen, und ordnen dann die verbleibenden Service Desk-Mitarbeiter.

- Wenn Kundenservice-Mitarbeiter mit den erforderlichen Kompetenzen verfügbar sind, werden die Fälle und Aufgaben diesen Kundenservice-Mitarbeitern zugewiesen.
- Wenn Service Desk-Mitarbeiter mit den obligatorischen Kompetenzen nicht verfügbar sind, werden Service Desk-Mitarbeiter mit anderen, nicht obligatorischen Kompetenzen, die in den Fällen und Aufgaben identifiziert werden, bewertet und zugewiesen.

Außendienst-Dispatcher (wm_dispatcher), Außendienst-Techniker (wm_agent), Kundenservice-Manager (sn_customerservice_manager) und Kundenservice-Mitarbeiter (sn_customerservice_agent) können sowohl Kompetenzen als auch obligatorische Kompetenzen für Fälle und Aufgaben angeben.

Obligatorische Kompetenzen sind eine optionale Funktion. Obligatorische Kompetenzen können in der Zuweisungs-Workbench identifiziert werden. Zusätzlich zur Liste der **Kompetenzen** enthält die Zuweisungs-Workbench die Liste **Hinzugefügte obligatorischen Kompetenzen**. Kundenservice-Mitarbeiter werden in der Workbench basierend auf

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

der Anzahl der Kompetenzen bewertet, die den in der Kompetenzenliste angegebenen Kompetenzen entsprechen. Wenn die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwendet wird, werden die angezeigten Kundenservice-Mitarbeiter nach den Kompetenzen gefiltert, die in der Liste „Hinzugefügte obligatorische Kompetenzen“ aufgeführt sind, und dann nach den anderen Übereinstimmungskriterien geordnet.

Zugehörige Informationen

Zuweisungs-Workbench verwenden

Obligatorische Kompetenzen werden konfiguriert

Konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ zur Verwendung mit den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management.

Obligatorische Kompetenzen sind eine optionale Funktion, die in den Plugins „Kundenservice-Management“ und „Field Service Management“ enthalten ist. Verwenden Sie die folgenden Schritte, um diese Funktion mit der gewünschten Anwendung zu konfigurieren.

Kundenservice-Management konfigurieren

So konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ zur Verwendung mit Kundenservice-Management:

- Im Fallformular:
  - Konfigurieren Sie das Formularlayout so, dass die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] verwendet wird.
  - Setzen Sie in der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ das Feld **Obligatorisch** auf **true**, um Kompetenzen zu identifizieren, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind.

    Hinweis: Das Fallformular sollte entweder das Feld **Kompetenzen** oder die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ verwenden, aber nicht beides.

- [Optional] Führen Sie für vorhandene Fälle, bei denen Daten im Feld **Kompetenzen** im Fallformular ausgefüllt sind, das M2M-Skript **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenzen migrieren** aus, um diese Daten in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ zu verschieben. Standardmäßig migriert dieses Fix-Skript die Kompetenzen aus vorhandenen Einträgen in den Tabellen „Fall“, „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren.
- Wenn Sie die Zuweisungs-Workbench verwenden, ersetzen Sie die Übereinstimmungskriterien **Übereinstimmende Kompetenzen** durch die Übereinstimmungskriterien **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Fähigkeiten**. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungsregeln für die Fallzuweisung .

Konfiguration „Field Service Management“

So konfigurieren Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ für die Verwendung mit Field Service Management:

1. Aktivieren Sie die *work.management.use.mandatory.skills*-Systemeigenschaft.
2. Konfigurieren Sie das Arbeitsauftragsformular und das Arbeitsauftrag-Aufgabenformular so, dass die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] verwendet wird.
3. [Optional] Führen Sie für vorhandene Arbeitsaufträge, bei denen Daten im Feld **Kompetenzen** in den Formularen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“

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

ausgefüllt sind, das M2M-Skript **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenzen migrieren** aus, um diese Daten in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ zu verschieben. Standardmäßig migriert dieses Fix-Skript die Kompetenzen aus vorhandenen Einträgen in den Tabellen „Fall“, „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“, und die Kompetenzen werden dabei als optionale Kompetenzen konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren.

4. Wenn Sie die dynamische Zeitplanung verwenden, aktualisieren Sie den Aufgabenfilter für die dynamische Zeitplan-Konfiguration, und ersetzen Sie die Übereinstimmungskriterien **Passende Kompetenzen für dynamische Planung** durch die Übereinstimmungskriterien **Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung**. Weitere Informationen finden Sie unter Einen Aufgabenfilter erstellen.

Navigieren Sie zum Konfigurieren optionaler Kompetenzen zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**, Klicken Sie auf **Zuweisung** Registerkarte und festlegen **Die automatische Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern für Aufgaben erfordert Kompetenzen** Zu einem der folgenden Elemente:

- Alle – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über alle optionalen Kompetenzen verfügen muss, die in der Aufgabe für die Aufgabenzuweisung aufgeführt sind.
- Einige – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über mindestens eine optionale Kompetenz verfügen muss, die in der Aufgabe für die Aufgabenzuweisung aufgeführt ist.
- Keine – gibt an, dass der Kundenservice-Mitarbeiter über keine optionalen Kompetenzen verfügen muss.

Systemeigenschaften Obligatorische Kompetenzen

Das M2M-Skript **Kompetenzen zur Aufgabenkompetenz migrieren** migriert Kompetenzen aus vorhandenen Aufgaben in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill]. Konfigurieren Sie die in der Migration enthaltenen Aufgabentabellen mithilfe der Systemeigenschaft *skills_management.migration*.

Die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

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

Mit der Funktion „obligatorische Kompetenzen“ installierte Eigenschaften

Eigenschaftsname	Beschreibung
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ und gibt an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzen [task_m2m_skill] für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verwendet wird. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false
skills_management.migration	Listet die Aufgabentabellen auf, die in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert werden sollen, wenn ein Administrator das M2M-Skript **Fähigkeiten zur Aufgabekompetenzen migrieren** ausführt.

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

Mit der Funktion „obligatorische Kompetenzen“ installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaftsname	Beschreibung
	• **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: wm_task, customerservice_case, wm_order
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Enthält eine Liste von Tabellen, für die das Feld **Fähigkeiten** bereits in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert wurde. Wenn der Tabellenname in dieser Eigenschaft aufgeführt ist, wurden die Daten migriert und werden nicht erneut migriert. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: keiner

Kompetenzen in Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ migrieren

Migrieren Sie Daten aus dem Feld **Kompetenzen** in die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“, um die Unterstützung für obligatorische Kompetenzen für die Ausführung von Aufgaben in einem Fall oder Arbeitsauftrag zu verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ [task_m2m_skill] werden Kompetenzen und obligatorische Kompetenzen gespeichert.

In der Anwendung „Customer Service Management“ verwendet die Zuweisungs-Workbench die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ anstelle des Felds **Kompetenzen** in der Falltabelle, um Kundenservice-Mitarbeiter basierend auf den Bewertungskriterien für Aufgabenzuweisungen anzuzeigen.

In der Anwendung Außendienst-Management verwenden die Arbeitsauftragsaufgaben-Zuweisungen, die mithilfe der automatischen Zuweisung, der dynamischen Planung und des Dispatcher-Arbeitsbereichs durchgeführt werden, anstelle von die Tabelle „Aufgabenkompetenzen“ **Kompetenzen** Feld in den Tabellen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“, um Service Desk-Mitarbeiter für Aufgabenzuweisungen zuzuweisen.

Prozedur

1. Fügen Sie eine Systemeigenschaft hinzu Mit den folgenden Einstellungen.

Option	Beschreibung
Erstellen Sie eine Systemeigenschaft für eine Tabelle in der Anwendung „Customer Service Management“.	Stellen Sie sicher, dass Sie bei der Anwendung „Customer Service Management“ angemeldet sind. **Hinweis:** Konfigurieren Sie das Systemeigenschaften-Formular, um das Feld **Suffix** anzuzeigen.

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

Option	Beschreibung
	Geben Sie im Feld **Suffix** den Namen der Systemeigenschaft wie folgt ein: `com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s` wobei <table_name> der Name einer Fall–aufgaben-Tabelle ist, aus der die Kompe–tenzen kopiert werden müssen.
Erstellen Sie eine Systemeigenschaft für eine Tabelle in der Anwendung „Field Service Management“.	Stellen Sie sicher, dass Sie bei der globalen Anwendung angemeldet sind. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Systemeigenschaft im folgenden Format ein: `com.snc.skills_management.<table_name>_migrate_s` wobei <table name> der Name eines Ar–beitsauftrags oder einer Arbeitsauftrags–aufgaben-Tabelle ist, aus der die Kompe–tenzen kopiert werden müssen.

2. Setzen Sie den Wert im Feld **Typ** auf **true**.
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
4. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Korrekturskripts** Und führen Sie aus **Kompetenzen zu Aufgabenkompetenz M2M migrieren** Korrekturskript.
   Die Kompetenzen werden in die Tabelle task_m2m_skill kopiert. Der Name der Tabelle, aus der die Kompetenzen kopiert werden, wird an die Systemeigenschaft `com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables` angehängt. Wenn das Skript erneut ausgeführt wird, ignoriert es alle Tabellen, aus denen bereits Kompetenzen migriert wurden.

Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung

Außendienst Gebietsplanung identifiziert das am besten abgeglichene Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Sie können dann dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder der Gruppe Aufgaben zuweisen, die am besten positioniert sind, um einen Serviceanruf basierend auf den zugehörigen Gebieten auszuführen.

Konfiguration – Übersicht

Als Gebietsplaner können Sie Gebiete in konfigurieren und verwenden Außendienst-Management Führen Sie die folgenden Verfahren aus:

1. Aktivieren Außendienst Gebietsplanung

   Sie können aktivieren Außendienst Gebietsplanungs-Plugin (Com.snc.fsm_Territory_Planning) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Geografien werden erstellt

   Erstellen Außendienst Gebiete und ihre Geografien basierend auf Ihren Anforderungen.

3. Konfigurieren von Ressourcen für Gebiete

Automatische Übersetzung

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

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter oder Crews dauerhaft oder vorübergehend einem Gebiet zu, damit Sie Aufgaben Ressourcen zuweisen können, die für die Arbeit im Gebiet verfügbar sind.

4. Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell

   Aktivieren Sie Außendienst-Management Gebietsmodell zum Führen eines Datensatzes von Gebieten und den zugehörigen Ressourcen, z. B. Versandgruppen, Zuweisungsgruppen und Qualifizierungsgruppen.

5. Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole Verwenden Sie die Gebietsplanungskomponenten und -Eigenschaften, um den Workflow an Ihre Anforderungen anzupassen.

Weitere Informationen zum Einrichten der Gebietsplanung im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanungskonsole.

Zugehörige Informationen

Verwalten von Gebieten und Service Desk-Mitarbeitern über die Gebietsplanungskonsole

Außendienst Dashboard „Performance Analytics für Gebiet“

Aktivieren Außendienst Gebietsplanung

Sie können aktivieren Außendienst Gebietsplanungs-Plugin (Com.snc.fsm_Territory_Planning) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst Gebietsplanung Erfordert die Installation von Dispatcher-Arbeitsbereich Plugin (com.snc.uib.fsm_Dispatcher_Workspace) für den Zugriff auf die Gebietsplanungskonsole.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivierung von Außendienst Gebietsplanung Wird aktiviert Außendienst-Management Plugins „com.snc.work_Management“ und „Gebietsplanung“ (com.snc.Territory_Planning), falls sie nicht bereits aktiv sind.

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst Gebietsplanung :

- Rollen
- Tabellen
- Skripteinbindungen
- Business-Regeln
- Eigenschaften
- Abfrageregeln

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Gebietsplanungskomponenten.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Gebietsplanung Plugin (Com.snc.fsm_Territory_Planning) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Ergebnis

Die Außendienst Das Plugin „Gebietsplanung“ fügt bei erfolgreicher Aktivierung das Standardgebietsmodell „Field_Service_Territories“ zu Außendienst Konfigurationen auf der Registerkarte Add-ons.

Hinweis: Sie müssen aktivieren `Field_Service_Territories`Führen Sie nach der Einrichtung Ihrer Gebiete ein Modell aus, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Gebieten zu planen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.

Geografien werden erstellt

Erstellen Sie Geografien, und weisen Sie sie Gebieten zu, um effizient zu planen und die am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter und Crews für Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen.

Sie können drei Arten von Geografien für ein Gebiet erstellen. Das Verständnis der Wichtigkeit jedes Typs ist für die effektive Verwaltung von Gebieten von entscheidender Bedeutung.

- GeoJSON: Mit dem Geografietyp „GeoJSON“ können Sie eine GeoJSON-Datei importieren oder die Grenzen mithilfe von Formen wie Polygonen oder Kreisen in der Karte zeichnen. Dies ist besonders, da es hilft, Gebiete auf einer Karte zu visualisieren und sicherzustellen, dass Aufgaben den richtigen Orten zugewiesen werden. Es ist also wie ein Kartentool, das sicherstellt, dass Arbeitsaufträge oder Aufgaben genau an bestimmte geografische Bereiche abgeglichen werden.
- Übereinstimmende Attribute: Definieren Sie eine Geografie basierend auf bestimmten Merkmalen wie Stadt, Bundesland, Land oder Postleitzahl. Sie können beispielsweise ein Gebiet erstellen, das alle Aufgaben in einer bestimmten Stadt oder innerhalb eines bestimmten Postleitzahlbereichs enthält. Übereinstimmende Attribute bieten eine präzise und kriterienbasierte Methode für die Beschreibung von Gebieten ohne visuelle Zuordnung.
- Zusammengesetzte Geografie: Definieren Sie eine zusammengesetzte Geografie, indem Sie verschiedene Geografien zu einer einzigen, umfassenden Geografie kombinieren oder zusammenfassen. Auf diese Weise können Sie eine größere Geografie erstellen, die die kombinierten Bereiche mehrerer kleinerer Geografien umfasst.

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

Erstellen einer GeoJSON-Geografie

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie, indem Sie GeoJSON-Koordinaten importieren oder Formen direkt auf der Karte zeichnen.

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie

Erstellen Sie eine Geografie vom Typ GeoJSON.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TP.Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den GeoJSON-Geografietyp, um Szenarien zu berücksichtigen, in denen detaillierte geografisch-räumliche Informationen extern verfügbar sind, sodass Organisationen verschiedene geografische Datensätze in die Planungsprozesse integrieren können.

Hinweis: Für effektive Aufgabenzuweisungen mit Zeitplanoptimierung wird empfohlen, konsistente Formen (z. B. Polygone oder Kreise) zu verwenden und zu vermeiden, dass sich Geografien überschneiden oder überschneiden, um genaue Ergebnisse sicherzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsgeografie**an.
2. In **Gebietsgeografien** Seite auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie Aus **GeoJSON** .
GeoJSON	Verwenden Sie das GeoJSON-Format zur Codierung verschiedener geografischer Datenstrukturen. GeoJSON unterstützt die Geometrietypen wie Polygon, Multipolygon und Kreis.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Geografie vom Typ „GeoJSON“ wird basierend auf den angegebenen Koordinaten erstellt.

Ergebnis

Nachdem Sie eine GeoJSON-Geografie erstellt haben, verbinden Sie sie mit einem Gebiet für das Arbeitsauftragsmanagement. Das zugehörige Gebiet wird in aufgeführt **Gebiete** Zugehörige Liste, wenn Sie den Geografiedatensatz öffnen. Die Geografie des Typs GeoJSON wird visuell auf der Karte angezeigt, wenn ihr Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt ist.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Außendienst Gebiet.

Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole

Zeichnen Sie Grenzen auf der Karte, um Ihre geografischen Gebiete zu definieren und GeoJSON-Geografien zu erstellen. Diese Geografien bieten Ihnen nicht nur eine klare Darstellung auf der Karte, sondern auch die verwendete Aufgabenplanung.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ermöglicht Ihnen das interaktive Zeichnen von Formen wie Polygonen oder Kreisen direkt auf der Karte, wodurch der Prozess der Erstellung von Gebieten für eine effektive Aufgabenzuweisung optimiert wird. Bei Bedarf können Sie eine auf mehreren Polygonen basierende Geografie erstellen, indem Sie mehrere Polygone auf der Karte zeichnen. Wenn das geografische Gebiet für ein Gebiet beispielsweise Wasser und Land umfasst, können Sie mehrere Landbereiche auswählen, die über den Wasserkörper verteilt sind, um eine Gebietsgeografie zu definieren.

Hinweis: Für effektive Aufgabenzuweisungen mit Zeitplanoptimierung wird empfohlen, konsistente Formen (z. B. Polygone oder Kreise) zu verwenden und zu vermeiden, dass sich Geografien überschneiden oder überschneiden, um genaue Ergebnisse sicherzustellen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete die Option aus **Gebiet Erstellen** .
   Die Seite Neues Gebiet erstellen wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Feld Geografie das Symbol neue Geografie für Gebiet ( ), um eine Geografie zu zeichnen.
4. Wählen Sie die Zeichenmethode aus.
   - Um eine Geografie mit einem vorhandenen Gebiet zu zeichnen, wählen Sie aus **Zeichnen Sie mit Gebiet** Und wählen Sie das gewünschte Gebiet aus der Liste im Bereich Gebiete aus.
   - Um nach einem Bereich auf der Karte zu suchen, wählen Sie durch Eingabe eines Standorts in die Suchadressleiste aus **Auf Karte zeichnen** .

   Hinweis: Um eine Geografie basierend auf dem Vorhandensein von Ressourcen (Service Desk-Mitarbeiter, Crews oder Assets) zu erstellen, wählen Sie die gewünschten Ressourcen aus den Überlagerungsoptionen aus, die auf der Karte angezeigt werden.
5. Wählen Sie das Zeichentool aus.
   - Um einen oder mehrere Bereiche zu zeichnen, verwenden Sie das Polygonformsymbol ( ).
   - Um eine Geografie mit einem bestimmten Radius zu definieren, verwenden Sie das Kreisformsymbol ( ).
6. Geben Sie im Feld Name den Namen für die Geografie ein.
   Ein GeoJSON-Skript wird automatisch generiert.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die GeoJSON-Geografie wird basierend auf dem ausgewählten Bereich auf der Karte erstellt.

Ergebnis
Nachdem Sie eine GeoJSON-Geografie erstellt haben, verbinden Sie sie mit einem Gebiet für das Arbeitsauftragsmanagement. Das zugehörige Gebiet wird in aufgeführt **Gebiete** Zugehörige Liste, wenn Sie den Geografiedatensatz öffnen. Die Geografie wird visuell auf der Karte angezeigt, wenn ihr Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt ist.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Außendienst Gebiet.

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

Erstellen Sie eine Geografie mit übereinstimmenden Attributen

Das Erstellen einer Geografie mit übereinstimmenden Attributen umfasst die Definition von Geografien basierend auf bestimmten Kriterien wie Stadt, Bundesland, Land oder Postleitzahl.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Übereinstimmende Attribute bieten eine präzise und kriterienbasierte Methode zur Beschreibung von Geografien für die Planung, ohne dass eine visuelle Darstellung erforderlich ist. Dies ist eine Möglichkeit, Geografien basierend auf gemeinsam genutzten Attributen zu kategorisieren und zu gruppieren, um den Prozess der Verwaltung von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben innerhalb dieser definierten Kriterien zu optimieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsgeografie**an.
2. In **Gebietsgeografien** Seite auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie Aus **Übereinstimmende Attribute** .

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Öffnen Sie den Geografiedatensatz, um die übereinstimmenden Attribute hinzuzufügen.
6. In **Übereinstimmende Attribute** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
   a. In **Typ** Feld eine Bedingung auswählen, um die Geografiegrenze einzuschränken.
   Beispiel: Postleitzahl ist gleich.
   b. In **Postleitzahl** Geben Sie eine Postleitzahl ein.
   c. In **Stadt** Feld einen Namen der Stadt eingeben.
   d. In **Status** Geben Sie einen Statusnamen ein.
   e. In **Land** Geben Sie einen Ländernamen ein.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Geografie mit übereinstimmenden Attributen wird erstellt.

Ergebnis

Wenn diese Geografie einem Gebiet zugeordnet ist, werden die Gebietsinformationen in angezeigt **Gebiete** Liste. Sie wird auf der Karte nicht visuell angezeigt, wenn ihr Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt ist.

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

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Außendienst Gebiet.

Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie

Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie, indem Sie verschiedene Geografien in einer einzigen, leistungsstarken Ansicht für eine effiziente Planung kombinieren. Mit einer zusammengesetzten Geografie können Sie Aufgaben optimieren und Ressourcen optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zusammengesetzte Geografie kombiniert kleinere Geografien in einer größeren, wirkungsvolleren. Sie können beispielsweise zusammengesetzte Geografie verwenden, wenn Sie drei oder mehr kleinere Geografien erstellt haben und sie jetzt zu einer größeren Geografie vereinigen möchten.

Prozedur
1. Öffnen Sie entweder die Gebietsplanungsplattform oder die Gebietsplanungskonsole basierend auf Ihrer Rolle.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Zum Erstellen einer zusammengesetzten Geografie	Diese Aktion ausführen
Aus der Plattform	Wählen Sie auf der Seite „Gebietsgeografien“ die Option aus **Neu** .
Über die Gebietsplanungskonsole	**a.** Wählen Sie Aus **Gebiet Erstellen** . **b.** Wählen Sie im Feld Geografie das Symbol neue Geografie für Gebiet ( ).

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gebietsgeografie

Feld	Beschreibung
Name	Name der Geografie.
Geografietyp	Wählen Sie Aus **Zusammengesetzte Geografie** .
Zusammengesetzte Geografie	Wählen Sie die Geografien aus, die Sie in einer zusammengesetzten Geografie zusammenfassen möchten.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Sie können bis zu 10 GeoJSON-Geografien auswählen. Vermeiden Sie die Auswahl einer zusammengesetzten Geografie oder einer Geografie mit übereinstimmenden Attributen in einer anderen zusammengesetzten Geografie.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zusammengesetzte Geografie wird erstellt.

Ergebnis

Die zusammengesetzte Geografie umfasst alle Breitengrade, Längengrade und Geo-Punkte, die innerhalb der ausgewählten Geografien enthalten sind. Ordnen Sie die zusammengesetzte Geografie einem Gebiet zu, um Arbeitsauftragsaufgaben in der Gebietsplanungskonsole zu verwalten. Die Geografie wird visuell auf der Karte angezeigt, wenn ihr Gebiet in der Gebietsplanungskonsole ausgewählt ist.

Nächste Maßnahme

Verknüpfen Sie die Geografie mit einem Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Außendienst Gebiet.

Bearbeiten Sie eine Geografie

Bearbeiten Sie die Grenzen oder Formen einer vorhandenen Gebietsgeografie in einer Karte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Suchen Sie die Gebietskarte, für die Sie die Geografie bearbeiten möchten, und wählen Sie weitere Optionen (⋮)-Symbol.
3. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie Geografie** .
4. Ändern Sie die Geografie basierend auf dem Geografietyp.
   - Um eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole zu bearbeiten, wählen Sie die Geografie auf der Karte aus, und ändern Sie die Grenzen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole.
   - Um eine Geografie zu bearbeiten, die mit übereinstimmenden Attributen erstellt wird, wählen Sie aus **Übereinstimmende Attribute** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Hinzufügen** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Geografie mit übereinstimmenden Attributen.
   - Informationen zum Bearbeiten einer zusammengesetzten Geografie finden Sie unter Erstellen Sie eine zusammengesetzte Geografie.
5. Nach dem Bearbeiten der Geografie können Sie entweder sehen **Speichern** Oder **Speichern Sie Als Neu** Option, abhängig von der Anzahl der zugehörigen Gebiete und Ihren Verwaltungsberechtigungen.
   Wenn Sie nur ein zugehöriges Gebiet verwalten, sollten Sie die Änderungen am vorhandenen Datensatz speichern, da dies nur dieses spezifische Gebiet betrifft. Wenn Sie jedoch mehrere Gebiete verwalten oder

Automatische Übersetzung

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

nicht über Verwaltungsberechtigungen für alle zugehörigen Gebiete verfügen, wird empfohlen, einen Datensatz zu erstellen, um zu vermeiden, dass sich dies auf andere Gebiete auswirkt.

- Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Ändern der vorhandenen Geografie.
- Wählen Sie Aus **Speichern Sie Als Neu** Um eine Geografie für das Gebiet zu erstellen und die vorherige beizubehalten.

Hinweis: Wenn beide Schaltflächen verfügbar sind, können Sie wählen, ob Sie die Änderungen an der vorhandenen Geografie speichern oder eine erstellen möchten.

Sobald Sie Ihre Auswahl getroffen haben, werden die Änderungen gespeichert, und die Gebietsgeografie wird entsprechend aktualisiert.

Erstellen Sie einen Außendienst Gebiet

Erstellen Sie Gebiete zur Optimierung der Planung von Service Desk-Mitarbeitern und Gruppen. Indem Sie diese Gebiete dem Gebietsmodell zuordnen, können Sie einen Datensatz über Ihr Gebietssetup verwalten und eine effiziente Verwaltung gewährleisten.

Vorbereitungen

Sie müssen eine Gebietsgeografie einrichten, bevor Sie mit der Erstellung eines Gebiets beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine GeoJSON-Geografie in der Gebietsplanungskonsole.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Richten Sie eine Gebietsgeografie ein, bevor Sie Gebiete erstellen. Ein Gebiet wird durch sein geografisches Gebiet definiert, und Sie können mehrere Gebiete in einer Hierarchie organisieren. Das Gebiet der höchsten Ebene dient als übergeordnetes Gebiet, das geografische Bereiche innerhalb des Gebiets als untergeordnete Gebiete abdeckt. Sie können beispielsweise ein übergeordnetes Gebiet, Kalifornien, und seine untergeordneten Gebiete erstellen: San Francisco, Los Angeles, San Jose und Santa Clara.

Beim Erstellen eines neuen Gebiets haben Sie die Möglichkeit, einen vorhandenen Gebietsdatensatz mit allen geänderten Werten zu kopieren, indem Sie auswählen **Einfügen und beibehalten** Option.

Prozedur

1. Öffnen Sie entweder die Gebietsplanungsplattform oder die Gebietsplanungskonsole.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebiete** > **Neu**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole** > **Gebiet erstellen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gebietsformular

Felder	Beschreibung
Name	Name des Gebiets.
Beschreibung	Beschreibung des Gebiets.
Übergeordnet	Name des übergeordneten Standorts für das Gebiet, um eine Gebietshierarchie zu erstellen.

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

Felder	Beschreibung
	Wenn kein übergeordnetes Gebiet angegeben ist, dient dieses Gebiet als das (übergeordnete) Gebiet der höchsten Ebene. **Hinweis:** Der Gebietsmanager kann nur untergeordnete Gebiete für seine Gebiete erstellen.
Rang	Legen Sie eine Rangfolgeregel fest, um Gebiete für die Aufgabenzuweisung zu priorisieren (absteigende Reihenfolge).
Farbe	Geben Sie den Hexadezimalcode oder die Farbauswahl ein, um die Farbe auszuwählen. Dies hilft, das Gebiet auf der Karte in der Gebietsplanungskonsole hervorzuheben. **Hinweis:** Dieses Feld wird optional, wenn das ausgewählte Gebiet mithilfe einer übereinstimmenden Attributgeografie erstellt wurde und das ausgewählte Gebiet ein Gebiet ohne Zuweisung ist.
Modell	Name des Gebietsmodells, dem dieses Gebiet zugeordnet werden soll. Dieses Feld wird automatisch auf den Standard festgelegt **Field_Service_Territories** Gebietsmodell.
Zuweisungsgebiet	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Gebiet in ein Zuweisungsgebiet zu konvertieren, sodass Sie Zuweisungsgruppen und Außendienstmitarbeiter hinzufügen können. **Hinweis:** Ein inaktives Zuweisungsgebiet ist nicht für die Planung berechtigt und wird nicht in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.
Zusammengefasster Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter	Die Anzahl der Tage, bis zu denen die Details des Zeitplans für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind und der zusammengefasste Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter für Aufgabenzuweisungen verwendet wird, wenn die Kapazität durch den zusammengefassten Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter definiert wird. Über die Stichtage hinaus wird die definierte Basiskapazität für das Kapazitätsmanagement und die Aufgabenzuweisungen verwendet.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: ○ Dieses Feld ist nur für Zuweisungsgebiete verfügbar. ○ Die **Zusammengefasster Zeitplan Für Mitarbeiter** Gilt nicht an dem Tag, an dem die Kapazität definiert ist (Tag 0). Sie gilt immer vom folgenden Tag (Tag 1) nach der Definition der Kapazität bis zum Stichtag oder Datum.
Stichtag für aggregierten Zeitplan für Mitarbeiter	Das Datum, bis zu dem die Details des Zeitplans für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, und der zusammengefasste Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter für Aufgabenzuweisungen verwendet wird, wenn die Kapazität durch den zusammengefassten Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter definiert wird. Nach dem Stichtag wird die definierte Basiskapazität für das Kapazitätsmanagement und Aufgabenzuweisungen verwendet. **Hinweis:** ○ Dieses Feld ist nur für Zuweisungsgebiete verfügbar. ○ Wenn sowohl aggregierte Stichtage für den Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter als auch Datum angegeben sind, wird für die Kapazitätszuteilung und Aufgabenzuweisungen nur das aggregierte Stichtag für den Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter berücksichtigt.
Geografie	Fügen Sie den Namen des geografischen Gebiets hinzu, das für dieses Gebiet definiert ist. **Hinweis:** Dieses Feld ist für ein Gebiet ohne Zuweisung optional.
Aktiv	Geben Sie an, ob das Gebiet für die Planung verfügbar ist. **Hinweis:** Ein inaktives Gebiet ist nicht für die Planung berechtigt und wird nicht in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

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

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Gebiet wird erstellt.

Ergebnis

Beim Zugriff auf einen Gebietsdatensatz hängen die angezeigten zugehörigen Listen davon ab, ob sie als Zuweisungstyp oder nicht-Zuweisungstyp kategorisiert sind. Gebiete ohne Zuweisung ermöglichen ausschließlich das Hinzufügen von Managern und untergeordneten Gebieten. Zuweisungsgebiete erlauben jedoch das Hinzufügen von Managern, Qualifizierungsgruppen, Entsendegruppen, Zuweisungsgruppen, Service Desk-Mitarbeitern, untergeordnete Gebiete, Kapazitätszuweisung und Crews. Diese Zuweisungsgebiete werden speziell im Kontext des Arbeitsauftragsmanagements berücksichtigt.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren von Ressourcen für Gebiete

Konfigurieren von Ressourcen für Gebiete

Konfigurieren Sie Ressourcen für Gebiete mühelos, indem Sie sie mit Gruppen verknüpfen.

Diese Gruppen, bestehend aus Qualifizierern, Dispatchern, Service Desk-Mitarbeitern und Crews, arbeiten Sie zusammen, um Aufgaben effizient zuzuweisen. Unabhängig davon, ob es sich um die Zuweisung eines einzelnen Service Desk-Mitarbeiters oder einer ganzen Crew handelt, stellt der logische Flow sicher, dass Aufgaben an aktive Gebietsmitglieder gehen, die für die Aufgabe am besten geeignet sind.

Weisen Sie einem Gebiet Gruppen zu

Weisen Sie Gruppen von Qualifizierern, Dispatchern, Service Desk-Mitarbeitern und Crews Gebieten zu, um die Ressourcenzuteilung für Aufgaben zu optimieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.Territory_Planer, sn_fsm_TP.Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Qualifizierungs- oder Versandgruppen nur zu hinzufügen **Zuweisungsgebiet** . Wenn Sie einer Zuweisungstyp „Gebiet“ eine Gruppe hinzufügen, aktualisiert das System automatisch die relevanten Zuweisungsgruppen und fügt dem Gebiet die Gruppenmitglieder hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete das gewünschte Gebiet aus.
   Der Gebietsdatensatz wird angezeigt.
3. Wählen Sie aus **Qualifizierungsgruppen** Registerkarte oder **Versandgruppen** Registerkarte und klicken Sie auf **Hinzufügen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie Eine Neue Gebietsgruppe

Felder	Beschreibung
Gruppe	Geben Sie den Namen der Gruppe ein, die für die Qualifizierung und den Versand von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben verantwortlich ist.

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

Felder	Beschreibung
Mitgliedschaftstyp	Wählen Sie den Mitgliedschaftstyp aus – entweder primär oder sekundär. Dies bestimmt die Priorität für Zuweisungen, wenn die Gruppe Teil mehrerer Gebiete ist. Weisen Sie der Gruppe beispielsweise eine primäre Mitgliedschaft für ein Gebiet und eine sekundäre Mitgliedschaft für ein anderes Gebiet zu. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für Zuweisungsgruppen ausgewertet.
Gebiet	Geben Sie den Namen des Gebiets ein, das der Gruppe zugeordnet werden soll.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Gruppe für die Planung verfügbar ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Dem Gebiet wird eine Gruppe hinzugefügt.

Ergebnis

Sobald einem Gebiet eine Qualifizierungs- oder Versandgruppe hinzugefügt wurde, aktualisiert das System automatisch die zugehörigen Zuweisungsgruppen und fügt dem Gebiet die Gruppenmitglieder hinzu. Unabhängig davon, ob es sich um eine Qualifizierung oder eine Versandgruppe handelt, zeigt das System sie in den entsprechenden zugehörigen Listen an, was den Referenzprozess bei der Bearbeitung von Gebieten vereinfacht.

Fügen Sie einem Gebiet Service Desk-Mitarbeiter hinzu

Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter direkt einem Gebiet hinzu, ohne sie den Zuweisungsgruppen hinzuzufügen. Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, sofort mit der Arbeit an Aufgaben zu beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.Territory_resource_Manager, sn_fsm_TP.Territory_Edit_resource_allocation

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Sie können dem Gebiet Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, auch wenn seine Zuweisungsgruppe dem Gebiet nicht hinzugefügt wurde.
- Service Desk-Mitarbeiter können für die angegebene Dauer in einem Gebiet arbeiten.
- Sie können mehrere Mitgliedschaften für denselben Service Desk-Mitarbeiter definieren, wenn sie sich nicht mit denselben Start- und Enddaten überschneiden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**an.
2. Öffnen Sie in der Liste „Gebiete“ das Gebiet, für das Sie Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für die Mitgliedschaften des Service Desk-Mitarbeiters die Option aus **Neu** .

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

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gebietsmitgliedschaft

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets.
Mitgliedschaftstyp	Agent-Typ für Gebiet, entweder als primärer oder sekundärer Service Desk-Mitarbeiter.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Crew	Name der Crew. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Außendienst-Crew-Vorgänge“ (com.snc.fsm_Crew_Scheduling) aktiviert ist.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit im Gebiet aufnehmen kann.
An	Gültig bis: Datum, bis zu dem ein Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit im Gebiet beendet.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Service Desk-Mitarbeiter wird für die angegebene Dauer direkt einem Gebiet hinzugefügt.

Ergebnis

Die Service Desk-Mitarbeiter werden in angezeigt **Mitgliedschaften Von Service Desk-Mitarbeitern** Zugehörige Liste, wenn Sie den Gebietsdatensatz öffnen. Dispatcher können dann Aufgaben manuell oder automatisch Service Desk-Mitarbeitern zuweisen, die dem Gebiet zugeordnet sind.

Fügen Sie einem Gebiet Crews hinzu

Fügen Sie Crews direkt zu Gebieten hinzu, sodass Mitglieder aus Ihren Gebieten sofort Crews beitreten und Aufgaben sofort bearbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit Crews in Gebieten zu arbeiten, müssen Sie das Plugin „Außendienst Crew Operations“ (com.snc.fsm_Crew_Scheduling) aktivieren.

Im Folgenden finden Sie zwei Möglichkeiten zum Erstellen von Crews:

1. Manuell: Sie können Service Desk-Mitarbeiter aus jedem Gebiet, in dem Sie Mitglied sind, manuell auswählen, um eine Crew zu bilden. Es ist wie die Zusammenstellung eines eigenen Teams für eine bestimmte Aufgabe.
2. Automatisch: Die dynamische Planung verarbeitet die automatische Crew-Erstellung. Wenn die dynamische Planung als Planungsmethode ausgewählt ist, kann das System bei Bedarf eigene Crews erstellen, was Ihnen Zeit und Aufwand spart. Dies geschieht, indem Service Desk-Mitarbeiter aus dem Gebiet abgerufen werden, das mit der spezifischen Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft ist, um sicherzustellen, dass die richtigen Personen der richtigen Aufgabe zugewiesen werden.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**an.
2. Öffnen Sie in der Liste „Gebiete“ das Gebiet, für das Sie Crews zuweisen möchten.
3. Weisen Sie eine Crew für das Gebiet zu.
   - Wählen Sie eine vorhandene Crew aus.
   - Erstellen Sie eine neue Crew, indem Sie auswählen **Neu** In der zugehörigen Liste Crew-Mitgliedschaften.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Crew-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich der Führungskraft, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in ausgewählter Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe an die Crew ausgewählt werden kann.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem die Crew mit der Arbeit beginnt.
An	Gültig bis Datum, bis zu dem die Crew die Arbeit beendet.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Crew wird für die angegebene Dauer direkt einem Gebiet hinzugefügt.

Ergebnis

Die Crew wird in sichtbar **Crew-Mitgliedschaften** Zugehörige Liste des Gebietsdatensatzes.

Nächste Maßnahme

Dispatcher können Arbeitsauftragsaufgaben Crews zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Fügen Sie einem Gebiet vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter hinzu

Zeigen Sie vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter eines bestimmten Gebiets an, und fügen Sie sie direkt einem Gebiet hinzu.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. In **Außendienstgebiete** Liste, wählen Sie aus **Alle** .
4. Klicken Sie auf das Gebiet, für das Sie vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter anzeigen möchten, und fügen Sie sie dem Gebiet hinzu.
   Der Gebietsdatensatz wird auf einer neuen Registerkarte angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Symbol vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter ( ).
   Die **Verfügbare Mitglieder** Liste mit den vorgeschlagenen Service Desk-Mitarbeitern wird angezeigt.
6. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Auf der Service Desk-Mitarbeiter-Karte.
   Die Nachricht wird angezeigt, wenn der Anwender dem Gebiet hinzugefügt wurde.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Service Desk-Mitarbeiter wird dem Gebiet hinzugefügt und in angezeigt **Mitgliedschaften Von Service Desk-Mitarbeitern** Registerkarte.
8. Definieren Sie die Arbeitsdauer für Service Desk-Mitarbeiter.
   a. Auf der **Mitgliedschaften Von Service Desk-Mitarbeitern** Registerkarte öffnen Sie den Datensatz des Service Desk-Mitarbeiters.
   b. Wählen Sie Aus **Zeitpläne Für Service Desk-Mitarbeiter** Registerkarte und klicken Sie auf **Neu** .
   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Mitarbeiterarbeitsplan

Felder	Beschreibung
Von Datum	Startdatum der Arbeitsdauer für das Gebiet.
Bis Datum	Enddatum der Arbeitsdauer für das Gebiet. Weitere Informationen finden Sie unter *sn_fsm_tp.territory_membership_override_to_date* Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Arbeitsplan	Wählen Sie den Arbeitszeitplan aus. Beispiel: 8 bis 17 Uhr.
Typ	Wählen Sie Aus **Primäre Arbeit** Für Service Desk-Mitarbeiter als primärer Kontakt für das ausgewählte Gebiet.

   d. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Arbeitsdauer des Service Desk-Mitarbeiters ist für das Gebiet angegeben.

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie einem Gebiet Manager hinzu

Fügen Sie Manager hinzu, und gewähren Sie Zugriff auf ein Gebiet, um ein Gebiet zu verwalten oder Ressourcen eines zugewiesenen Gebiets zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.Territory_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einem Gebiet verschiedene Arten von Managern hinzufügen:

- Primärer Manager: Der primäre Manager ist die permanenten Manager für ein dediziertes Gebiet.
- Sekundärer Manager: Der sekundäre Manager kann das Gebiet verbessern und verwalten, wenn der primäre Manager nicht verfügbar ist.
- Gebietsmanager: Der Gebietsmanager kann auf alle Gebiete zugreifen und sie verwalten.
- Ressourcenmanager: Der Ressourcenmanager hat nur eingeschränkten Zugriff, um Ressourcen zu verwalten und untergeordnete Gebiete im zugewiesenen Gebiet zu erstellen.

Informationen zum Unterschied zwischen den Managertypen und ihren Zugriffsrechten finden Sie unter Verwalten von Gebieten und Service Desk-Mitarbeitern über die Gebietsplanungskonsole Und Außendienst Gebietsplanungskomponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebiete**an.
2. Öffnen Sie in der Liste Gebiete das Gebiet, in dem Sie Manager zuweisen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste für Gebietsmanager die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Gebietsmanager

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets.
Mitgliedschaftstyp	Managertyp für die Gruppe, entweder Gebietsmanager oder Ressourcenmanager, der den Zugriff und die Priorität für Zuweisungen in einem Gebiet festlegt. **Hinweis:** Sie können einen Ressourcenmanager nur für eine angegebene Dauer hinzufügen.
Manager	Name des Managers.
Primär	Option, um anzugeben, ob der Manager hauptsächlich für alle Aktivitäten im Gebiet dediziert ist. **Hinweis:** Wählen Sie die Option nicht aus, wenn Sie einen sekundären Manager für eine bestimmte Dauer hinzufügen möchten.

Automatische Übersetzung

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

Felder	Beschreibung
Von	Verwalten Sie das Gebiet ab dem ausgewählten Datum.
An	Verwalten Sie das Gebiet bis zum ausgewählten Datum.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Manager wird dem Gebiet hinzugefügt und kann auf die Gebietsplanungskonsole zugreifen, um das zugewiesene Gebiet und die zugehörigen untergeordneten Gebiete zu verwalten.

Ergebnis
Der Manager wird in angezeigt **Gebietsmanager** Zugehörige Liste, wenn Sie das Gebiet öffnen.

Ändern Sie die Ressourcenmitgliedschaft von Service Desk-Mitarbeitern oder Crews, die einem Gebiet zugeordnet sind

Ändern Sie die Gebietsmitgliedschaft von Service Desk-Mitarbeitern oder Crews, um sie für die Arbeit in einem Gebiet für einen bestimmten Zeitraum verfügbar zu machen, legen Sie ihre Priorität bei der Zuweisung von Aufgaben fest, oder markieren Sie sie als inaktiv.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Service Desk-Mitarbeiter- und Crew-Ressourcen in der Zuweisungsgruppe, die einem Gebiet zugeordnet ist, sind standardmäßig für die Arbeit in diesem Gebiet verfügbar. Sie können ihre Mitgliedschaft ändern, indem Sie sie inaktiv machen, um zu vermeiden, ihnen Aufgaben zuzuweisen, oder ihren Gebietsmitgliedschaftstyp auf „primär“ oder „sekundär“ festlegen. Ressourcen mit einer primären Mitgliedschaft werden beim Zuweisen von Aufgaben gegenüber Ressourcen mit einer sekundären Mitgliedschaft priorisiert.

Hinweis:

- Sie können die Mitgliedschaft aller Ressourcen unabhängig von ihrer Zuweisungsgruppe und ihrem Zuweisungsgebiet anpassen.
- Sie müssen das Plugin „Außendienst Crew Operations“ aktivieren, um die Crew-Mitgliedschaft anzuzeigen und anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Crew Operations.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete das Gebiet aus.
   Der Gebietsdatensatz wird angezeigt.
3. Ändern Sie die gewünschte Mitgliedschaft.
   - Wählen Sie aus, um die Mitgliedschaft eines Service Desk-Mitarbeiters zu ändern **Agent-Mitgliedschaft** Registerkarte.
   - Um die Crew-Mitgliedschaft zu ändern, wählen Sie aus **Crew-Mitgliedschaft** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft“

Felder	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets. Dieses Feld wird automatisch auf das Gebiet festgelegt, für das der Service Desk-Mitarbeiter oder die Crew Mitglied ist.
Anwender	Name des Service Desk-Mitarbeiters, dessen Mitgliedschaft Sie ändern möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn in keine Crew ausgewählt ist **Crew** Feld.
Von	Datum, ab dem die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.
Mitgliedschaftstyp	Typ der Mitgliedschaft für die Ressource, entweder primär oder sekundär. Wenn beispielsweise eine Ressource gleichzeitig Teil von zwei Gebieten ist, weisen Sie der Ressource für Gebiet eins eine primäre Mitgliedschaft und eine sekundäre Mitgliedschaft für das andere Gebiet zu.
Crew	Name der Crew, deren Mitgliedschaft Sie ändern möchten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn kein Service Desk-Mitarbeiter in ausgewählt ist **Anwender** Feld.
An	Datum, bis zu dem die Ressource für die Arbeit im Gebiet verfügbar ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die Verfügbarkeit und Mitgliedschaft des Service Desk-Mitarbeiters oder der Crew wird geändert.

Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell

Aktivieren Sie das Gebietsmodell, um anzuzeigen **Gebiet** Feld im Arbeitsauftragsaufgabenformular, damit die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen werden kann, der dem ausgewählten Gebiet zugeordnet ist. Das Gebietsmodell verwaltet einen Datensatz von Gebieten, die ihm zugeordnet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.Territory_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie Außendienst Gebietsplanung Plugin (Com.snc.fsm_Territory_Planning). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Gebietsplanung** > **Gebietsmodell**an.
2. Öffnen Sie das Gebietsmodell Field_Service_Territories.
3. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Nach der Aktivierung von Außendienst Gebietsmodell erfolgreich, die **Gebiet** Feld wird dem Arbeitsauftragsaufgabenformular hinzugefügt. Mit dieser Option können Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Crews bestimmten Gebieten Aufgaben zuweisen.

Die Kalenderfilter des Service Desk-Mitarbeiters basierend auf Gebieten in Dispatcher-Arbeitsbereich, Und **Qualifizierertyp für Zeitplanoptimierung** Die Systemeigenschaft wird automatisch auf festgelegt **Gebiet** . Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung -Eigenschaften.

Darüber hinaus mit *sn_fsm.use_query_rules*Wenn die Abfrageregel aktiv ist, können Service Desk-Mitarbeiter, Dispatcher und Qualifizierer die Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, wenn sie in ihrem Gebiet erstellt werden, um die Datensicherheit zu gewährleisten.

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern konfigurieren

Konfigurieren Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Zum Definieren Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien und Werte für Service Desk-Mitarbeiter und genauere Berechnung der Arbeitsdauer für eine Arbeitsauftragsaufgabe oder eine Kombination von Aufgaben.

Außendienst Die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern ist die Geschwindigkeit, mit der ein Service Desk-Mitarbeiter eine Art von Arbeitsauftragsaufgabe abschließen kann. Die Werte für Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Für Effizienzkriterien liegen zwischen 0 und 2, wobei ein Wert von 1 bedeutet, dass der Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben innerhalb des Standardzeitrahmens abschließt. Ein Wert über 1 deutet darauf hin, dass der Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben schneller als der Durchschnitt abschließt, während ein Wert unter 1 angibt, dass der Service Desk-Mitarbeiter länger als die typische Zeit benötigt, um die Aufgabe abzuschließen. Außendienst Die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern für einen Service Desk-Mitarbeiter kann für mehrere Kriterien definiert werden.

Außendienst Die Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters verwendet die folgende Formel, um die geschätzte Arbeitsdauer basierend auf der geplanten Arbeitsdauer und der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters zu berechnen:

```
Geschätzte Arbeitsdauer = geplante Arbeitsdauer/Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters
```

Ziel : Stellen Sie sicher, dass dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe zugewiesen wird, indem Sie die Effizienz der Service Desk-Mitarbeiter für diese bestimmten Aufgaben berücksichtigen und die Arbeitsdauer genau schätzen.

Angenommen, es gibt zwei qualifizierte Arbeitsauftragsaufgaben, die zur Entsendung bereit sind, eine für die Laptop-Reparatur und eine andere für die MRI-Computerinstallation.

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

Tabelle „Service Desk-Mitarbeiter-Effizienz“ :

Techniker	Effizienzkriterium für Service Desk	Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern	Geplante Arbeitsdauer	Geschätzte Arbeitszeit
Anthony Roy	MRI-Computerinstallation	0,5	60 Minuten	120 Minuten
Cindy Lisa	Laptop-Reparatur	0,6	60 Minuten	100 Minuten
Cindy Lisa	MRI-Computerinstallation	0,8	60 Minuten	75 Minuten
Alisa Chinoy	Laptop-Reparatur	0,8	60 Minuten	75 Minuten
Ray William	Laptop-Reparatur	1.2	60 Minuten	50 Minuten
Alex Wagner	Laptop-Reparatur	1	60 Minuten	60 Minuten

Erklärung : Für die Laptop-Reparaturauftragsaufgabe ist Ray William der am besten geeignete Techniker, da dieser Techniker diese Art von Aufgabe 10 Minuten vor der geplanten Arbeitsdauer abschließt.

Für die MRI-Computerinstallationsaufgabe ist Cindy Lisa der am besten geeignete Techniker.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Sind:

1. Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern aktivieren

   Wird aktiviert Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Das Plugin „“ (com.snc.fsm_Agent_Efficiency) erfordert die Administratorrolle.
2. Erstellen oder ändern Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien
3. Weisen Sie einen zu Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert für Service Desk-Mitarbeiter
4. (Optional) Erstellen oder ändern Sie Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregel
5. (Optional) Konfigurieren Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit dynamischer Planung zum automatischen Zuweisen von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung Wird Konfiguriert.
6. (Optional) Konfigurieren Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit Empfehlungen für intelligente Aufgaben, um einem Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Effizienz die am besten geeignete Aufgabe zu empfehlen. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Aufgabenempfehlungen Konfigurieren.
7. (Optional) Konfigurieren Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Mit Zeitplanoptimierung Um Aufgaben basierend auf der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters und einer genauen geschätzten Dauer zu identifizieren, zu planen und dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

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

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern aktivieren

Sie können aktivieren Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Plugin (com.snc.fsm_Agent_efficiency), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern:

- Plugins
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Plugin (com.snc.fsm_Agent_efficiency) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Erstellen oder ändern Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien

Erstellen oder ändern Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien zur Bewertung der Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern und zur Berechnung der Arbeitsdauer für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern** > **Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter**an.
2. Erstellen Sie ein neues Kriterium, oder aktualisieren Sie ein vorhandenes Kriterium.
   - Um ein neues Kriterium zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um ein Kriterium zu ändern, wählen Sie seinen Namen aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterium

Feld	Beschreibung
Name	Name des Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterium.
Aufgabentabelle	Tabelle, für die das Kriterium erstellt wird. Dieser Wert muss Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task] sein.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Kriteriums.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterium wird erstellt oder Änderungen gespeichert.

Nächste Maßnahme
Erstellen oder ändern Sie Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregel

Weisen Sie einen zu Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert für Service Desk-Mitarbeiter

Weisen Sie einen zu Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien und Effizienzwert für Service Desk-Mitarbeiter, um die Arbeitsdauer genauer zu berechnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern** > **Effizienzwerte der Service Desk-Mitarbeiter**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert

Feld	Beschreibung
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter	Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterium.

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

Feld	Beschreibung
Effizienz	Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert von 0 bis 2.
Aktiv	Option zum Aktivieren Die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterium und sein Wert.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie den Datensatz an, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern** > **Effizienzwerte der Service Desk-Mitarbeiter**an.

Ergebnis
Die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert ist dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Erstellen oder ändern Sie Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregel

Erstellen oder ändern Sie Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregel für Arbeitsauftragsaufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Die Bestimmungsregel weist einer qualifizierten Arbeitsauftragsaufgabe automatisch Effizienzkriterien für Service Desk-Mitarbeiter zu. Intelligente Aufgabenempfehlung Verwendet Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregeln zur Empfehlung der am besten geeigneten Aufgaben für einen Service Desk-Mitarbeiter.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Effizienz von Service-Desk-Mitarbeitern** > **Regeln zur Bestimmung der Service Desk-Mitarbeitereffizienz**an.
2. Erstellen oder ändern Sie eine Bestimmungsregel.
   - Um eine neue Regel zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um eine Regel zu ändern, wählen Sie ihren Namen aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, oder ändern Sie die Einträge.

Regel zur Bestimmung der Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Feld	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Anwendung	Anwendung, für die die Regel gilt. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Global** Und kann nicht geändert werden.
Typ	Der Typ der Bestimmungsregel. ○ **Einfach** : Eine einfache Bestimmungsregel mit einer oder mehreren Filterbedingungen. ○ **Erweitert** : Eine Bestimmungsregel, die ein Skript verwendet.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Aktiviert die Bestimmungsregel.
Quelltabelle	Die Tabelle, für die diese Bestimmungsregel gilt.
Reihenfolge	Die Priorität für die Bestimmungsregel. Bestimmungsregeln mit niedrigeren Reihenfolgewerten werden zuerst angewendet.
Bedingung	Eine oder mehrere Bedingungen zur Bestimmung der Arbeitsauftragsaufgaben, für die diese Bestimmungsregel gilt. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Ist aus ausgewählt **Einfach** .
Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter	Das Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter, für das die Bestimmungsregel gilt. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Ist aus ausgewählt **Einfach** .
Skript	Ein Skript zum Definieren der Details der Bestimmungsregel. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Typ** Ist aus ausgewählt **Erweitert** .

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Bestimmungsregel wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Weisen Sie einen zu Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert für Service Desk-Mitarbeiter

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können mehrere Kalender-Konfigurationsaufgaben ausführen.

Konfiguration – Übersicht

Sie können Folgendes für einen Mitarbeiterkalender konfigurieren:

- Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

  Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

- Arbeitsplan für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

  Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker.

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

- Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

  Erstellen Sie persönliche Ereignisse, die im persönlichen Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.

- Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

  Erstellen Sie einen Zeitplan, der mit dem Mitarbeiterkalender verwendet werden soll.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender verwalten

Mitarbeiterkalender verwenden

Ereigniskonfiguration für den Kalender für Kundenservice-Mitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Konfigurationen für jeden Typ von Eintrag, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird. Einträge können Fallaufgaben, Arbeitsauftragsaufgaben, Termine oder Zeitplaneinträge enthalten, z. B. Event-Typen, die Sie im Teamkalender nachverfolgen und verwalten können.

Vorbereitungen
Der Zeitplaneintrag verwendet die Tabelle „Zeitplanspanne“ [cmn_schedule_span], um verschiedene Arten von Events zu speichern.

Die folgenden Typen von Zeitplaneinträgen für Event-Typ-Konfigurationen sind standardmäßig verfügbar:

- Event – Termin
- Event – Ausgeschlossen
- Event – Besprechung
- Event – Telefon
- Event – Ruhezeit
- Event – Sonstiges

Diese Konfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Sie können eine Konfiguration aktivieren, indem Sie zu navigieren **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**, Auswahl einer Ereignistypkonfiguration und Festlegen von **Aktiv** Feld bis **Wahr** Für einen oder mehrere Ereigniskonfigurationstypen, die Sie aktivieren möchten. Jede Konfiguration wird als separater Event-Typ im Teamkalender angezeigt.

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration** Und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Beschreibung
Eine Konfiguration aus einer vorhandenen Event-Konfiguration erstellen	**a.** Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formular-Header, und klicken Sie auf **Einfügen und beibehalten**. Eine Kopie der ausgewählten Event-Typ-Konfiguration wird erstellt.
Neue Event-Konfiguration erstellen	Klicken Sie auf **Neu**.

2. Füllen Sie die Felder im Event-Konfigurationsformular nach Bedarf aus.

Formular „Ereigniskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für diese Konfiguration.
Bezeichnung konfigurieren	Name, der für dieses Event im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
Farbthema	Farbe, die zum Anzeigen dieser Art von Zeitplan im Mitarbeiterkalender verwendet wird.
Einrichtung	
Einrichtung	Setup-Methode für diese Konfiguration. ○ **Einfach:** Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um diese Konfiguration einzurichten. ○ **Geskriptet:** Verwenden Sie erweiterte Skripts, um diese Konfiguration einzurichten.
Tabelle	Die Tabelle, in der die Aufgaben für diese Art von Konfiguration gespeichert werden.
Filter	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die gewünschten Bedingungen für den ausgewählten Aufgabentyp zu erstellen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben enthält beispielsweise einen Filter im Feld **Status** der Aufgabe, um nur die offenen Aufgaben anzuzeigen.
Benutzerfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das den Benutzer bereitstellt, der der Aufgabe zugewiesen ist. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **zugewiesen an** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender für den in diesem Feld ausgewählten Benutzer angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
Ereignistyp	Typ des Zeitplaneintrags.
Feld anzeigen	Ein Feld aus der **Tabelle**, das die Informationen bereitstellt, die für diesen Event-Typ im Mitarbeiterkalender angezeigt werden sollen. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Betreff** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird der Betreff der Aufgabe im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Startdatumsfeld	Ein Feld aus einer **Tabelle**, das das Startdatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Erwarteter Beginn** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt, beginnend mit dem in diesem Feld angegebenen Datum und Uhrzeit.
Enddatumsfeld	Ein Feld aus der **Tabelle**, das das Enddatum für die Aufgabe bereitstellt. Die Event-Konfiguration für Fallaufgaben verwendet beispielsweise das Feld **Fälligkeitsdatum** aus der Aufgabentabelle [sn_customerservice_task]. Wenn eine Fallaufgabe zugewiesen ist, wird sie im Mitarbeiterkalender angezeigt und endet an dem in diesem Feld angegebenen Datum und zu dieser Uhrzeit. **Hinweis:** Da der Einsatzplanung-Administrator beliebige Felder aus der **Aufgabentabelle** für das Feld **Startdatum** und das Feld **Enddatum** auswählen kann, kann das Enddatum möglicherweise vor dem Startdatum liegen. In diesem Fall wird die Aufgabe zwischen den beiden Zeitpunkten im Mitarbeiterkalender angezeigt.
Skript	Verwenden Sie erweiterte Skripts, um die Event-Konfiguration zu erstellen. **Hinweis:** Dieses Feld ist verfügbar, wenn der Wert **Geskriptet** aus dem Feld **Setup** ausgewählt wird.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie die Konfiguration aus einer vorhandenen Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   - Wenn Sie eine neue Konfiguration erstellt haben, klicken Sie auf **Absenden**.

Persönliches Event für Kundenservice-Mitarbeiter oder Techniker erstellen

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können persönliche Events erstellen, die im persönlichen Kalender eines Mitarbeiters angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mitarbeiter und Techniker fügen normalerweise persönliche Events zu ihren eigenen Kalendern hinzu.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Persönliche Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters**an.
2. Wählen Sie den persönlichen Zeitplan für den gewünschten Mitarbeiter aus.
3. In **Zeitplaneinträge** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneintrag“ nach Bedarf aus.

Formular „Zeitplaneintrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Verfügbar ○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie Aus **Beschäftigt** Um den Zeitblock aus den Berechnungen der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern für die automatische Zuweisung und die Fallzuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wann	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr

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

Feld	Beschreibung
	◦ Jeden Di, Do ◦ Wöchentlich ◦ Monatlich ◦ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ◦ Tag des Monats ◦ Wochentag ◦ Letzter Tag des Monats ◦ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus: ◦ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im **Wenn** Feld als Basis für Wiederholung. ◦ Floating: Schließen Sie für diese Auswahl ab **Gleitkommawoche** , **Fließender Tag** , Und **Fließender Monat** Felder.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Wird Konfiguriert Außendienst Crew Operations

Erstellen, ändern und ermöglichen Sie Crews und ihren Anforderungen, Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen, die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern erfordern.

Sobald ein Administrator die Art der Arbeit identifiziert hat, für die eine Crew erforderlich ist, kann die Anforderung über das Formular „Arbeitstyp“ und die Arbeitsauftragsvorlage festgelegt werden. Immer wenn ein Arbeitsauftrag mit der Vorlage erstellt wird oder der Arbeitstyp in der Aufgabe ausgewählt wird, die eine Crew erfordert, ist die **Benötigt Crew** Feld ist automatisch aktiviert. Mit diesem Feld können Dispatcher eine Crew für Arbeitsauftragsaufgaben planen und entsenden, die mit den Arbeitsauftragsvorlagen erstellt wurden. Weitere Informationen zum Aktivieren von Crew-Anforderungen aus Arbeitsauftragsvorlagen finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.

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

Ein Administrator oder Dispatcher kann auswählen **Benötigt Crew** Option im Arbeitsauftragsaufgabenformular, wenn eine Crew zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist. Diese Auswahl kann durchgeführt werden, wenn sich die Aufgabe im Status Entwurf, Zugewiesen oder Ausstehende Entsendung befindet, wenn eine Crew erforderlich ist, um eine Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen.

Aktivieren Sie Außendienst Plugin „Crew Operations“, um hinzuzufügen **Benötigt Crew** Option zum Arbeitsauftragsaufgabenformular, zum Arbeitstypformular und zu den Arbeitsauftragsvorlagen.

Dynamische Planung für Crew-Vorgänge

Die automatische Zuweisung von Aufgaben in der dynamischen Planung ist für Arbeitsauftragsaufgaben aktiviert, die eine Crew erfordern. In den dynamischen Planungskonfigurationen werden neue Kriterien definiert, um Arbeitsauftragsaufgaben mit aktivierter Crew-Anforderung einzubeziehen. Diese Kriterien sind festgelegt, um die folgenden Aktionen für Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen, die eine Crew erfordern:

- Die zugehörige Liste „Aufgabenfilter“ enthält:

  Crew-Terminaufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, die eine Crew erfordert und ein Terminfenster hat

  Crew-Zuweisung: Ausstehende Dispatch-Arbeitsauftragsaufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, die eine Crew erfordert, und befindet sich im Status „Ausstehende Disposition“.

  Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben

  Dieser Filter ist spezifisch für die Aufgabe, bei der die Crew die berechtigten Service Desk-Mitarbeiter vorschlagen muss. Das im Filter ausgewählte Kriterium bestimmt, welche Service Desk-Mitarbeiter für die Crew-Aufgabe empfohlen werden.

  Aufgabenfilter bewerten Arbeitsauftragsaufgaben und planen sie automatisch, wenn eine Crew erforderlich ist.
- Eine Einschränkung verhindert, dass die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben wird, wenn eine Crew erforderlich ist.
- Die automatische Zuweisungsfunktion hilft, zu verhindern, dass den Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen werden, die gleichzeitig Teil einer Crew sind, für die die Aufgabe geplant werden soll.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Außendienst Crew-Vorgänge sind:

1. Aktivieren Außendienst Crew Operations

   Sie können das Plugin „Außendienst-Crew-Vorgänge“ (com.snc.fsm_Crew_Scheduling) für das Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow Anwendungen und Plugins speichern, wenn sie nicht bereits installiert sind.

2. Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

   Erstellen Sie Crews, um einer vordefinierten Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen.

3. Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu

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

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu, damit Sie verstehen, welche Crews für Arbeitsauftragsaufgaben geeignet sind, die eindeutige Kompetenzen erfordern.

4. Fügen Sie eine Ausrüstungskompetenz hinzu

   Definieren Sie Kompetenzen als gerätebezogene Kompetenzen, damit bei Zuweisung einer Aufgabe, die Ausrüstungskompetenzen erfordert, die richtigen Ausrüstungskompetenzen ausgewählt werden können.

5. Erstellen Sie Ad-hoc-aufgabenspezifische Crews

   Erstellen Sie eine Ad-hoc-aufgabenspezifische Crew für eine Aufgabe, wenn vorhandene Crews nicht für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert.

6. Aktualisieren Sie die Crew-Anforderung einer Arbeitsauftragsaufgabe

   Fügen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter hinzu, die eine bestimmte Art von Arbeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausführen sollen, oder aktualisieren Sie sie.

7. Hinzufügen Außendienst Crew-Mitglieder

   Fügen Sie einer Außendienst-Crew nach Bedarf Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

8. Konfigurieren Sie die Führungsrolle, um Crew-Leiter zu identifizieren

   Identifizieren Sie einen Crew-Leiter, wenn er nicht vom Dispatcher angegeben wird, indem Sie der Führungsrolle Kompetenzen hinzufügen.

Zugehörige Informationen

Verwenden Außendienst Crew-Vorgänge

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu

Verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Für Crew-Vorgänge

Verwalten von Crew-Aufgaben mit Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren Außendienst Crew Operations

Sie können aktivieren Außendienst Crew Operations Plugin (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst Crew Operations erfordert Außendienst-Management Plugin [com.snc.work_Management]. Weitere Informationen zum Aktivieren des Außendienst-Managements finden Sie unter Field Service Management aktivieren. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Crew Operations .

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst Crew Operations :

- Rollen
- Tabellen
- Business-Regeln

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

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Crew Operations-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Crew Operations Plugin (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Ergebnis

Die Außendienst Crew Operations-Plugin fügt bei erfolgreicher Aktivierung hinzu `sn_fsm_crew.work.management.allow.undersized.crew.taskassignment`Eigenschaft für Außendienst-Management Systemeigenschaften. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Erstellen Sie Crews, um einer vordefinierten Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Crews können basierend auf der Art der erforderlichen Arbeit, dem geografischen Standort und den erforderlichen Kompetenzen definiert werden. Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert und das Gebietsmodell aktiviert ist, können Sie die Service Desk-Mitarbeiter auswählen, die den Gebieten beim Erstellen einer Crew zugeordnet sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Meine Crews** Modul basierend auf Ihrer Rolle.
   - Manager: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Manager** > **Meine Crews**an.
   - Dispatcher: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Crews**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Crew-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich der Führungskraft, in der Crew. **Hinweis:** Dieses Feld ist ein Pflichtfeld.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in ausgewählter Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe an die Crew ausgewählt werden kann.
Von	Gültig ab dem Datum, an dem die Crew mit der Arbeit beginnt.
An	Gültig bis Datum, bis zu dem die Crew die Arbeit beendet.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Crew wird mit den zugehörigen Listendatensätzen „Gruppen“, „Kompetenzen“ und „Mitglieder“ erstellt. Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, **Gebietsmitgliedschaften** Die zugehörige Liste wird mit der Liste der Gebiete angezeigt, die der Crew zugeordnet sind.

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu

Fügen Sie einer Crew Kompetenzen hinzu, damit Sie wissen, welche Crews für Arbeitsauftragsaufgaben geeignet sind, die eindeutige Kompetenzen erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Crew_Moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Meine Crews**an.
2. Öffnen Sie eine Crew aus der Liste, der Sie Kompetenzen hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Kompetenzen die Option aus **Hinzufügen** .
4. Wählen Sie die Sperre aus Symbol.
5. Suchen Sie im Zieldatensatz auswählen nach der Kompetenz, die Sie der Crew hinzufügen möchten.

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

Hinweis: Sie können mehr als eine Kompetenz pro Zeile hinzufügen, aber wenn Sie dies tun, können Sie kein Kompetenzniveau für Kompetenzen hinzufügen, die sich auf derselben Zeile befinden.

6. **Wahlweise:** Wählen Sie ein Kompetenzniveau aus.
7. Wählen Sie unter Menge die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter in der Crew aus, die über diese Kompetenz verfügen.

   Hinweis: Die Größe der Crew muss größer oder gleich der Anzahl der Kompetenzen sein, die der Crew zugewiesen sind. Einer Crew können nicht mehr Kompetenzen zugewiesen werden, als Service Desk-Mitarbeiter in der Crew vorhanden sind.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie eine Ausrüstungskompetenz hinzu

Definieren Sie Kompetenzen als gerätebezogene Kompetenzen, damit bei Zuweisung einer Aufgabe, die Ausrüstungskompetenzen erfordert, die richtigen Ausrüstungskompetenzen ausgewählt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**an.
2. Wählen Sie die Kompetenz aus, die Sie als Ausrüstungskompetenz festlegen möchten.
3. Unter **Enthält Kompetenzen** , Wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Unter **Sammlung** , Suchen Sie nach Ausrüstungskompetenzen, und wählen Sie sie aus.
5. Wählen Sie Hinzufügen ( )-Symbol.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Ad-hoc-aufgabenspezifische Crews

Erstellen Sie eine Ad-hoc-aufgabenspezifische Crew für eine Aufgabe, wenn vorhandene Crews nicht für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Crew erstellen ist im Arbeitsauftragsaufgabenformular verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Aufgabe befindet sich im Status „Ausstehende Disposition“.
- Versandgruppe ist ausgewählt.
- Die **Benötigt Crew** Option ist aktiv.
- Die Aufgabe ist für das aktuelle oder zukünftige Datum geplant.

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

Hinweis: Sie können nur eine Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen. Wenn Sie versuchen, eine weitere Crew für eine Aufgabe zu erstellen, leitet das System Sie zur vorhandenen Crew weiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **> Arbeitsauftragsaufgaben.**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich in befindet **Versand Ausstehend** status.
3. Klicken Sie Auf **Crew Erstellen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Crew-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew. Dieses Feld wird basierend auf der Arbeitsauftragsaufgabe, für die die Crew erstellt wird, automatisch ausgefüllt. Beispiel: WOT9001007 Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew. Dieses Feld wird automatisch mit einer Standardtextnachricht ausgefüllt, z. B. „Crew to work on WOT9001007“.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich der Führungskraft, in der Crew.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in ausgewählter Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe an die Crew ausgewählt werden kann.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Eine Ad-hoc-aufgabenspezifische Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen erstellt, z. B. Details, Gruppen, Kompetenzen und Aufgabenbeauftragte.

Aktualisieren Sie die Crew-Anforderung einer Arbeitsauftragsaufgabe

Fügen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter hinzu, die eine bestimmte Art von Arbeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausführen sollen, oder aktualisieren Sie sie.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher
Sie müssen auswählen **Benötigt Crew** Option in der Arbeitsauftragsaufgabe.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige Mindestgröße der Crew beträgt 2.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich in befindet **Entwurf** Oder **Versand Ausstehend** status.
3. In **Crew-Anforderung** Zugehörige Liste: Geben Sie die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter in ein **Minimale Crew-Größe** Und **Empfohlene Crew-Größe** Felder.

   Hinweis:
   - Die empfohlene Crew-Größe muss der minimalen Crew-Größe entsprechen oder größer sein.
   - Die minimale Crew-Größe muss mindestens zwei betragen.

4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinzufügen Außendienst Crew-Mitglieder

Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter zu hinzu Außendienst Crew nach Bedarf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Manager, wm_Dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Crew-Leiter kann Teil mehrerer geplanter Crews in nicht überschneidenden Zeitrahmen sein.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Meine Crews** Modul basierend auf Ihrer Rolle.
   - Manager: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Manager** > **> Meine Crews**an.
   - Dispatcher: Navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **> Meine Crews**an.
2. Öffnen Sie eine Crew aus der Liste, der Sie Mitglieder hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Mitglieder auf **Hinzufügen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Crew-Mitglied“

Feld	Beschreibung
Mitglied	Name des Außendienstmitarbeiters.
Rolle	Für einen Service Desk-Mitarbeiter definierte Rolle. Beispiel: Mitglied.
Gültig ab	Startdatum, ab dem das Mitglied zur Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch mit dem effektiven Startdatum der Crew ausgefüllt. Beispiel: 2022-04-25.
Gültig bis	Enddatum, bis zu dem das Mitglied zur Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist. Dieses Feld wird automatisch mit dem effektiven Startdatum der Crew ausgefüllt. Beispiel: 2022-04-29.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob das Mitglied der Crew zugeordnet ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um der Crew weitere Mitglieder hinzuzufügen.

Ergebnis
Die Mitglieder werden der Crew hinzugefügt.

Konfigurieren Sie die Führungsrolle, um Crew-Leiter zu identifizieren

Identifizieren Sie einen Crew-Leiter, wenn er nicht vom Dispatcher angegeben wird, indem Sie der Führungsrolle Kompetenzen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Alle Crews müssen eine Führungskraft haben. Dispatcher können einer Crew einen Leiter zuweisen oder die Ressourcenanforderungen verwenden, um eine Kompetenz zu bestimmen, über die der Crew-Leiter verfügen muss, um als Crew-Leiter zugewiesen zu werden.

Wenn der Dispatcher den Leiter keiner Crew zuweist oder in den Ressourcenanforderungen eine erforderliche Führungskompetenz angibt, werden die in der Führungsrolle enthaltenen Kompetenzen verwendet, um den Crew-Leiter zu bestimmen. Die Kompetenzen werden mit den Kompetenzen der verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter abgeglichen.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Ressourcenanforderungen zu einer Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kompetenzen** > **Alle Kompetenzen**an.
2. Erfassen Sie die sys_ID der Kompetenz, die Sie der Führungsrolle hinzufügen möchten.
   a. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen der Kompetenz, und wählen Sie aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
   b. Fügen Sie die ID in eine Scratch-Datei ein.
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie der Führungsrolle mehr als eine Kompetenz hinzu, indem Sie diesen Schritt wiederholen.
3. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie ein `sys_properties_list.do` Im Filternavigator.

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

a. In **Name** Spalte, suchen Sie nach der Führungsrolle `sn_fsm_Crew.Crew.Leader.Skill` .

b. Wählen Sie den Rollennamen aus.

Hinweis: Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie eine Nachricht zum Bearbeiten der globalen Anwendung sehen.

4. In **Wert** Feld ein Komma nach dem letzten Wert eingeben und die sys_ID der Kompetenz einfügen, die Sie kopiert haben.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Auftragnehmerfähigkeiten konfigurieren

Richten Sie Interaktionen mit Auftragnehmerunternehmen, ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern mit dem Auftragnehmermanagement ein. Darüber hinaus können Sie mit dem Auftragnehmer-Marketplace Aufgaben an einen Marketplace verschieben, wenn interne Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Konfiguration – Übersicht

Wenn Sie Auftragnehmer haben, können Sie die folgenden Funktionen einrichten:

- Contractor Management Wird Konfiguriert

  Sie können das Auftragnehmermanagement konfigurieren, um Interaktionen mit Auftragnehmerunternehmen und ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten.

- (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst Marktplatz

  Sie können Contractor Marketplace konfigurieren, damit Dispatcher Aufgaben an den Marketplace übertragen können, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Weitere Informationen zum mobilen Auftragnehmer finden Sie unter Field Service Contractor for mobile Funktion von Now Mobile Agent-Anwendung.

Contractor Management Wird Konfiguriert

Sie können das Auftragnehmermanagement konfigurieren, um Interaktionen mit Auftragnehmerunternehmen und ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern einzurichten.

Verwenden Sie das Auftragnehmermanagement, um Interaktionen mit Auftragnehmerunternehmen, ihren Managern und Service Desk-Mitarbeitern und Arbeitsauftragsaufgaben einzurichten, die an Kundenstandorten ausgeführt werden sollen. Fügen Sie Auftragnehmerunternehmen und externe Manager hinzu, Onboarding und Offboarding externer Mitarbeiter, und erstellen Sie Arbeitsgruppen für externe Außendienstmitarbeiter.

Sie können das geführte Setup verwenden, um die Erstkonfiguration von Auftragnehmerverwaltungsaufgaben in der Reihenfolge zu durchlaufen, oder separat darauf zugreifen, wenn Sie sie konfigurieren müssen.

Die Schritte zum Konfigurieren des Auftragnehmermanagements lauten wie folgt:

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

1. Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren
2. Onboarding einer Auftragnehmerfirma durchführen
3. Onboarding eines externen Managers durchführen
4. Arbeitsgruppe für externe Außendienstmitarbeiter erstellen
5. Fügen Sie der Versandgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu
6. Onboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen
7. Offboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen
8. Zusätzliche Manager werden hinzugefügt

Zugehörige Informationen

Auftragnehmerportal

Aufgaben von Arbeitsaufträgen im Außendienst-Auftragnehmerportal

Aufzeichnung der Nutzung von Assets im Auftragnehmerportal

Erforderliche Teile anfordern und empfangen

Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Außendienst Contractor Management (com.snc.fsm_contractor_management), um die Anwendung „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ zu verwenden. Dieses Plugin enthält Demodaten und aktiviert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienst Das Plugin „Auftragnehmer-Management“ ist nur für Kunden verfügbar, die für lizenziert sind Außendienst-Management Anwendung.

Hinweis: Zur Verwendung der Automatisierung müssen das Plugin „dynamische Planung“ und installiert sein **Verwenden Sie Aufgabenfilter, um Auftragnehmeraufgaben zu bestimmen** Die Eigenschaft in der Außendienstkonfiguration muss aktiviert sein.

Rollen werden mit installiert Außendienst Auftragnehmerverwaltung.

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten von „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst”.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „com.snc.fsm_contractor_management“.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Onboarding einer Auftragnehmerfirma durchführen

Führen Sie das Onboarding einer Auftragnehmerfirma zur Auslagerung von Außendienstaufgaben durch. Die Auftragnehmerfirma sendet dann ihre Mitarbeiter an den Kundenstandort, um die erforderlichen Aufgaben auszuführen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin und wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auch die Erstkonfiguration des Onboarding eines Auftragnehmerunternehmens über den vornehmen **Außendienst** > **Administration** > **Auftragnehmer-Management** Geführtes Setup. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur
1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Service Provider outsourcen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Auftragnehmerfirma
Manager	Interner Manager des aus einer Dropdown-Liste ausgewählten Unternehmens
Telefon	Telefonnummer des Unternehmens
Fax	Faxnummer des Unternehmens
Website	Die Internetadresse des Unternehmens
Straße	Die Postanschrift des Unternehmens
Stadt	Der Ort, an dem das Unternehmen ansässig ist
Bundesland / Region	Das Bundesland bzw. der Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist
Postleitzahl	Die Postleitzahl des Unternehmens
Land	Name des Landes, in dem die externe Auftragnehmerfirma ansässig ist
Service Provider-Typ	Außendienstanbieter
Hinweise	Alle Informationen über das Unternehmen, die für andere hilfreich sein könnten

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die externe Auftragnehmerfirma wurde erfolgreich integriert.

Onboarding eines externen Managers durchführen

Führen Sie das Onboarding für einen Manager einer Auftragnehmerfirma durch, um die Auslagerung und Zuweisung der Aufgaben von Arbeitsaufträgen an ihre Außendienstmitarbeiter zu verwalten, zu überprüfen und zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin und wm_contractor_manager_int

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auch die Erstkonfiguration des Onboarding eines externen Managers über den vornehmen **Außendienst** > **Administration** > **Auftragnehmer-Management** Geführtes Setup. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Klicken Sie auf die Auftragnehmerfirma, aus der der Manager kommt, für den Sie das Onboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Onboarding für Manager durchführen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Managers
Nachname	Nachname des Managers
Aktiv	Option, mit der dieser Manager als ausgewählter externer Manager ausgewiesen wird
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Managers
Zeitzone	Zeitzone, in der sich der Standort des Managers befindet
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Managers
Mobiltelefon	Handynummer des Managers
Foto	(Optional) Foto des Managers.
Datumsformat	Zeichenfolgenformat wie im Feld angegeben

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Das System sendet eine E-Mail an den neu eingerichteten Manager, die eine URL enthält, mit der sich bei anmelden kann Außendienst Auftragnehmerportal.

Arbeitsgruppe für externe Außendienstmitarbeiter erstellen

Erstellen Sie Gruppen, um externen Außendienstmitarbeitern basierend auf Ihren Anforderungen wie Kompetenzen, Standort und Produktmodelle Arbeit zuzuweisen, damit Sie Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die qualifiziertesten Außendienstmitarbeiter weiterleiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Externe Arbeitsgruppen werden von internen und externen Managern verwaltet.

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

Sie können auch die Erstkonfiguration des Onboarding eines externen Managers über vornehmen **Außendienst** > **Administration** > **Geführtes Setup**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur

1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Klicken Sie auf die Auftragnehmerfirma, aus der Sie eine Arbeitsgruppe erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Gruppe erstellen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Gruppenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitsgruppe
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Stundensatz	Betrag, der pro Stunde berechnet und zur Berechnung der geplanten und tatsächlichen Ressourcenkosten für eine Aufgabe verwendet wird
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zur Gruppe
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder E-Mail-Adresse des Ansprechpartners, z. B. des Gruppenmanagers
Übergeordnet	Andere Gruppe, der diese Gruppe angehört. Wenn eine Gruppe eine übergeordnete Gruppe hat, übernimmt die untergeordnete Gruppe die Rollen der übergeordneten Gruppe. Aber die Mitglieder der untergeordneten Gruppe sind nicht Mitglieder der übergeordneten Gruppe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Eine Lieferantengruppe für die Auftragnehmerfirma wurde erfolgreich erstellt.

Fügen Sie der Versandgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu

Fügen Sie der Versandgruppe externe Lieferantenzuweisungsgruppen hinzu, um diesen externen Gruppen Arbeitsauftragsaufgaben direkt zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Gruppenverwaltung** > **Einsatzplanungsgruppen**an.
2. Öffnen Sie eine Versandgruppe aus der Liste, der Sie externe Zuweisungsgruppen hinzufügen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „abgedeckte Zuweisungsgruppen“ auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

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

Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit

Feld	Beschreibung
Versandgruppe	Wird automatisch mit dem Namen der Versandgruppe ausgefüllt, der Sie eine externe Lieferantengruppe hinzufügen.
Zuweisungsgruppe	Name der externen Lieferantengruppe, die hinzugefügt werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Onboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen

Führen Sie das Onboarding eines Servicemitarbeiters einer Auftragnehmerfirma durch, um die Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuzuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der interne Manager des Unternehmens kann das Onboarding für Außendienstmitarbeiter für externe Auftragnehmerfirmen durchführen. Diese Servicemitarbeiter, die das Onboarding durchlaufen haben, werden als externe Servicemitarbeiter bezeichnet und sind für die Durchführung der zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen am Kundenstandort verantwortlich.

Sie können auch die Erstkonfiguration des Onboarding eines externen Managers über vornehmen **Außendienst** > **Administration** > **Geführtes Setup**an. Mehr Informationen zur Nutzung der Guided Setup-Benutzeroberfläche finden Sie unter Guided Setup verwenden .

Prozedur
1. Navigieren zu **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Klicken Sie in der Liste auf die Auftragnehmerfirma, für die Sie das Onboarding für einen Außendienstmitarbeiter durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Onboarding für Mitarbeiter durchführen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation“

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Servicemitarbeiters
Nachname	Nachname des Servicemitarbeiters
Aktiv	Option, mit der dieser Servicemitarbeiter als ausgewählter externer Servicemitarbeiter ausgewiesen wird
E-Mail	Offizielle E-Mail-Adresse des Servicemitarbeiters
Zeitzone	Zeitzone für Standort dieses Servicemitarbeiters

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

Feld	Beschreibung
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Servicemitarbeiters
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Servicemitarbeiters
Foto	Foto des Servicemitarbeiters
Datumsformat	Zeichenfolgenformat wie im Feld angegeben
Geografischer Standort nachverfolgt	Option zum Aktivieren der Nachverfolgung des Echtzeitstandorts des Service Desk-Mitarbeiters.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das System sendet eine E-Mail an den Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat. Die E-Mail enthält eine URL zum Zurücksetzen des Passworts bei der ersten Anmeldung beim Außendienst-Auftragnehmerportal.

Offboarding eines externen Servicemitarbeiters durchführen

Führen Sie das Offboarding von externen Managern oder Servicemitarbeitern der Auftragnehmerfirma durch, um die Erbringung ihrer Services zu beenden.

Vorbereitungen
Stellen Sie vor dem Offboarding eines Managers oder Servicemitarbeiters sicher, dass er keiner Aufgabe zugewiesen ist, und entfernen Sie ihn manuell aus den zugewiesenen Zuweisungsgruppen und Lagern.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_contractor_manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein abgeschlossener Manager oder Service Desk-Mitarbeiter kann sich nicht bei anmelden Außendienst Auftragnehmerportal und erhalten keine Benachrichtigungen per E-Mail oder SMS.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Ausgelagerter Außendienst** > **Ausgelagerte Service Provider**an.
2. Klicken Sie in der Liste der Außendienstanbieter auf eine Auftragnehmerfirma, von der Sie für einen Servicemitarbeiter das Offboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kontakte**.
4. Klicken Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** auf den Servicemitarbeiter, für den das Offboarding durchgeführt werden soll.
5. Klicken Sie auf **Offboarding für Mitarbeiter durchführen**.

Ergebnis
Der externe Manager oder Servicemitarbeiter wird aus allen zugewiesenen Gruppen entfernt.

Zusätzliche Manager werden hinzugefügt

Die Ernennung zusätzlicher Manager in Ihrer Organisation stellt die Kontinuität der Arbeit sicher, wenn kein primärer Manager anwesend ist.

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

Sie können zusätzliche Manager für die externen Zuweisungsgruppen von Auftragnehmerunternehmen ernennen.

Rollen und Zuständigkeiten zusätzlicher Manager:

Interner Manager

- Onboarden von Auftragnehmerunternehmen und ihren Mitarbeitern
- Genehmigen oder lehnen Sie Onboarding-Anforderungen von Service Desk-Mitarbeitern ab
- Weisen Sie den Auftragnehmerunternehmen und ihren Mitarbeitern Arbeit zu
- Verfolgen Sie den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgaben, die den Auftragnehmerunternehmen zugewiesen sind, mithilfe des Auftragnehmer-Dashboards.

Externer Manager

- Onboarding von Service Desk-Mitarbeitern für Auftragnehmerunternehmen
- Weisen Sie den Auftragnehmermitarbeitern mit Arbeitsauftragsaufgaben zu, und verwalten Sie sie Außendienst Auftragnehmerportal.

Hinweis: Ein abgeschlossener Service Desk-Mitarbeiter wird automatisch aus der Rolle „zusätzlicher Manager“ gelöscht, wenn er zugewiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Offboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen.

Fügen Sie zusätzliche interne Manager hinzu

Ernennen Sie zusätzliche interne Manager für einen ausgelagerten Service Provider, um Auftragnehmerunternehmen und ihre Mitarbeiter zu verwalten, wenn der primäre interne Auftragnehmer-Manager nicht anwesend ist.

Vorbereitungen

Weisen Sie dem Mitarbeiter eines internen Unternehmens, den Sie als zusätzlichen internen Manager hinzufügen möchten, die Rolle „wm_int_Contractor_Manager“ zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin oder wm_int_Auftragnehmer_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Ausgelagerte Außendienstleister**an.
2. Wählen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus der aus **Ausgelagerte Service Provider** Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Manager interner Auftragnehmer auf **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie in der Liste Sammlung den gewünschten Anwender aus, und klicken Sie dann auf Hinzufügen.

   Hinweis: In der Sammlungsliste werden nur Anwender mit der Rolle „wm_int_Contractor_Manager“ angezeigt.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der zusätzliche interne Manager wird dem Unternehmen hinzugefügt.

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

Fügen Sie zusätzlichen externen Manager hinzu

Ernennen Sie zusätzliche externe Manager für einen ausgelagerten Service Provider, um die Mitarbeiter und die Arbeit von Auftragnehmerunternehmen zu verwalten, wenn kein primärer externer Manager des Auftragnehmerunternehmens vorhanden ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin oder wm_int_Auftragnehmer_Manager

Weisen Sie dem Mitarbeiter eines externen Unternehmens die Rolle „wm_ext_Agent“ zu, den Sie als zusätzlichen externen Manager hinzufügen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .

Hinweis: Der Service Desk-Mitarbeiter, der als zusätzlicher externer Manager ernannt werden soll, muss Mitglied der Zuweisungsgruppe desselben ausgelagerten Service Providers sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der interne Manager eines Unternehmens kann Außendienstmitarbeiter für Auftragnehmerunternehmen einbinden und sie auch als zusätzliche externe Manager ernennen, um die Managementaktivitäten von Auftragnehmerunternehmen zu verwalten.
Externer Manager des Auftragnehmerunternehmens kann einem Außendienstmitarbeiter beim Onboarding oder später auch eine zusätzliche Managerrolle zuweisen.
Weitere Informationen finden Sie unter Onboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen und Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Managerzuweisungen zu.

In diesem Verfahren wird erläutert, wie ein interner Manager mit zusätzlichen externen Vorgesetzten Onboarding durchführen kann ServiceNow AI Platform.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Ausgelagerte Außendienstleister**an.
2. Wählen Sie ein Auftragnehmerunternehmen aus der aus **Ausgelagerte Service Provider** Liste.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Gruppen die Zuweisungsgruppe, für die Sie einen zusätzlichen Manager ernennen möchten.
   Beispiel: Acme-Services.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste zusätzliche Manager auf **Bearbeiten** .
5. Wählen Sie in der Liste Sammlung den gewünschten Anwender aus, und klicken Sie dann auf Hinzufügen.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der zusätzliche externe Manager wird dem Unternehmen hinzugefügt.

Wird Konfiguriert Außendienst Marktplatz

Sie können Contractor Marketplace konfigurieren, damit Dispatcher Aufgaben an den Marketplace übertragen können, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Außendienst Marktplatz
2. Erstellen Eine Marktplatz-Interaktionsmethode

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

Aktivieren Außendienst Marktplatz

Sie können aktivieren Außendienst Marktplatz Plugin (Com.snc.fsm_Marketplace) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst Marktplatz :

- Tabellen
- Rollen
- Systemeigenschaften
- Business-Regeln
- Skripteinbindungen

Weitere Informationen finden Sie unter AußendienstMarktplatz Komponenten.

Hinweis: Um die Automatisierung im Außendienst-Marktplatz zu nutzen, müssen das Plugin „dynamische Planung“ und installiert sein **Verwenden Sie Aufgabenfilter, um Auftragnehmeraufgaben zu bestimmen** Eigenschaft muss aktiviert sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Marktplatz Plugin (Com.snc.fsm_Marketplace) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Erstellen Eine Marktplatz-Interaktionsmethode

Erstellen Sie eine Marktplatz-Interaktionsmethode, um anzugeben, wie Auftragnehmer auf Anforderungen reagieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_Core.mktplace_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Marktplatz-Interaktionsmethoden bestimmen die Kriterien, auf die Auftragnehmer auf Anforderungen reagieren können. Außendienst Marktplatz Wird mit den folgenden Methoden installiert:

Marktplatz-Interaktionsmethoden

Interaktionsmethode	Beschreibung
Aufgabenannahme	Die Interaktionsmethode für die Aufgabenakzeptanz schließt die Anforderung nach der festgelegten Dauer. Teilnehmer können Anforderungen entweder annehmen oder ablehnen.
Zeit- und kostenbasiert	Die Zeit- und kostenbasierte Interaktionsmethode wird nach der festgelegten Dauer geschlossen und ermöglicht es den Teilnehmern, Zeit- oder Kostenschätzungen für die Anforderung zu teilen.
Kostenbasiert	Mit der kostenbasierten Interaktionsmethode können Teilnehmer mit Kostendetails für die Anforderung antworten. Die Anforderung wird basierend auf der Akzeptanz oder der angegebenen Wartedauer schrittweise verschoben, je nachdem, was zuerst eintritt.
Bei Annahme automatisch zuweisen	Die Interaktionsmethode „bei Abnahme automatisch zuweisen“ schließt die Anforderung und weist sie automatisch zu, sobald ein berechtigter Auftragnehmer die Anforderung akzeptiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. In **Suchen** Feld eingeben **Marketplace_Engagement_method** .
3. Wählen Sie Aus **Marktplatz-Interaktionsmethode** .
4. Wählen Sie Aus **Liste Anzeigen** .
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie die Felder des Formulars aus:

Formular „Marktplatz-Interaktionsmethode“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Interaktionsmethode.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Interaktionsmethode.
Vorlaufzeit	Zeit, nach der die Marketplace-Anforderung für Antworten bereit ist
Progressive Veröffentlichung	Mithilfe der Auftragnehmerrangliste wird die Anforderung inkrementell in numerischer Reihenfolge basierend auf der angegebenen Wartedauer an Marktplatzteilnehmer weitergeleitet. Wenn der Auftragnehmer nicht innerhalb eines angegebenen Zeitraums antwortet oder akzeptiert, wird die Anforderung automatisch an den nächsten bewerteten Kandidaten freigegeben. Dieser Prozess wird sequenziell in der Rangliste fortgesetzt, bis er für alle Auftragnehmer freigegeben wird.
Wartezeit	Standardmäßiger Zeitraum, in dem auf die Annahme gewartet wird, bevor die Anforderung für den nächsten Marktplatzteilnehmer sichtbar gemacht wird. Dies gilt, wenn progressive Push auf „wahr“ festgelegt ist.
Dauer	Dauer, für die die Anforderung aktiv bleibt.
Schließbedingung	Die Bedingung, die die Anforderung schließt.
Aktiv	Bestimmt, ob diese Methode aktiv oder inaktiv ist.
Teilen von Schätzungen zulassen	Bestimmt, ob Teilnehmer ihre Kosten- oder Zeitschätzung für die Anforderung teilen können.
Kostenschätzung vorgeben	Bestimmt, ob Teilnehmer eine Kostenschätzung bereitstellen müssen.
Zeitschätzung vorgeben	Bestimmt, ob Teilnehmer eine Zeitschätzung angeben müssen.
Antwortauswertungs-Flow	Dies legt die Kriterien für die Bewertung der Antworten des Auftragnehmers fest. Dieser Subflow wertet die Antworten aus, die von Erfüllern empfangen wurden, verwendet eine einzelne Antwort als Eingabe und führt dann die erforderlichen Berechnungen basierend darauf durch. Jeder Wert, der in den Antwortauswertungsflow eingegeben wird, muss ein Subflow sein. **Hinweis:** Der Subflow darf nur die Antwort als Eingabe akzeptieren.

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

Feld	Beschreibung
	Es gibt zwei Standardoptionen für den Antwortauswertungsflow: ○ Wartedauer überschreiben: Überschreibt die angegebene Wartedauer automatisch, wenn ein Gebot schrittweise veröffentlicht wird. In Szenarien, in denen der erste Auftragnehmer antwortet, bevor die Wartezeit abgelaufen ist, umgeht diese Einstellung die verbleibende Wartezeit und setzt sofort mit dem Senden der nächsten Anforderung fort. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Angebot zugewiesen wird oder keine Erfüller für die Zuweisung übrig sind, je nachdem, was zuerst eintritt. ○ Automatische Zuweisung: Weist das Angebot automatisch dem ersten berechtigten Auftragnehmer zu, der angenommen werden soll. **Hinweis:** Kunden können eigene Subflows erstellen, um Antworten auszuwerten.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie die Marktplatz-Berechtigungskriterien für den Außendienst-Marktplatz

Konfigurieren Sie die Berechtigungskriterien in den Aufgabenfiltereinstellungen für den Außendienst-Marktplatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Marktplatz Plugin ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Marktplatz.

Hinweis: Um die Automatisierung im Außendienst-Marktplatz zu nutzen, müssen auch das Plugin „dynamische Planung“ und installiert sein **Verwenden Sie Aufgabenfilter, um Auftragnehmeraufgaben zu bestimmen** Eigenschaft muss aktiviert sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Außendienst-Marketplace ist im Lieferumfang enthalten **Marktplatzaufgaben** Filter, der bestimmt, ob Arbeitsauftragsaufgaben für den Marktplatz berechtigt sind. Dieser Aufgabenfilter wird als Demodaten mit dem Plugin „Außendienstmarktplatz“ geliefert.

Weitere Informationen zu Aufgabenfiltern finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Ausgelagerter Außendienst** > **Berechtigungskriterien** oder **Alle** > **Marktplatz** > **Berechtigungskriterien**an.
2. Wählen Sie den Aufgabenfilter aus, den Sie konfigurieren möchten.
3. Ändern Sie die folgenden Felder nach Bedarf:
   - Berechtigt für Auftragnehmerzuweisung: Bestimmt, ob dieser Aufgabenfilter die Zuweisung von Aufgaben an Auftragnehmer zulässt, wenn die angegebenen Kriterien erfüllt werden.
   - Berechtigt für Marketplace: Bestimmt, ob dieser Aufgabenfilter die Zuweisung von Aufgaben an Marketplace zulässt, wenn die angegebenen Kriterien erfüllt werden.
4. Ändern Sie **Wählen Sie Kriterien Aus** Nach Bedarf.
   „Kriterien auswählen“ wird verwendet, um Auftragnehmergruppen zu bewerten. Die beiden verfügbaren Auswahlkriterien lauten wie folgt:
   - Übereinstimmende Kompetenzen von Auftragnehmern
   - Entfernung zwischen Aufgabe und Auftragnehmern
5. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Berechtigte Interaktionsmethoden“, und legen Sie fest **Automatische Veröffentlichung** Bei „wahr“ für diese Methode klicken Sie auf Neu, um eine Interaktionsmethode hinzuzufügen, die für diesen Aufgabenfilter geeignet ist, wenn keine berechtigten Interaktionsmethoden aufgeführt sind, wenn Sie die automatische Push-Funktion für eine Interaktionsmethode aktivieren möchten.

   Hinweis: Nur für eine berechtigte Interaktionsmethode kann die automatische Veröffentlichung auf „wahr“ festgelegt sein und daher von der Automatisierungs-Flow-Logik verwendet werden.

6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Wird Konfiguriert Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

Konfigurieren Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement zur Verwaltung der Verteilung und Zuweisung der Arbeitskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement:

1. Aktivieren Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

   Sie können aktivieren Außendienst Plugin „Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ (com.snc.fsm_Capacity_Management) für Außendienst-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Aktivieren Außendienst Kapazitätskonsole Soll die Kapazitätskonsole im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich für Kapazitätsplaner haben.
3. Kapazitätsreservierungsregeln

   Erstellen Sie Kapazitätsreservierungsregeln, die in der Kapazitätsdefinition verwendet werden sollen.

4. Erstellen Sie einen Kapazitätszuteilungszeitplan

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

Der Kapazitätszuteilungszeitplan hilft bei der Verwaltung und Verteilung Ihrer Ressourcenkapazität über einen festgelegten Zeitraum, wodurch sichergestellt wird, dass ein bestimmter Prozentsatz Ihrer Ressourcen für Aufgaben mit hoher Priorität oder am selben Tag reserviert ist.

5. Erstellen Sie eine Kapazitätsdefinition

   Ordnen Sie Arbeit verschiedenen Aufgabenattributen basierend auf dem Prozentsatz der reservierten Kapazität und der definierten Kapazitätsquelle zu.

6. Erstellen Sie einen Bedarfskanal

   Bedarfskanäle helfen bei der Organisation und Verwaltung der Arbeit, indem Ressourcen effizient verteilt werden. Beim Erstellen einer Reservierungsregel können Sie einem bestimmten Bedarfskanal einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität zuweisen. Durch das Taggen von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben mit Bedarfskanälen stellen Sie sicher Sie sind es Korrekt weitergeleitet, wodurch die Ressourcenzuteilung und die Genauigkeit der Planung verbessert werden.

7. Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung

   Erstellen Sie die Zuweisung von Arbeit basierend auf der ausgewählten Quelle, z. B. Zeitpläne für Mitarbeiter, Aufgaben oder Stunden.

8. Erstellen Sie eine Überschreibung der Kapazitätszuweisung

   Ändern Sie die standardmäßigen Kapazitätszuweisungsregeln für alle Planänderungen innerhalb einer Kapazitätsdefinition. Sie können die Kapazitätszuweisungen für die vorhandene Kapazitätsdefinitionsregel in verschiedenen Zeitintervallen und für verschiedene Kapazitäts-Buckets aktualisieren, anstatt eine neue Kapazitätsdefinition zu erstellen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an

Außendienst Komponenten des Kapazitäts- und Reservierungsmanagements

Außendienst Dashboard „Gebietskapazität Analytics“

Aktivieren Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

Sie können aktivieren Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung Plugin (Com.snc.fsm_Capacity_Management) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Außendienst-Management (Com.snc.work_Management)

  Weitere Informationen zum Aktivieren von Außendienst-Management finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung :

- Tabellen
- Business Rules

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Komponenten des Kapazitäts- und Reservierungsmanagements.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung Plugin (Com.snc.fsm_Capacity_Management) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Aktivieren Außendienst Kapazitätskonsole

Sie können aktivieren Außendienst Erweiterte Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung (Com.snc.fsm_Advanced_Capacity_Management) für Außendienst-ManagementWenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Außendienst Die erweiterte Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung erfordert die folgenden Plugins.

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Erweiterte Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung.

  - Außendienst Plugin „Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung“ (com.snc.fsm_Capacity_Management).
  - Außendienst Plugin „Gebietsplanung“ (com.snc.fsm_Territory_Planning).

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Komponenten werden mit installiert Außendienst Plugin „Erweitertes Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“:

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

- Die Rolle „Kapazitätsplaner“ (fsm_adv_Cap_mgmt.wm_Capacity_Planer) bietet Lese-, Schreib- und Erstellungszugriff auf kapazitätsbezogene Tabellen sowie Zugriff auf die Kapazitätskonsole.
- Skripteinbindungen: Die folgende Tabelle enthält die Liste der installierten Skripteinbindungen.

Skripteinbindungen

Name	Beschreibung
KapazitätskonsolenKonstanten	Aggregieren Sie alle Konstanten an einem Ort für die Kapazitätskonsole. Kunden können Konstanten von überschreiben `KapazitätskonsolenKonstantenSNC` .
KapazitätskonsolenKonstantenSNC	Aggregieren Sie alle Konstanten an einem Ort für die Kapazitätskonsole.
CapacityConsoleData	Enthält die gesamte Geschäftslogik für die Kapazitätskonsole. Kunden können diese Logik mit überschreiben `CapacityConsoleDataSNC` .
CapacityConsoleDataSNC	Enthält die gesamte Geschäftslogik für die Kapazitätskonsole.
KapazitätskonsoleUtil	Enthält alle Dienstprogrammfunktionen für die Kapazitätskonsole.
CapacityConsoleUtilSNC	Enthält alle Dienstprogrammfunktionen für die Kapazitätskonsole.
FSMCapacityAdvancedFilterDefinition	Anwenderdefinierte Implementierung aller erweiterten Filter, die in der Kapazitätskonsole verwendet werden.

Hinweis: Sie können die Kapazitätskonsole anpassen, indem Sie die Referenz aus den SNC-Skripteinbindungen übernehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Erweiterte Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung Plugin (Com.snc.fsm_Capacity_Management) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Kapazitätskonsole

Mit der Kapazitätskonsole

Kapazitätsreservierungsregeln

Mit Kapazitätsreservierungen können Sie die gesamte Arbeitskapazität effizient auf Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf ihren Attributen wie Arbeitstyp, Standort und Priorität verteilen.

Sie können mehrere Reservierungsregeln erstellen, um Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf ihren Attributen wie Priorität und Bedarf zu verwalten und zu priorisieren. Jede Regel weist einem bestimmten Aufgabentyp oder einer bestimmten Bedingung einen Prozentsatz der Gesamtkapazität zu. Dies trägt dazu bei, Arbeitsauslastungen effizient zu verteilen und verfügbare Ressourcen optimal zu nutzen.

Reservieren Sie die Arbeitsauslastungskapazität

Erstellen Sie Reservierungsregeln basierend auf verschiedenen Arbeitstypen, um die Arbeitsauslastungskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben zu reservieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_Manager und wm_internal_Auftragnehmer_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsreservierungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsreservierung

Feld	Beschreibung
Name	Name der Reservierung (z. B. „tägliche Aufgabenzuteilung“).
Beschreibung	Beschreibung der Reservierungskategorie (z. B. „Reservierung für tägliche Installations- und Breakfix-Aufgaben“).
Tabelle	Tabelle „wm_Task“, für die die Bedingung gilt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

4. **Wahlweise:** In **Ausschließen** Feld klicken Sie auf **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Oder **Fügen Sie Die Klausel „Oder“ Hinzu** Zum Definieren einer Bedingung, die die vorhandene Kapazitätsreservierungsregel ausschließt.
   Beispiel: Wenn **Prioritätsstufe = 1** Wird als Ausschlussbedingung hinzugefügt, werden die vorhandenen Reservierungsregeln für Arbeitsaufträge mit einer Prioritätsstufe von 1 (Kritisch) ausgeschlossen.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Reservierungsregel

Reservierungsregeln helfen, einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität für verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, z. B. Arbeitstyp, Standort oder Priorität. Dies bestätigt ein effizientes Aufgabenmanagement und erfüllt bestimmte Arbeitsauslastungsanforderungen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager, wm_Manager, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, wm_admin, wm_Auftragnehmer_Manager_int

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsreservierungen**an.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsreservierung aus der Liste.
3. In **Kapazitätsreservierungsregeln** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsreservierungsregel

Feld	Beschreibung	Beispiel
Name	Name der Reservierungsregel.	
Nachfragekanal	Wählen Sie den Bedarfskanal für die Reservierungsregel aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bedarfskanal. **Hinweis:** Gilt nur, wenn das GebietsPlugin installiert ist.	Beispiel: „Installieren“ Oder „Breakfix“ .
Tabelle	Die Standardtabelle ist „wm_Task“, für die die Regel gilt. (Dies ist schreibgeschützt.)	
Bedingung	Definieren Sie Bedingungen zum Filtern der Arbeitsauslastung. **Hinweis:** Gilt nur, wenn das GebietsPlugin nicht installiert ist.	Beispiel: Kapazität für Installationsaufgaben reservieren: [Work Type] [is] [Install] AND [Active] [is] [true] an.
Prozentual zugeordnet	Der Prozentsatz der für diese Regel reservierten Gesamtkapazität. Die Summe aller zugeteilten Prozentsätze darf 100 aller Reservierungsregeln innerhalb der Reservierung nicht überschreiten.	Beispiel: • Tägliche Gesamtkapazität: 4 Aufgaben. • Wenn 25 % für „Installationsaufgaben“ zugewiesen sind, wird 1 Aufgabenkapazität für die Installation reserviert.
Überlauf zulassen	Aktivieren oder deaktivieren Sie den Überlauf für Aufgaben, die über den reservierten Prozentsatz hinausgehen. Wenn diese Option	Beispiel: Zwei Reservierungsregeln sind definiert:

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

Feld	Beschreibung	Beispiel
	aktiviert ist, können Aufgaben ihren reservierten Prozentsatz überschreiten, wenn nicht genutzte Kapazität vorhanden ist.	• 25 % „Installieren“ zugewiesen • 25 % „Breakfix“ zugewiesen Dies bedeutet, dass nur 25 % + 25 % = 50 % Kapazität über die definierten Reservierungsregeln zugewiesen werden. Daher gibt es 100 % bis 50 % = 50 % zusätzliche Kapazität, die keiner Regel zugewiesen wurde. Wenn **Überlauf Zulassen** Ist aktiviert, und eingehende Arbeit überschreitet die vordefinierte Zuteilung von 25 % für „Installieren“ oder „Breakfix“. Dieser Überschuss wird aus dem verbleibenden nicht zugeteilten Kapazitätspool von 50 % entnommen.
Maximaler Überlaufprozentsatz	Definieren Sie den maximalen Prozentsatz, den eine Reservierung ihre Zuteilung überschreiten kann.	Beispiel: • „Installieren“ wird zu 25 % mit einem maximalen Überlauf von 50 % zugewiesen. • Wenn die Gesamtkapazität von 4 Aufgaben angenommen wird, kann die Installation 1 reservierte Aufgabe plus bis zu 1 zusätzliche Aufgaben für maximal 2 Aufgaben (insgesamt 50 %) umfassen.
Reihenfolge	Bestimmt die Reihenfolge, in der Regeln während der Aufgabenzuweisung angewendet werden.	Beispiel: • Auftrag 1: 25 % für „Installieren oder Priorität 1“ reservieren • Auftrag 2: 50 % für „Installieren“ reservieren Für jeden Installationstyp von Aufgaben, da beide Regeln die Regel erster Ordnung erfüllen,

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

Feld	Beschreibung	Beispiel
		wird die Regel erster Ordnung abgerufen.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Reservierungsregel wird gespeichert.

Example: Kapazitätszuteilung basierend auf Reservierungsregeln

- Gesamtkapazität: 8 Aufgaben
- Reservierungsregeln:
  - Installation: 25 % (2 Aufgaben reserviert)
  - Breakfix: 25 % (2 Aufgaben reserviert)

Hinweis: Nicht zugeteilte Kapazität: 50 % (4 Aufgaben)

Fall 1: „Überlauf zulassen“ ist deaktiviert für „Breakfix“:

- Die **Überlauf Zulassen** Die Option ist für den Service „Breakfix“ deaktiviert.
- Szenario: „Breakfix“ empfängt 3 eingehende Aufgaben.
  - 2 Aufgaben werden basierend auf den Reservierungsregeln zugewiesen.
  - Seit **Überlauf Zulassen** Ist deaktiviert, aus der nicht reservierten Kapazität werden keine zusätzlichen Aufgaben zugewiesen.

Fall 2: Überlaufbehandlung für Breakfix zulassen:

- Die **Überlauf Zulassen** Die Option ist für den Service „Breakfix“ aktiviert.
- Die **Maximaler Überlaufprozentsatz** Ist auf 50 % festgelegt.
- Szenario: „Breakfix“ empfängt 3 eingehende Aufgaben.
  - 2 Aufgaben werden gemäß den Reservierungsregeln zugewiesen.
  - 1 zusätzliche Aufgabe wird aus der nicht reservierten Kapazität zugewiesen (mit bis zu 50 % Überlauf).
  - Das System schafft Platz für 1 weitere Aufgabe innerhalb des Überlaufschwellenwerts.

Erstellen Sie einen Kapazitätszuteilungszeitplan

Der Kapazitätszuteilungszeitplan hilft bei der Verwaltung und Verteilung Ihrer Ressourcenkapazität über einen festgelegten Zeitraum, wodurch sichergestellt wird, dass ein bestimmter Prozentsatz Ihrer Ressourcen für Aufgaben mit hoher Priorität oder am selben Tag reserviert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager, wm_Manager, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, wm_admin, wm_Auftragnehmer_Manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Weisen Sie verschiedenen Zeitplänen eine bestimmte Kapazitätsmenge zu, damit die richtige Kapazitätsmenge für die Arbeitsauftragsaufgabe freigegeben wird.
- Überprüfen und passen Sie Ihren Zuteilungszeitplan regelmäßig basierend auf Verlaufsdaten und sich ändernden Geschäftsanforderungen an.

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

- Verwenden Sie den Zuteilungszeitplan, um die Arbeitsauslastung auszugleichen und eine Überlastung Ihrer Ressourcen zu vermeiden.
- Der Standardprozentsatz der Kapazität wird für alle Tage zugeteilt, an denen das relative Startdatum und das relative Enddatum des Zuteilungszeitplans nicht definiert sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Zeitpläne für Kapazitätszuteilung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Zuteilungszeitplan

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zuteilungszeitplandatensatzes.
Beschreibung	Vollständige Beschreibung des Zuteilungszeitplans.
Standardmäßige Zuteilung in %	Standardprozentsatz der Kapazität, die für den Zeitplan zugewiesen werden soll. Dieser Wert basiert auf dem Häufigkeitswert, der im Datensatz der Kapazitätsdefinition definiert ist.

4. In **Zuteilungszeitplandetails** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Details des Zuteilungszeitplans

Feld	Beschreibung
Name	Name des Zeitplans.
Relativer Start	Startdatum des Zuteilungszeitplans.
Relatives Ende	Enddatum des Zuteilungszeitplans.
Zuteilung in %	Prozentsatz der Kapazität, die zugewiesen werden soll.

Der Kapazitätszuteilungszeitplan wird erstellt.

Example: Kapazitätszuteilungszeitplan

Angenommen, Sie haben drei Techniker, die in einem bestimmten Bereich arbeiten und jeweils eine 8-Stunden-Schicht haben, was Ihnen eine tägliche Gesamtkapazität von 24 Stunden verleiht. Das Ziel besteht darin, sicherzustellen, dass für Aufgaben mit hoher Priorität am selben Tag immer eine gewisse Kapazität verfügbar ist.

Die verfügbare Kapazität und die reservierte Kapazität sind relativ zum aktuellen Tag. Wenn ein neuer Tag beginnt, werden die Kapazitäten automatisch gemäß dem Zuteilungszeitplan aktualisiert.

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

- Tag 0 (heute): 100 % der verfügbaren Kapazität (24 Stunden) können gebucht werden.
- Tag 1 bis 3: Nur 80 % der verfügbaren Kapazität können gebucht werden. Dies bedeutet, dass für jeden dieser Tage nur 19,2 Stunden im Voraus gebucht werden können, wodurch 4,8 Stunden für Aufgaben am selben Tag reserviert werden.
- Tag 4 bis 7: Nur 60 % der verfügbaren Kapazität können gebucht werden, d. h. 14,4 Stunden pro Tag, wodurch 9,6 Stunden für Aufgaben am selben Tag reserviert werden.
- Tag 8 und darüber hinaus: 50 % der verfügbaren Kapazität können gebucht werden. Daher können nur 12 Stunden pro Tag im Voraus gebucht werden, wodurch die verbleibenden 12 Stunden für Aufgaben am selben Tag reserviert werden.

Die verfügbare Kapazität und die reservierte Kapazität sind relativ zum aktuellen Tag. Wenn ein neuer Tag beginnt, werden die Kapazitäten automatisch gemäß dem Zuteilungszeitplan aktualisiert. Siehe folgende Tabellendarstellung.

Durch die Erstellung dieses Zuteilungszeitplans stellen Sie sicher, dass genügend Kapazität für dringende Aufgaben reserviert ist, die am selben Tag auftreten können, und gleichzeitig können Sie einen erheblichen Teil Ihrer Kapazität im Voraus buchen.

Day	Day 0	Day 1	Day 2	Day 3	Day 4	Day 5	Day 6	Day 7	Day 8	Day 9	Day 10
Day 0	100	80	80	80	60	60	60	60	50	50	50
Day 1		100	80	80	80	60	60	60	60	50	50
Day 2			100	80	80	80	60	60	60	60	50
Day 3				100	80	80	80	60	60	60	60
Day 4					100	80	80	80	60	60	60
Day 5						100	80	80	80	60	60
Day 6							100	80	80	80	60
Day 7								100	80	80	80
Day 8									100	80	80
Day 9										100	80
Day 10											100

Erstellen Sie eine Kapazitätsdefinition

Ordnen Sie Arbeit verschiedenen Arten von Aufgaben basierend auf dem Prozentsatz der reservierten Kapazität und der definierten Kapazitätsquelle für ein Gebiet zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager, wm_Manager, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, wm_admin, wm_Auftragnehmer_Manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Kapazität und Häufigkeit der auszuführenden Arbeit basierend auf der ausgewählten Kapazitätsquelle definieren, z. B. Anzahl der Stunden, Aufgaben oder Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters. Kapazität kann für einen Tag, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr definiert werden. Die verschiedenen Kapazitätsquellen sind:

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

- **Zusammengefasster Zeitplan Für Mitarbeiter** : Die täglich für Aufgabenzuweisungen verfügbare Kapazität hängt von der insgesamt verfügbaren Dauer aller Service Desk-Mitarbeiter ab. Wenn Kapazität für eine Reservierungsregel definiert ist, wird die Reservierung auf die Gesamtdauer der Verfügbarkeit aller Service Desk-Mitarbeiter angewendet. Der aggregierte Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter gilt jeden Tag bis zu einem bestimmten Stichtag oder einer bestimmten Anzahl von Tagen. Nach dem Stichtag oder den Tagen, wenn die Zeitplaninformationen für Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind, gilt die definierte Kapazität, und Aufgaben werden gemäß der vorhergesagten Kapazität zugewiesen.

  Hinweis:

  Die **Zusammengefasster Zeitplan Für Mitarbeiter** Gilt nicht an dem Tag, an dem die Kapazität definiert ist (Tag 0). Sie gilt immer vom folgenden Tag (Tag 1) nach der Definition der Kapazität bis zum Stichtag oder Datum.

  Wenn beispielsweise 10 Service Desk-Mitarbeiter täglich für 10 Stunden bis zu einem Stichtag verfügbar sind, ist bis zum angegebenen Stichtag täglich eine Gesamtkapazität von 100 Stunden verfügbar. Wenn Sie eine Reservierungsregel angeben, die 20 % der Kapazität für Installationsaufgaben und 60 % der Kapazität für Pausenbehebungsaufgaben reserviert, werden 20 Stunden der Gesamtkapazität von 100 Stunden für Installationsaufgaben reserviert, 60 Stunden für Pausenbehebungsaufgaben und die verbleibenden 20 Stunden für alle anderen Aufgaben reserviert. Nach dem Stichtag werden Aufgaben gemäß der definierten Kapazität zugewiesen.

- **Stunden** : Die Gesamtzahl der Stunden pro Tag, die im angegebenen Gebiet für die Ausführung eintägiger Aufgaben verfügbar sind. Sie können auch eine Reservierungsregel für die Kapazitätsdefinition angeben.

  Wenn Sie beispielsweise die Kapazität als 10 Stunden pro Tag für eine Reservierungsregel definieren, die 40 % der Kapazität für Pausenbehebungsaufgaben und 30 % der Kapazität für Installationsaufgaben reserviert, können täglich insgesamt 10 Stunden Aufgaben zugewiesen werden, von denen 4 Stunden für Pausenbehebungsaufgaben, 3 Stunden für Installationsaufgaben und die verbleibenden 3 Stunden für andere Aufgaben reserviert sind. Wenn die Kapazität für keine Reservierungsregel definiert ist, ist die volle Kapazität des Tages für alle anderen Aufgaben verfügbar.

- **Aufgaben** : Die Gesamtzahl der eintägigen Aufgaben, die jeden Tag in einem bestimmten Gebiet abgeschlossen werden können. Sie können auch eine Reservierungsregel für die Kapazitätsdefinition angeben.

  Wenn Sie beispielsweise die Kapazität als 10 Aufgaben pro Tag für eine Reservierungsregel definieren, die 50 % der Kapazität für Breakfix-Aufgaben reserviert, werden 5 Aufgaben pro Tag für Pausenkorrekturaufgaben reserviert, und die anderen 5 Aufgaben sind für alle anderen Aufgaben reserviert. Wenn die Kapazität für keine Reservierungsregel definiert ist, können alle 10 Aufgaben jeder Art von Aufgaben zugewiesen werden.

- **Zeitplan Für Service Desk-Mitarbeiter** : Die für Aufgabenzuweisungen für jeden Tag verfügbare Kapazität hängt vom Zeitplan der an diesem Tag verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter ab. Wenn Sie eine Reservierungsregel angeben, wird die Kapazität gemäß der Regel für jeden Service Desk-Mitarbeiter reserviert.

  Wenn es beispielsweise 10 Service Desk-Mitarbeiter mit einer täglichen Kapazität von 10 Stunden gibt, wird die Kapazität des Tages gemäß dem Zeitplan jedes verfügbaren Service Desk-Mitarbeiters reserviert und verwaltet. Wenn Sie eine Reservierungsregel

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

angeben, die 20 % der Kapazität für Installationsaufgaben und 60 % der Kapazität für Pausenbehebungsaufgaben reserviert, werden für jeden Service Desk-Mitarbeiter 20 % der Kapazität (2 Stunden) für Installationsaufgaben und 60 % der Kapazität (6 Stunden) für Pausenbehebungsaufgaben reserviert. Die verbleibenden 20 % der Kapazität (2 Stunden) jedes Service Desk-Mitarbeiters werden für andere Arten von Aufgaben reserviert.

Hinweis:

Neue Anwender mit Zurich Release-Version, Kapazität kann nicht definiert werden nach **Zeitplan Für Service Desk-Mitarbeiter** .

Für vorhandene Anwender, die Kapazität nach definieren **Zeitplan Für Service Desk-Mitarbeiter** , ServiceNow® Empfiehlt den Übergang zu alternativen verfügbaren Methoden zum Definieren der Kapazität.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsdefinition**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätsdefinition

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kapazitätsdefinition.
Beschreibung	Kurze Informationen zur Kapazitätsdefinition.
Kapazität nach Buckets festlegen	Eine Option, um die Terminbuchungszeitfenster basierend auf der definierten Arbeitskapazität täglich verfügbar zu machen. ODER Eine Option zum Festlegen der Arbeitskapazität auf Bucket-Ebene, z. B. morgens, mittags oder abends, sodass die Terminfenster den ganzen Tag über verfügbar sind, bis die Kapazität nicht überschritten wird. • Diese Option ist nur verfügbar, wenn Aufgaben oder Stunden in ausgewählt ist **Kapazität nach** Feld. • Diese Option ist nur verfügbar, wenn täglich aus ausgewählt ist **Häufigkeit** Feld.
Kapazität nach	Quelle der Kapazitätsdefinition. Die Kapazität kann durch den aggregierten Mitarbeiterzeitplan, Aufgaben, Stunden und den Mitarbeiterzeitplan definiert werden.
Kapazität	Kapazität der auszuführenden Arbeit, z. B. Anzahl der Aufgaben oder Anzahl der Stunden. Dieser Wert basiert auf der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters pro Tag.

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

Feld	Beschreibung
	Kapazität gilt nur, wenn die Kapazität von definiert ist **Aufgaben** Oder **Stunden** . Wenn die Kapazität von definiert ist **Zusammengefasster Zeitplan Für Mitarbeiter** , Die angegebene Kapazität ist die definierte Basiskapazität nach dem geplanten Stichtag oder den Tagen.
Häufigkeit	Bestimmte Intervalle, in denen die Arbeit ausgeführt werden soll, z. B. täglich, wöchentlich, monatlich oder jährlich. Dieser Wert basiert auf der Gesamtkapazität der zugewiesenen Arbeitsgruppe. • Häufigkeit gilt nur, wenn die Kapazität durch Aufgaben, Stunden oder aggregierten Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter definiert ist. • Die Häufigkeit wird automatisch auf festgelegt **Täglich** Ob die Kapazität durch Buckets festgelegt oder durch den aggregierten Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter definiert wird.
Zuteilungszeitplan	Der Name des Zuteilungszeitplans, der der Kapazitätsdefinition zugeordnet werden soll. Dadurch wird sichergestellt, dass die entsprechende Kapazität für Arbeitsauftragsaufgaben bis zum letzten verfügbaren Terminbuchungsfenster zugewiesen wird. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Legen Sie die Kapazität nach Buckets fest** Option ist deaktiviert, oder wenn Sie Kapazität nach aggregiertem Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter definieren.
Reservierungsname	Name der Kapazitätsreservierungsregel, die für die Kapazitätsdefinition gilt. Die verfügbare Kapazität wird gemäß der Reservierungsregel für verschiedene Arbeitsauftragsaufgaben reserviert. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option Kapazität nach Buckets festlegen deaktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Kapazitätsreservierungsregeln.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Kapazitätsdefinition wird erstellt, und die Arbeit wird jedem Aufgabenattribut basierend auf der reservierten Kapazität zugewiesen.

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

Erstellen Sie Kapazitäts-Buckets, um die Arbeitsauslastungskapazität für einen Tag zu verteilen

Erstellen Sie Kapazitäts-Buckets für die ausgewählte Kapazitätsdefinition, um die Arbeitsauslastungskapazität an verschiedenen Terminfenstern über den Tag zu verteilen.

Vorbereitungen

Wählen Sie aus **Legen Sie die Kapazität nach Buckets fest** Option zum Erstellen von Kapazitäts-Buckets.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_Manager und wm_internal_Contractor_Manager, sn_fsm_TP.fsm_Territory_Manager, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsdefinitionen**an.
2. Öffnen Sie eine Kapazitätsdefinition aus der Liste.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Capacity Buckets auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitäts-Buckets

Feld	Beschreibung
Name	Name des Kapazitäts-Buckets.
Start	Startzeit, ab der der Bucket verfügbar ist, um die Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen/Termine zu buchen.
Ende	Endzeit, bis zu der der Bucket verfügbar ist, um die Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen/Termine zu buchen.
% Kapazität	Prozentsatz der dem Bucket zugewiesenen Arbeitsauslastungskapazität.
Zuteilungszeitplan	Name des Zuteilungszeitplans, der mit dem Kapazitäts-Bucket verknüpft werden soll.
Reservierungsname	Name der Reservierungsregel, die mit dem Kapazitäts-Bucket verknüpft werden soll.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, bis die gesamte Kapazität über den Tag verteilt ist.

Ergebnis

Die definierte Kapazität wird auf die neu erstellten Kapazitäts-Buckets verteilt.

Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung

Erstellen Sie die Kapazitätszuweisung der Arbeit basierend auf der ausgewählten Quelle, z. B. Zeitpläne für Mitarbeiter, Aufgaben oder Stunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager, wm_Manager, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, wm_admin, wm_Auftragnehmer_Manager_int

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Arbeitszuweisungsregeln:

- Wenn die Arbeitskapazität auf dem Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters basiert, werden Service Desk-Mitarbeitern in internen Arbeitsgruppen Aufgaben zugewiesen.
- Wenn die Arbeitskapazität auf dem aggregierten Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter, der Anzahl der Aufgaben oder Stunden basiert, können Service Desk-Mitarbeitern in internen und externen Arbeitsgruppen Aufgaben zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätszuweisungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kapazitätszuweisung

Feld	Beschreibung
Kapazitätsdefinition	Name der Kapazitätsdefinition, auf der die Kapazität zugewiesen wird. Weitere Informationen finden Sie unter .
Typ	Wählen Sie den Kapazitätstyp aus. • Interne Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet: Wählen Sie diese Option aus, um Arbeit speziell internen Service Desk-Mitarbeitern in einem festgelegten Gebiet zuzuweisen. • GebietsAuftragnehmergruppe: Wählen Sie diese Option aus, um Auftragnehmergruppen in einem Gebiet Arbeit zuzuweisen. Ideal für die Verwaltung externer Auftragnehmerteams in bestimmten Gebieten. • Keine: Wählen Sie diese Option aus, um die Flexibilität zu haben, entweder Zuweisungsgruppen oder Auftragnehmergruppen auszuwählen. Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ installiert ist, werden Sie durch Auswahl von „keine“ zur Auswahl von Auftragnehmergruppen weitergeleitet. Ohne das Plugin können Sie mit dem nächsten Schritt der Auswahl einer Gruppe fortfahren, die die Entscheidung basierend auf Ihrem Workflow erleichtert. **Hinweis:** Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist, werden im Feld Optionen für interne Service Desk-Mitarbeiter und Auftragnehmergruppen angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
Gruppe	Interne, externe oder beide Arten von Arbeitsgruppen basierend auf der Quelle der Kapazitätsdefinition. **Hinweis:** Die für den Mitarbeiterzeitplan erstellten Kapazitätsdefinitionen können nur internen Gruppen zugewiesen werden.
Gebiet	Wählen Sie Gebiet für die Kapazitätszuweisung aus. **Hinweis:** Die **Gebiet** Feld wird angezeigt, wenn **Gebietsplanung** Plugin ist aktiviert.
Serie	Wählen Sie einen vorhandenen Wiederholungsplan aus. Wiederholungspläne können für bestimmte Gebiete oder Gruppen angepasst werden. Dieser Plan definiert, wie oft eine Kapazitätszuweisung wiederholt wird. Dies hilft beim Erstellen eines regelmäßigen Zeitplans für die Aufgabenzuteilung. Zum Beispiel: • Aufgaben jeden Wochentag zuweisen (Montag bis Freitag) • Installationsaufgaben jedes Wochenende zuweisen (Samstag und Sonntag) • Richten Sie Kapazität für den ersten Montag jedes Monats ein
Aktiv	Option zum Anwenden der Zuweisung bei der Berechnung der Kapazität.
Gültig ab	Definieren Sie das Startdatum für die Kapazitätszuweisung.
Gültig bis	Definieren Sie das Enddatum für die Kapazitätszuweisung. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Gültig bis** Datum, wenn Sie einen Wert in eingeben **Wiederholen für** Feld.
Wiederholen für	Geben Sie die Dauer (z. B. 2 Wochen, 3 Monate) an, für die die Wiederholung angewendet wird. Sie müssen die Kapazitätsdefinitionen beim Zuweisen von Aufgaben berücksichtigen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Aufgaben in ausgewählt ist **Kapazität nach** Feld im Formular „Kapazitätsdefinitionen“.
Zeitzone	Wählen Sie die entsprechende Zeitzone für Service Desk-Mitarbeiter aus, um Konsistenz in allen Regionen sicherzustellen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Erstellen Sie einen Bedarfskanal

Bedarfskanäle helfen bei der Organisation und Verwaltung der Arbeit, indem Ressourcen effizient verteilt werden. Beim Erstellen einer Reservierungsregel können Sie einem bestimmten Bedarfskanal einen bestimmten Prozentsatz der Kapazität zuweisen. Durch das Taggen von Arbeitsaufträgen oder Aufgaben mit Bedarfskanälen stellen Sie sicher, dass sie korrekt weitergeleitet werden, wodurch die Ressourcenzuteilung und die Genauigkeit der Planung verbessert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Gebietsplanung (Com.snc.fsm_Territory_Planning) Plugin ist installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Planungssystem verwendet Bedarfskanalattribute (Bedingungen und Reihenfolge) für Kapazitätsreservierungsregeln basierend auf Bedarfskanälen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Reservierungsregel

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Nachfragekanal**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Nachfragekanal

Feld	Beschreibung
Name	Name des Bedarfskanals. Beispiel: „Installieren“ für installationsbezogene Aufgaben.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Bedarfskanal zu aktivieren.
Reihenfolge	Reihenfolge der Einstellung des Bedarfskanals.
Standard	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird dieser Bedarfskanal zum Standardkanal. Wenn beispielsweise die Gesamtkapazität 100 beträgt und bestimmte Kanäle wie „Installieren“ und „Breakfix“ 30 bzw. 50 belegen, werden die verbleibenden 20 diesem Standardkanal zugewiesen.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die zum Kategorisieren des Bedarfskanals verwendet wird. Standardmäßig ist dies auf festgelegt wm_Task .
Bedingung	Bedingungen zum Filtern der Daten. Wenn Sie beispielsweise den Arbeitstyp auf „Installation“ festlegen, wird sichergestellt, dass das System die Reservierungsregel auf Kapazitätsauslastung überprüft, wenn eine Aufgabe empfangen wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Bedarfskanal wird erstellt. Sie können den Bedarfskanal in den Reservierungsregeln verwenden.

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

Example: Erstellen Sie einen Bedarfskanal für installationsbezogene Aufgabenzuweisungen

Erstellen wir einen Bedarfskanal mit dem Namen „Installieren“:

1. Name: Installieren
2. Aktiv: Ja
3. Reihenfolge: 1
4. Standardwert: False
5. Tabelle: wm_Task
6. Bedingung: `Work_type = Installation`

Durch die Definition dieser Felder hilft der Bedarfskanal „Installieren“ in der Reservierungsregel dabei, Installationsaufgaben korrekt weiterzuleiten und eine ordnungsgemäße Kapazitätszuteilung sicherzustellen.

Zugehörige Informationen

Außendienst Dashboard „Gebietskapazität Analytics“

Erstellen Sie eine Überschreibung der Kapazitätszuweisung

Überschreiben Sie die standardmäßigen Kapazitätszuweisungsregeln, um Änderungen im Plan innerhalb einer Kapazitätsdefinition zu berücksichtigen. Auf diese Weise können Sie vorhandene Kapazitätszuweisungen für verschiedene Zeitintervalle, Kapazitätsreservierungsregeln und wiederkehrende Muster aktualisieren, ohne eine neue Kapazitätsdefinition zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager, wm_Manager, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, wm_admin, wm_Auftragnehmer_Manager_int

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berücksichtigen Sie die folgenden Punkte:

- Der Überschreibungsdatensatz mit dem höchsten Rang wird berücksichtigt, wenn im Datumsbereich ein Konflikt auftritt.
- Überschreibungen dürfen nicht mit vorhandenen Wiederholungsplänen für dieselbe Kapazitätsdefinition in Konflikt stehen.
- Überschreibungen müssen dem Basis-Wiederholungsplan der Kapazitätszuweisung entsprechen. Beispiel: Wenn der Basis-Wiederholungsplan „Montag bis Freitag“ lautet, löst eine Überschreibung für „Samstag“ einen Validierungsfehler aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätszuweisungen**an.
2. Öffnen Sie die Kapazitätsdefinition.

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

a. Wählen Sie eine Kapazitätsdefinition aus der Liste aus.

b. Öffnen Sie die Kapazitätszuweisung einer Gruppe, indem Sie auf klicken **Gültig ab** Datumslink für eine Kapazitätsdefinitionsgruppe.
Klicken Sie beispielsweise auf *Effective from*Datumslink in der Zeile von *NorCal Technicians*Gruppe.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Überschreibungen der Kapazitätszuweisung auf **Neu** .

4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Überschreibung der Kapazitätszuweisung

Feld	Beschreibung
Gültig ab	Datum, ab dem die Kapazitätszuweisung angewendet werden soll.
Gültig bis	Wird automatisch basierend auf dem Wert in ausgefüllt **Wiederholen Für** Feld.
Serie	Wählen Sie einen vorhandenen Wiederholungsplan aus. Wiederholungspläne können für bestimmte Gebiete, Gruppen oder Aufgaben angepasst werden. Dieser Plan definiert, wie oft eine Kapazitätszuweisung wiederholt wird. Dies hilft beim Erstellen eines regelmäßigen Zeitplans für die Aufgabenzuteilung. Zum Beispiel: ○ Aufgaben jeden Wochentag zuweisen (Montag bis Freitag) ○ Installationsaufgaben jedes Wochenende zuweisen (Samstag und Sonntag) ○ Richten Sie Kapazität für den ersten Montag jedes Monats ein
Überschreiben durch	Wählen Sie den Typ der Überschreibung aus. Zum Beispiel Kapazitätsreservierung, Kapazitätswert oder Kapazitätsdefinition.
Wiederholen für	Anzahl der Tage, Wochen, Monate oder Jahre, die die Überschreibung aktiv bleibt. Die Wiederholungshäufigkeit wird beim Zuweisen von Arbeitsauslastungen berücksichtigt.
Kapazitätsreservierung	Name der zu überschreibenden Kapazitätsreservierung.
Überschriebener Kapazitätswert	Anzahl der Stunden oder Aufgaben, die in der vorhandenen Kapazitätszuweisung überschrieben werden sollen. Dieser Wert wird durch die in der Kapazitätsdefinition ausgewählte Häufigkeit bestimmt.
Für alle Buckets anwenden	Aktivieren Sie diese Option, um Kapazitätszuweisungsregeln für alle Kapazitäts-Buckets innerhalb der ausgewählten Kapazitätsdefinition zu überschreiben.

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

Feld	Beschreibung
Gilt für Bucket	Geben Sie den Namen des Kapazitäts-Buckets an, für den die Überschreibungsregel gilt.
Rang	Bestimmt die Reihenfolge, die ausgewählt werden soll. Der am höchsten bewertete Überschreibungsdatensatz des angegebenen Tages wird bevorzugt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Überschreibungsdatensatz für die Kapazitätszuweisung wird erstellt und auf die ausgewählte Kapazitätsdefinition oder Buckets der ausgewählten Kapazitätsdefinition angewendet.

Beispiel-Workflow für die Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kapazität und Reservierungen

Erkunden Sie, wie die dynamische Planung Aufgaben unter Berücksichtigung der definierten Kapazitätsreservierungen, Arbeitstypen und Überlaufeinstellungen intelligent verteilt und so eine optimale Auslastung der Ressourcen in der Gruppe gewährleistet.

Als Administrator besteht Ihr Ziel darin, sicherzustellen, dass die Zuweisungsgruppe 25 % für den Arbeitstyp „Installieren“, 25 % für den Arbeitstyp „Pausenkorrektur“ arbeitet und die verbleibenden 50 % jede Art von Arbeit oder keine Arbeit aufweisen können. Das folgende Beispiel zeigt, wie dies durch dynamische Planung erreicht werden kann.

Voraussetzungen:

- Stellen Sie sicher, dass die dynamische Planung aktiviert ist.
- Stellen Sie sicher, dass Ihre Zielzuweisungsgruppe, z. B. „Nordgruppe“, mindestens ein aktives Mitglied hat.
- Erstellen Sie einen Mitarbeiterzeitplandatensatz („Agent_work_schedule“) für einen Anwender, indem Sie den Arbeitszeitplan „Tagesschicht (8:00-5:00)“ angeben.

1. Setup Der Kapazitätsdefinition:
   - Erstellen Sie einen Kapazitätsdefinitionsdatensatz, wobei „Kapazität nach“ auf „Aufgaben“ festgelegt ist, und weisen Sie täglich einen Wert von „4“ Aufgaben zu.
   - Legen Sie die Häufigkeit dieser Kapazität auf „täglich“ fest, um sie Ihren Zeitplananforderungen anzupassen.
2. Kapazitätsreservierungsregeln: Erstellen Sie zwei Kapazitätsreservierungsregeln
   - Regel 1 („Arbeit installieren“): Bedingungen, die für „Arbeitstyp“ als „Installieren“ festgelegt sind, weisen 25 % zu und ermöglichen einen Überlauf.
   - Regel 2 („Arbeit mit Pauschalkorrektur“): Bedingungen, die für „Arbeitstyp“ als „Korrektur Pause“ festgelegt sind, weisen 25 % zu und ermöglichen einen Überlauf.
3. Reservierungen mit Definition markieren: Verknüpfen Sie die erstellten Reservierungsregeln mit der in Schritt 1 erstellten Definition, um eine Struktur zu bilden.
4. Kapazitätszuweisung:

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

- Erstellen Sie in den zugehörigen Listen der Kapazitätsdefinition einen neuen Datensatz „Kapazitätszuweisung“.
- Verknüpfen Sie es mit der Kapazitätsdefinition, wählen Sie die Zielzuweisungsgruppe („Nordgruppe“) aus, legen Sie das effektive Startdatum auf das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit fest, und wiederholen Sie es „5“ Mal, um das Enddatum automatisch auszufüllen.

5. Arbeitsauftrag mit Installationstyp erstellen:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag („wm_order“), geben Sie den Standort als „Colorado“ an, und markieren Sie ihn als „bereit für Qualifizierung“.
   - Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, und stellen Sie sicher, dass die Versandgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nordgruppe“) besetzt sind.
   - Legen Sie den Arbeitstyp auf „Installieren“ fest, und klicken Sie auf „qualifiziert“. Die Aufgabe wechselt in den Status „Ausstehende Disposition“.
   - Wiederholen Sie den Vorgang zweimal, um für den Tag 3 Aufgaben vom Typ „Installieren“ verfügbar zu machen.
6. Arbeitsauftrag vom Typ „Breakfix“ erstellen:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag („wm_order“), geben Sie den Standort als „Colorado“ an, und markieren Sie ihn als „bereit für Qualifizierung“.
   - Eine neue Arbeitsauftragsaufgabe („wm_Task“) wird generiert. Öffnen Sie sie, um sicherzustellen, dass die Versandgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nord“) besetzt sind.
   - Legen Sie den Arbeitstyp auf „Pausenkorrektur“ fest, und klicken Sie auf „qualifiziert“. Die Aufgabe wechselt in den Status „Ausstehende Disposition“.
   - Wiederholen Sie den Vorgang zweimal, um für den Tag 3 Aufgaben vom Typ „Pausenkorrektur“ verfügbar zu machen.
7. Arbeitsauftragsaufgaben ohne angegebenen Arbeitstyp erstellen:
   - Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, stellen Sie sicher, dass die Versandgruppe und die erforderliche Zuweisungsgruppe („Nord“) ausgefüllt sind, und lassen Sie das Feld „Arbeitstyp“ leer.
   - Klicken Sie auf „qualifiziert“. Die Aufgabe wechselt in den Status „Ausstehende Disposition“.
   - Wiederholen Sie diesen Prozess zweimal, damit für den Tag 3 Aufgaben ohne angegebenen Arbeitstyp verfügbar sind.
8. Dynamische Planung:
   - Öffnen Sie die vier in der Listenansicht erstellten Aufgaben, und klicken Sie im Überlaufaktionsmenü auf „automatisch zuweisen“.
   - In einem modalen Fenster werden mögliche Zuweisungen angezeigt, wobei Aufgaben basierend auf der vordefinierten Kapazität von 25 % für den Typ „Installieren“, 25 % für den Typ „Pausenkorrektur“ und den verbleibenden 50 % für einen beliebigen Typ oder überhaupt keinen Typ zugewiesen werden.

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

Aktivieren Personaloptimierung Für Außendienst Und konfigurieren Sie Einstellungen zur Verwendung der Anwendungen „Planung“, „Teams“ und „Coaching“.

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

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Personaloptimierung Für Außendienst Sind:

1. Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren

   Sie können das Plugin „Personaloptimierung für Außendienst“ (com.snc.App_fsm_wfo) für Außendienst-Management aktivieren, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow Speichern Sie Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

2. Richten Sie die Planung in Personaloptimierung für Außendienst ein

   Richten Sie die Planung ein, um Ereignisse mithilfe des Teamkalenders zu verwalten. Sie können verschiedene Arten von Ereigniskategorien erstellen. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

3. Richten Sie Teams in Personaloptimierung im Außendienst ein

   Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

4. Richten Sie Coaching in Personaloptimierung im Außendienst ein

   Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Sie Predictive Intelligence, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Zugehörige Informationen

Personaloptimierung

Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren

Sie können aktivieren Personaloptimierung für den Außendienst Plugin (Com.snc.App_fsm_wfo) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

Personaloptimierung für den Außendienst Die Lösung ist sehr modular und bietet eine breite Palette von Funktionen wie Zeitplanung, Coaching und Teams-Anwendungen in Außendienst Manager-Arbeitsbereich. Personaloptimierung für den Außendienst Das Plugin „“ (com.snc.App_fsm_wfo) aktiviert alle anderen abhängigen Plugins, um Anwendern die Anwendungen „Planung“, „Coaching“ und „Teams“ in zu ermöglichen Personaloptimierung für den Außendienst.

Für Personaloptimierung für den Außendienst sind die folgenden ServiceNow Store-Anwendungen erforderlich. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie Personaloptimierung für den Außendienst installieren.

Erforderlich ServiceNow Store Anwendungen, die in verwendet werden sollen Außendienst Manager-Arbeitsbereich

Schichtplanung für Außendienst(Com.snc.sn_fsm_Shift_schdl)

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

Integrieren Sie die Funktionen der Schichtplanung für Service Desk-Mitarbeiter für Außendienst-Management Personaloptimierung. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Teammanagement für Außendienst(Com.snc.sn_fsm_Team_mgmt)

Implementiert Teamleistungsfunktionen für Außendienst-Management Personaloptimierung. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Coaching (Com.sn_Coaching)

Erleichtert das Coaching von Mitarbeitern bei ihrer Arbeit durch die Nutzung von Coaching-Möglichkeiten, die bedingt konfiguriert werden können. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Coaching mit Lerninhalten (Com.sn_Coach_Learning)

Coachen Sie Mitarbeiter bei ihrer Arbeit durch die Nutzung von Coaching-Möglichkeiten, indem Sie kritische Momente in einem Prozess nutzen, der bedingt konfiguriert werden kann. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Personaloptimierung für den Außendienst :

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Personaloptimierung für den Außendienst Plugin (Com.snc.App_fsm_wfo) Verwenden Sie die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

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

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

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

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

Ergebnis

Die Personaloptimierung für den Außendienst Plugin wird bei erfolgreicher Aktivierung hinzugefügt **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Zu Außendienst Konfigurationen auf der Registerkarte „Zuweisung“.

Hinweis: Sie müssen aktivieren **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Umschalter, nachdem Sie Zeitpläne, Kompetenzen, Teams und Coaching für Ihre Service Desk-Mitarbeiter eingerichtet haben, um Ihre zu optimieren Außendienst Personal entsprechend.

Planung in wird eingerichtet Personaloptimierung für den Außendienst

Durch die Einrichtung der Planung können Sie Ereignisse mit dem Teamkalender verwalten. Sie können verschiedene Arten von Ereigniskategorien erstellen. Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um Ereignistypen anzupassen.

Durch die Konfiguration der Eigenschaften für die Zeitplaneinhaltung können Sie die Einhaltung und Konformität Ihrer Service Desk-Mitarbeiter berechnen, um die betriebliche Effizienz Ihrer Organisation zu verbessern.

Die Schwellenwerteinstellungen für Einhaltung und Konformität geben an, wie viele Minuten früher oder später ein Service Desk-Mitarbeiter in einer geplanten Arbeitsschicht ein- oder ausstempeln kann, ohne dass er als nicht einhält. Weitere Informationen zu den mit der Anwendung „Zeitplanung“ eingeführten Compliance- und Konformitätseigenschaften finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Zugehörige Informationen

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst

Erstellen Sie Ereignistypen, die im Teamkalender mit angezeigt werden sollen Personaloptimierung für den Außendienst

Erstellen Sie mehrere Ereignisse aus derselben Kategorie, und fügen Sie sie dem Teamkalender mit hinzu Personaloptimierung für den Außendienst.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Konfigurationen für Ereigniskategorien sind standardmäßig verfügbar:

- Arbeit
- Besprechung
- Training
- Pause
- Auszeit
- Tatsächliche Arbeit
- Persönlich

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Zeitplanung** > **Ereigniskonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Ereignistyp

Feld	Beschreibung
Name	Ein eindeutiger Name für den Ereignistyp
Kategorie	Typ des Ereignisses, z. B. Besprechung, Pause oder Ruhezeit
Prioritätsreihenfolge	Priorität des Ereignistyps, den Sie bei der Abdeckung nicht berücksichtigen möchten. Je höher die Zahl, desto höher die Priorität. Angenommen, Sie nehmen vier Stunden am Tag an einem Arbeitsereignis teil. Sie haben dieses Zeitfenster sowohl als Auszeit als auch als Besprechungsereignistyp markiert. Wenn die Ruhezeit eine höhere Priorität hat, schließt die Anwendung diesen Ereignistyp von der Abdeckung aus.
Farbe	Farbe, mit der dieser Ereignistyp im Teamkalender kennzeichnet wird.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Formeln für Zeitplaneinhaltung und -konformität mithilfe von Erweiterungspunkten ändern

Konfigurieren und passen Sie die Formeln für Zeitplaneinhaltung und -Konformität mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte an, damit Sie ihre Berechnungen für Ihre Organisation anpassen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Suchen Sie nach `sn_shift_planning.ScheduleAdherenceExtPt`.
3. Klicken Sie im Formularbanner auf den Link hier, um den Datensatz zu bearbeiten.
4. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf Implementierung erstellen.
5. Um das Skript für den Erweiterungspunkt zu erstellen, klicken Sie in den zugehörigen Links auf **Implementierung erstellen**.

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

6. Ändern Sie die Formeln für die Berechnung der Zeitplaneinhaltung und -konformität in den Methoden `getAdherencePercentage` und `getConformancePercentage`.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln in der Implementierung.

Erweiterungspunkt für Ereignistyp in Personaloptimierung für den Außendienst

Mit Erweiterungspunkten können Sie Skripts für Ereigniskategorien wie „Besprechung“, „Ruhezeit“ oder „Arbeitszeit“ aufrufen.

Integrieren Sie Anpassungen mithilfe geskripteter Erweiterungspunkte, ohne die eigentlichen Kernkomponenten im Anwendungscode zu ändern. Beim Anpassen einer Basisanwendung implementieren Sie die geskripteten Erweiterungspunkte, indem Sie die anwenderdefinierten Skripteinbindungen erstellen und diese für die geskripteten Erweiterungspunkte registrieren.

Sie können mithilfe von Erweiterungspunkten Ereignisse wie Besprechungen, Schulungen und Ruhezeitanträge erstellen. Beispielimplementierungen von Erweiterungspunkten finden Sie unter den folgenden Erweiterungsinstanzen in der zugehörigen Liste „Implementierungen“:

Erweiterungspunkte für Ereignistypen

Kategorie	Erweiterungsskript
Besprechung	`AgentScheduleMeetingEventManager`
Pause	`AgentScheduleBreakEventManager`
Training	`AgentScheduleBreakEventManager`
Urlaub	`AgentScheduleBreakEventManager`
Arbeit	`AgentScheduleWorkEventManager`
Tatsächliche Arbeit	`AgentScheduleActualWorkEventManager`
Persönlich	`AgentSchedulePersonalEventManager`

Zuordnung von Attributen zu Ereignissen für Zeitplanoptimierung

Zeitplanoptimierung Weist Aufgaben automatisch zu und passt sich an sich ändernde Bedingungen an, indem sie Richtlinien befolgen, um Reisezeit und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern zu optimieren. Wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist aktiviert, können Sie Ereignisse Attribute zuordnen, wodurch die Optimierung und die allgemeine Genauigkeit der Planung verbessert werden.

Tabelle Mit Zeitplanattributen Für Service Desk-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Zeitplan für Mitarbeiter	Verweis auf Ereignis
Datum des Vorkommens des Zeitplans für Service Desk	Datum, an dem das Service Desk-Mitarbeiter-Ereignis stattfindet

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

Feld	Beschreibung
Datumsspanne für das Vorkommen des Zeitplans für Mitarbeiter	Zeitspanne des Agent-Ereignisses Die Spanne darf 30 Tage nicht überschreiten.
Tatsächlicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter	Verweis auf tatsächliches Service Desk-Mitarbeiter-Ereignis
Zeitplanstatus	Status des Ereignisses. Ereignisse können entweder als markiert werden **Optional** Oder **Obligatorisch** : • Optionale Ereignisse: Der Techniker ist während dieser Zeiten frei und kann Aufgaben zugewiesen werden. • Obligatorische Ereignisse: Der Techniker ist während dieser Zeiten beschäftigt und kann keine Aufgaben zugewiesen werden.
Standort	Standort für das Service Desk-Mitarbeiter-Ereignis
Fahrtzeit	Geschätzte Reisedauer zum Ereignis
Dauer der Heimreise	Geschätzte Heimreisedauer vom Ereignis

Rest-APIs

Die Daten in der Tabelle werden über zwei REST APIs eingefügt.

- Ereignis mit Attributen erstellen: Verwenden Sie diese Ressource, um Ereignisse mit Attributen wie Standort und Zeitplanstatus zu erstellen.
- Ereignis mit Attributen bearbeiten: Verwenden Sie diese Ressource, um Attribute vorhandenen Ereignissen zuzuordnen.

Sie können geskriptete REST APIs verwenden, um Ereignisse einschließlich ihrer Attribute zu erstellen oder zu bearbeiten. Sie können auch geskriptete REST APIs verwenden, um die eines Technikers zu überschreiben **Geplante Pause** . Weitere Informationen zu REST APIs finden Sie unter https://support.servicenow.com/nav_to.do?uri=%2Fkb%3Fid%3Dkb_article_view%26sys_kb_id%3Db095d63787722e1457288519dabb35c1

Szenarien

- Obligatorische Ereignisse: Wenn ein Ereignis als markiert ist **Obligatorisch** , Die Zeitplanoptimierungs-Engine passt den Zeitplan des Technikers basierend auf diesen Ereignisattributen an. Die Engine berücksichtigt die Reisezeit zum und vom Ereignisort und stellt so eine nahtlose Integration mit angrenzenden Aufgaben/Ereignissen sicher.
- Optionale Ereignisse: Wenn ein Ereignis als markiert ist **Optional** Es wird als verfügbares Zeitfenster für den Techniker behandelt. Das Ereignis wird vom Optimierungsprozess ausgeschlossen und nicht an gesendet Zeitplanoptimierung Engine.

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

- Überschreibung flexibler Pausen: Wenn die Einschränkung für flexible Pausen aktiviert ist und eine geplante Pause mit der Option „tatsächliche Pause“ überschrieben wird, wird **Tatsächliche Pause** Details werden an gesendet Zeitplanoptimierung Engine. Die **Geplante Pause** Fenster wird freigegeben und ist für die Aufgabenplanung verfügbar.

Zeitplanoptimierung Berechnet die Reisedauer für das Ereignis und vom Ereignis bis zum Heimatstandort des Technikers während einer Optimierungsausführung basierend auf dem konfigurierten Reiseschätzungsanbieter.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung konfigurieren

Teams Personaloptimierung für den Außendienst einrichten

Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen, und erstellen Sie Berichte für diese Gruppen, um einen Einblick in die Leistung des Teams zu erhalten.

Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) definieren, um die Leistung aller Gruppen in Ihrem Team zu analysieren. Drilldown zu den Metriken für eine Gruppe, einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb des Teams von einem zentralen Ort aus.

Als Administrator können Sie sowohl KPIs als auch untergeordnete KPIs konfigurieren. Die untergeordneten KPIs werden angezeigt, wenn Sie für KPIs der obersten Ebene Detailinformationen anzeigen. Beispiel: Der KPI „geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben“ hat P1-Aufgaben, P2-Aufgaben als untergeordnete KPIs.

Zugehörige Informationen

Teams in Personaloptimierung

KPI-Gruppen zum Überwachen der Teamleistung erstellen

Erstellen Sie Gruppen mit den Leistungskennzahlen (KPIs) mit der höchsten Relevanz für Ihre Teams. Wenn Sie KPI-Gruppen Zuweisungsgruppen zuordnen, können Sie die Leistung Ihres Teams überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_team_perf.team_performance_admin

Prozedur

1. Erstellen Sie eine KPI-Gruppe.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Teamleistung** > **KPI-Gruppen**an.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die KPI-Gruppe ein.
   d. Wählen Sie im Menü **Typ** die Option **Teams** aus.
   e. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Formulars, und klicken Sie auf **Speichern**. Sie können einer KPI-Gruppe bis zu fünf KPIs hinzufügen.

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

2. Fügen Sie einer KPI-Gruppe KPIs hinzu.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „KPIs“ auf **Neu**.
   b. Wählen Sie im Feld **KPI** die KPI aus, die für diese Gruppe gelten soll.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.
3. Fügen Sie der KPI-Gruppe KPI-Zuweisungsgruppen hinzu.

Hinweis:

- Sie können eine KPI-Zuweisungsgruppe nur einem einzigen KPI-Typ zuordnen.
- Sie können jeder Zuweisungsgruppe zusätzliche Manager hinzufügen.
- Sie können einen Benutzer mit einer KPI-Gruppe als primärer Zuweisungsgruppe für diesen Benutzer verknüpfen.

   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Zuweisungsgruppen** auf **Bearbeiten**.
   b. Verschieben Sie die gewünschten Zuweisungsgruppen aus der Liste „Sammlung“ in die Liste „Zuweisungsgruppen“.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.

Manager zu KPI-Zuweisungsgruppen hinzufügen

Weisen Sie jeder KPI-Zuweisungsgruppe mindestens einen Manager zu, damit dieser Einblick in die Gruppe erhalten und die Leistung des Teams überwachen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch Auswahl der Gruppe im Datensatz Benutzer können Sie einen Benutzer mit einer primären Zuweisungsgruppe verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Anwender .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Personaloptimierung für den Außendienst** > **Teamleistung** > **Zusätzlicher Manager**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsgruppe** eine Zuweisungsgruppe aus.
4. Wählen Sie im Feld **Manager** einen Manager aus, den Sie dieser Zuweisungsgruppe hinzufügen möchten.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Einrichten von Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

Verwalten Sie die Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern, und bewerten Sie die Qualität der abgeschlossenen Aufgaben. Verwenden Predictive Intelligence Um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen. Schulen Sie Ihre Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten.

Zugehörige Informationen

Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

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

Konfigurieren Sie einen Indikator, der auf der Registerkarte Coaching-Übersicht in angezeigt werden soll Personaloptimierung für den Außendienst

Zeigen Sie beliebig an Performance Analytics Indikator, der die Aufgliederungen Zugewiesen an und Zuweisungsgruppe enthält, die in angezeigt werden sollen **Coaching-Übersicht** Registerkarte in der Coaching-Anwendung. Die Indikatoren können die durchschnittliche Qualität der Arbeit in den letzten 30 Tagen oder mehr anzeigen.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching**. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie den Anwendungsbereich der Zuordnung fest .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator sys_properties.list ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie die Feldwerte in die folgende Tabelle ein.

Formular „Systemeigenschaft“

Feld	Wert
Name	sn_coaching.coaching_overview_default_quality_indicator
Applikation	Coaching
Typ	String
Wert	{"title": "<name>", "sys_id": "<sys id>"} Wobei <name> der Name des Indikators ist, den Sie in anzeigen möchten Coaching Registerkarte „Übersicht“ und „<sys id>“ ist der eindeutige Datensatzbezeichner (sys_ID) des Indikators. Weitere Informationen finden Sie unter Eindeutiger Datensatzbezeichner (sys_ID) . Zum Beispiel: ○ Name: Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in % ○ Sys ID: 0423e59387401010ca99e12397cb0bbb {"title": "Bei Erstkontakt gelöste P1-Incidents in %", "sys_id": "0423e59387401010ca99e12397cb0bbb"}
Leserollen	sn_coaching.coach

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der konfigurierte Indikator ersetzt den vorhandenen Indikator in **Übersicht** Registerkarte in der Coaching-Anwendung in Personaloptimierung für den Außendienst.

Richten Sie die Kompetenzvorhersage ein, um ähnliche Aufgaben in zu lösen Personaloptimierung für den Außendienst

Erfassen Sie Kompetenzdaten basierend auf den Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeiter für den Aufgabenabschluss verwendet haben. Verwenden Sie überwachtes Lernen, um Service Desk-Mitarbeitern diese Kompetenzen zur Lösung ähnlicher Arbeitsauftragsaufgaben zu empfehlen. Sie können auch Muster finden, wie Kompetenzen

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

zum Abschließen der Aufgabe verwendet werden, und unüberwachtes Lernen verwenden, um Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu empfehlen.

Vorbereitungen

- Richten Sie Kompetenzen ein. Weitere Informationen finden Sie unter Kompetenzmanagement .

- Zum Trainieren der Modelle in Ihrer Instanz muss Predictive Intelligence eingerichtet und konfiguriert werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Predictive Intelligence .

  Aktivieren Sie das Plugin „Skill Recommendation“ (com.snc.sre), um Predictive Intelligence für die Empfehlung von Kompetenzen zu verwenden.

Erforderliche Rolle: sn_sre.admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Eigenschaften für die Anwendung Kompetenzempfehlung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für die Anwendung „Kompetenzempfehlung“ .
2. Führen Sie die Lösungsdefinitionsmodelle aus (zum Beispiel `Recommend similar skills for cases` oder `Recommend skills from similar cases`), um die überwachten und nicht überwachten Lösungen zu trainieren.
   Weitere Informationen zum Trainieren einer Lösung finden Sie unter Ähnlichkeitslösung erstellen und trainieren .
3. Führen Sie aus `Start skill prediction`Tägliche geplante Aufgabe, um mit der Vorhersage von Kompetenzen für Fälle oder Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.
   Diese regelmäßige Aufgabe ist standardmäßig deaktiviert. Wenn Sie sie aktivieren, wird der Auftrag täglich um 1:00 Uhr für alle am Vortag gelösten Fälle ausgeführt. Der Auftrag fügt die Kompetenzen dann den Tabellen „Anwendervorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_user_Predicted_Skill] und „Aufgabenvorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_Task_Predicted_Skill] hinzu.

   Hinweis: Empfohlene Kompetenzen werden angezeigt, sobald die Anzahl der Datensätze in der Tabelle „Anwendervorhergesagte Kompetenz“ [sn_sre_Task_Predicted_Skill] den in definierten Wert überschreitet `sn_sre.user_predicted_skill_threshold`Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Erweiterungspunkte für Kompetenzvorhersage verwenden

Verwenden Sie geskriptete Erweiterungspunkte, um die Kompetenzvorhersage für Aufgaben anzupassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können mehrere Implementierungen für jeden Erweiterungspunkt erstellen und einen Reihenfolgewert für jede Implementierung angeben. Die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer wird ausgeführt.

Beachten Sie, dass der Erweiterungspunkt „Kompetenzempfehlung“ im Plugin „Kompetenzempfehlung“ (com.snc.sre) enthalten ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Client-Erweiterungspunkte**an.
2. Wählen Sie in der Liste „Erweiterungspunkte“ **Skill Recommendation** (sn_sre.SkillPredictionAPI) aus.
3. Erstellen Sie entweder eine neue Implementierung von Kompetenzempfehlungen, oder ändern Sie eine vorhandene.
   - Zum Erstellen einer neuen Implementierung einer Kompetenzempfehlung klicken Sie auf **Implementierung erstellen**.
   - Zum Ändern einer vorhandenen Implementierung wählen Sie in der zugehörigen Liste der Implementierungen eine Klasse aus.
4. Ändern Sie das Skript nach Bedarf.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Listenmenüs für die Anzeige auf der Registerkarte „Lernen“ in Personaloptimierung für den Außendienst konfigurieren

Fügen Sie Listen- oder Listenkategorien hinzu, um das Listenmenü für Coaching mit Lernen in der Coaching-Anwendung in zu ändern Personaloptimierung für den Außendienst.

Vorbereitungen

Setzen Sie den Zuordnungs-Anwendungsbereich auf **Coaching mit Lerninhalten**. Für Mehr Informationen , Siehe Legen Sie den Anwendungsbereich der Zuordnung fest .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `sys_ux_list_menu_config.list` .
2. Klicken Sie Auf Die **Lernliste** Datensatz.
3. Unter Die UX-Listenkategorie, klicken Sie auf **Neu** .
4. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

Listenkategoriewerte

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Listenkategorie ein.
Beschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Listenkategorie ein.
Reihenfolge	Geben Sie einen Wert ein, um die Position der Listenkategorie in der aktuellen Liste festzulegen.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Listenkategorie sichtbar zu machen.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Klicken Sie unter UX-Listen auf **Neu** Um Listen unter dieser Listenkategorie zu erstellen.
7. Geben Sie die folgenden Feldwerte ein.

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

Listenwerte

Feld	Wert
Titel	Geben Sie den Namen der Liste ein.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle für die Daten aus, die Sie in der Liste anzeigen möchten.
Konfiguration	Wählen Sie Aus **Lernliste** .
Spalten	Wählen Sie die Spalten aus, die Sie für die Tabelle anzeigen möchten.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Integrieren Sie Lernmanagementsysteme von Drittparteien mit Coaching mit Lerninhalten Anwendung

Verbinden Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Lernseiten von Drittparteien, um Lerninhalte in Ihr Repository zu übertragen.

Vorbereitungen

Wichtig: Die Coaching mit Lerninhalten Die Anwendung ist mit verfügbar Personaloptimierung Für Außendienst(sn_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Erforderliche Rolle: learning_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung des Plugins „Coaching mit Lerninhalten“ (sn_Coach_lrn) werden die folgenden Anwendungen aus dem aktiviert ServiceNow Store:

- Framework für Enterprise Service Management-Integrationen
- Cornerstone-Spoke
- Pluralsight-Spoke
- Udemy-Spoke

Prozedur

1. Erstellen Sie die Integrationsquelle für jedes Ihrer Drittparteisysteme.

   Hinweis: Die Integrationen Cornerstone, Pluralsight und Udemy sind standardmäßig verfügbar.

   a. Navigieren zu **Framework für Integrationen** > **Quelle**
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Geben Sie im Feld **Name** den Namen der Integrationsquelle ein, z. B. Pluralsight.
   d. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Header Kopfzeile des Formulars, und wählen Sie **Speichern** aus.
   e. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Integrationsservices“ auf **Neu**.
   f. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Integrationsservice“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Integrationsservice, z. B. Pluralsight.
Importsatztabellen	Liste der Zwischentabellen, in denen Datensätze aus dem Drittparteisystem gespeichert werden. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur aktiviert, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Geplanter Abruf“ ausgewählt ist.
Fluss	Flow, der zum Abrufen der erforderlichen Daten mit dem Drittparteisystem interagiert
Aktiv	Option, mit der angezeigt wird, dass der Integrationsservice verfügbar ist.
Anwendung	Anwendung, die den Integrationsservice-Datensatz enthält.
Quelle	Name des Drittparteisystems, mit dem Ihre Anwendung integriert werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Transformationsskripts ausgeführt werden sollen
Servicetyp	Option zur Angabe der Art des Service: Geplanter Abruf oder Push bei Bedarf.
Wiederholungsrichtlinie	Konfiguration so festgelegt, dass ein Datensatz übermittelt wird, falls der vorherige Push-Vorgang fehlgeschlagen ist. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld **Servicetyp** ein Service vom Typ „Veröffentlichen bei Bedarf“ ausgewählt ist.

g. Klicken Sie auf **Absenden**.

2. Integrieren Sie Ihre ServiceNow-Instanz mit Ihren Lernquellen-Accounts von Drittparteien.

Zur Integration mit dieser Drittparteien-Lernquelle	Vorgehensweise
Pluralsight Skills-Konto	Verwenden Sie einen API-Schlüssel, um die ServiceNow-Anforderungen zu authentifizieren. Befolgen Sie die Schritte unter Pluralsight-Spoke einrichten, um die Integration durchzuführen.
Cornerstone-Anwendung	Registrieren Sie eine OAuth-Anwendung in Cornerstone, und authentifizieren Sie Anforderungen von ServiceNow. Befolgen Sie die Schritte unter Cornerstone-Spoke einrichten, um die Integration durchzuführen.
Udemy-Anwendung	**Hinweis:** Felder wie Logos und Kurszuweisungen müssen Sie in der Lernsystem-Konfigurationstabelle manuell konfigurieren.

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

Die aus den Inhalten von Drittparteien bestehenden Datensätze werden mithilfe eines API-Aufrufs in Ihre ServiceNow-Instanz abgerufen. Um diesen API-Aufruf erfolgreich auszuführen, müssen Sie bestimmte Eigenschaften festlegen:

a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

b. Legen Sie für jede der folgenden Eigenschaften den Wert auf **1638400** fest:

- com.glide.transform.json.max-partial-length
- com.snc.process_flow.reporting.serialized.val_size_limit

Weitere Informationen zu diesen Systemeigenschaften finden Sie unter Coaching mit Lerninhalten – Systemeigenschaften .

3. Aktivieren Sie Zeitplan-Flows, um Lerninhalte von Drittparteien zu integrieren.

a. Navigieren zu **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**

b. Wählen Sie im Abschnitt **Flows** die folgenden Flows aus, und klicken Sie auf **Aktivieren**:

- Cornerstone-Lernsynchronisierung auslösen
- Pluralsight-Lernsynchronisierung auslösen
- Udemy-Lernsynchronisierung auslösen

c. Navigieren zu **Lernen** > **Administration** > **Lernsystemkonfiguration**

d. Wählen Sie alle Lernquellen von Drittparteien aus, und setzen Sie das Feld **Aktiv** auf **true**.

Zeitplan-Flows werden automatisch regelmäßig ausgeführt, um Lerninhalte von Drittparteien mit Ihrer ServiceNow-Instanz zu synchronisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Drittpartei-Integrationsquellen

4. Nachdem Sie die Drittpartei-Integrationsquellen konfiguriert haben, können Sie den gesamten Drittparteiinhalt aktualisieren oder neue und aktualisierte Services mit synchronisieren ServiceNow Instanz.

- Um den gesamten Inhalt zu aktualisieren, legen Sie fest *`full_pull`*Eigenschaft auf „wahr“.

  Hinweis: Um beste Ergebnisse zu erzielen, aktualisieren Sie regelmäßig den gesamten Inhalt.

- Um neue und aktualisierte Services zu synchronisieren, legen Sie fest *`full_pull`*Eigenschaft auf „falsch“.

a. Öffnen Sie eine beliebige Integrationsquelle, für die Sie Inhalte abrufen möchten.

b. Klicken Sie auf **Auftrag ausführen**.

Das Integrations-Framework ruft die entsprechenden Lernkurse von Drittparteien in die Tabelle „Externe Lerninhalte“ [sn_lc_external_content] in Ihrer ServiceNow-Instanz ab.

Beim Synchronisieren neuer und aktualisierter Services wird der Inhalt wie in der folgenden Tabelle beschrieben ausgefüllt.

Inhalte von Drittparteien

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Udemy	○ Kurse ○ Benutzeraktivität

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

Inhalte von Drittparteien	Synchronisierte neue und aktualisierte Services
Cornerstone	○ Benutzer ○ Kurse ○ Benutzeraktivität
Pluralsight	○ Kurse ○ Kursfortschritt, etwa als Prozentsatz

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Coaching mit Lerninhalten externe Kurse hinzu

Quellen zur Integration externer Inhalte

Wenn Sie integrieren Coaching mit Lerninhalten Bei Lernmanagementsystemen von Drittparteien wird der Quelldatensatz für Cornerstone OnDemand, Pluralsight und Udemy automatisch im Enterprise Service Management Integrations Framework erstellt. Diese Quelldatensätze enthalten einen vordefinierten Satz von Eigenschaften und Integrationsservices.

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Cornerstone.
Eigenschaften	Satz von für Cornerstone OnDemand vordefinierten Eigenschaften. • *page_size*: Anzahl der Datensätze, die über einen API-Aufruf aus der Cornerstone OnDemand-Anwendung abgerufen werden. • *full_pull*: Bei „wahr“ werden alle aktiven Anwender und Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in abgerufen ServiceNow Instanz. Bei „falsch“ werden geänderte Anwender, geänderte Transkripte und aktualisierte Kurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in abgerufen ServiceNow Instanz. • *url_prefix*: Deep-Link-Präfix zum Abrufen von Lernobjekten aus dem Cornerstone OnDemand-System während der Laufzeit. • *pull_offset_hours*: Die Zeit in Stunden, die ab der letzten erfolgreichen Ausführung berechnet wird, bis die nächste Synchronisierung erfolgt Beispielsweise wurde die letzte erfolgreiche Ausführung am 12/2021 um 17:00 Uhr durchgeführt. *pull_offset_hours*lst auf 5 und festgelegt *full_pull*lst auf „falsch“ festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.

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

Integrationsquelldatensatz für Cornerstone Ondemand (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Integrationsservices	Services interagieren mit Cornerstone Ondemand, um Lernkurse abzurufen oder zu übermitteln. • *`Course assign service`*: Weist einem Mitarbeiter in der Cornerstone OnDemand-Anwendung einen Kurs zu. • *`Sync users`*: Ordnet Anwender im Cornerstone OnDemand-System Anwendern im ServiceNow-System mithilfe von E-Mail-IDs zu. **Hinweis:** Wenn Sie das Feld „user_ID“ oder „user_Name“ für die Zuordnung von Anwendern verwenden möchten, überschreiben Sie es **GetCornerstoneUser-Methode** Im Skript sn_lc.UserMappingUtil. • *`Courses`*: Ruft Lernkurse aus dem Cornerstone OnDemand-System in ab ServiceNow Instanz. • *`User activity`*: Ruft Details der Anwenderaktivität in Lernkursen aus dem Cornerstone OnDemand-System in ab ServiceNow Instanz.

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Pluralsight
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Pluralsight-System vordefiniert sind. • *`page_size`*: Anzahl der Datensätze, die über einen API-Aufruf von Pluralsight abgerufen werden. • *`full_pull`*: Bei „wahr“ werden alle Lernkurse aus Pluralsight in abgerufen ServiceNow Instanz. Bei „falsch“ wird der Fortschritt des aktualisierten Lernkurses aus Pluralsight in abgerufen ServiceNow Instanz. • *`pull_offset_hours`*: Wert, der beim Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispielsweise wurde die letzte erfolgreiche Ausführung am 12/2021 um 17:00 Uhr durchgeführt. *`pull_offset_hours`*lst auf 5 und festgelegt *`full_pull`*lst auf „falsch“ festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Pluralsight, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen.

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

Integrationsquelldatensatz für Pluralsight (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• `Courses`: Ruft Lernkurse aus Pluralsight in ab ServiceNow Instanz. • `Course progress`: Ruft den Fortschritt von Lernkursen aus Pluralsight in ab ServiceNow.

Integrationsquelldatensatz für Udemy

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes in Framework für Enterprise Service Management-Integrationen: Udemy
Eigenschaften	Satz von Eigenschaften, die für das Udemy-System vordefiniert sind. • `page_size`: Anzahl der Datensätze, die über einen API-Aufruf von Udemy in abgerufen werden ServiceNow Instanz. • `full_pull`: Wenn auf festgelegt **Wahr** , Alle Lernkurse werden von Udemy in abgerufen ServiceNow Instanz. Bei „falsch“ werden aktualisierte Lernkurse und der Lernkursfortschritt von Udemy in abgerufen ServiceNow Instanz. • `pull_offset_hours`: Wert, der beim Abrufen geänderter Datensätze berücksichtigt wird. Beispielsweise wurde die letzte erfolgreiche Ausführung am 12/2021 um 17:00 Uhr durchgeführt. `pull_offset_hours`Ist auf 5 und festgelegt `full_pull`Ist auf „falsch“ festgelegt. Der nächste Abruf ruft alle Datensätze ab, die zwischen dem 12.12.2021 12:00:00 und dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit geändert wurden.
Integrationsservices	Integrationsservices interagieren mit Udemy, um Lernkurse in ServiceNow abzurufen. • Kurse abrufen: Ruft Lernkurse aus Udemy in ab ServiceNow Instanz. • Anwenderaktivität abrufen: Ruft Details der Anwenderaktivität in Lernkursen aus Udemy in ab ServiceNow Instanz.

Denormalisierte Tabellen in konfigurieren Außendienst-Management

Denormalisierte Datenbanken reduzieren Informationen, die in mehreren Tabellen gespeichert sind, in einer einzelnen Tabelle. Diese Reduzierung relevanter Daten verbessert sich Außendienst-Management Ladezeit.

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

Daten in Außendienst-Management

Die Daten für Außendienst-Management Wird normalerweise in einer normalisierten Datenbank gespeichert. In normalisierten Datenbanken können Tabellen andere Tabellen erweitern und übergeordnete Tabellen und untergeordnete Tabellen erstellen. Die Außendienst-Management Normalisierte Datenbanken verwenden Tabellen und Datensätze zur Verwaltung von Daten und Prozessen, z. B. Arbeitsaufträge, Service Desk-Mitarbeiter und Geräte. Diese normalisierte Datenstruktur, die Informationen speichert und organisiert, ist für Menschen beim Hinzufügen und Verwalten der Daten in den Tabellen hilfreich, ist jedoch nicht die schnellste oder effizienteste Methode für Computer, die Daten in den Tabellen zu verarbeiten.

Denormalisierte Tabellen

Denormalisierte Datenbanken reduzieren mehrere Tabellen in einer einzigen Tabelle, wobei das, was einmal in mehreren Tabellenzellen war, in mehreren Tabellen zusammengefasst wird, in eine Tabelle eingefügt wird. Dieses Reduzieren relevanter Daten aus mehreren Tabellenzeilen ermöglicht es Außendienst-Management Um Informationen schneller abzufragen und zurückzugeben, da auf die abgerufenen Daten aus einer einzelnen Tabelle anstatt aus mehreren Tabellen zugegriffen werden kann.

Denormalisierte Tabellen in Außendienst-Management

Die Funktionsweise denormalisierter Tabellen Außendienst-Management, Ist , wenn Sie eine Anwendung wie laden Dispatcher-Arbeitsbereich, Alle Tabellen, aus denen Daten abgerufen werden, werden vorab abgefragt, und die Informationen werden in einer denormalisierten Tabelle gespeichert. Dann, wenn Sie in arbeiten Dispatcher-Arbeitsbereich, Wenn Informationen zum Ausführen einer Anforderung erforderlich sind, wird die denormalisierte Tabelle abgefragt, anstatt die mehreren Tabellen, die zuvor abgefragt wurden. Wenn die erforderlichen Daten in der denormalisierten Tabelle nicht vorhanden sind, werden die Daten aus der ursprünglichen Tabellenquelle abgerufen.

Denormalisierte Tabellen erleichtern nur die Bereitstellung von Informationen an Dispatcher. Die Art und Weise, in der Sie Daten hinzufügen und Tabellen verwalten Außendienst-Management Bleibt unverändert. Es gibt keine Änderung an der Aktualisierung oder dem Hinzufügen von Informationen zu Tabellen.

Wenn Daten zu denormalisierten Tabellen hinzugefügt werden, wird der Prozess in 4 Aufträge unterteilt. Wenn Sie beispielsweise 1600 Service Desk-Mitarbeiter haben, wird die Verarbeitung der Daten dieser Service Desk-Mitarbeiter in vier Aufträge mit jeweils 400 Service Desk-Mitarbeitern aufgeteilt. Sie können die Anzahl der Aufträge ändern, die Daten verarbeiten, müssen sich jedoch an wenden ServiceNow Um dies zu tun.

Sie können die Anzahl der Daten im Wert von Wochen ändern, die in denormalisierten Tabellen gespeichert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie die in denormalisierten Tabellen gespeicherten Daten. Informationen zum Datenmodell, das zum Erstellen denormalisierter Tabellen verwendet wird, finden Sie unter Datenmodell für denormalisierte Tabellen in Außendienst-Management.

Die folgenden Funktionen verwenden denormalisierte Tabellen:

- Terminbuchung
- Dynamische Planung
- Dispatcher-Arbeitsbereich

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

Wichtig:

Ändern Sie niemals Daten direkt in einer denormalisierten Tabelle. Dies kann Ursache sein Außendienst-Management Zu pausieren und sollte niemals ausgeführt werden, auch nicht von einem professionellen Entwickler.

Denormalisierte Tabelleneigenschaften

Es gibt drei Systemeigenschaften, die die Tabellendenormalisierung für steuern Außendienst-Management. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Eigenschaften unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Denormalisierte Tabellen sind standardmäßig aktiviert. Sie müssen die Eigenschaft sn_fsm.wm_Weekly_resource_span deaktivieren, um denormalisierte Tabellen zu deaktivieren.

Warnung: Nur Systemadministratoren sollten diese Werte ändern.

- sn_fsm.wm_Weekly_resource_span
- sn_fsm.wm_Weekly_resource_span.number_of_ Weeks_in_past
- sn_fsm.wm_Weekly_resource_span.number_of_Weeks_in Zukunft

Aktualisieren Sie die in denormalisierten Tabellen gespeicherten Daten

Sie können die Anzahl der in denormalisierten Tabellen gespeicherten Daten für Wochen ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung: Sie müssen Systemadministrator und professioneller Entwickler sein, um dieses Verfahren abzuschließen.

Sie können Daten im Wert von maximal 20 Wochen in denormalisierten Tabellen speichern, einschließlich der aktuellen Woche. Sie können beispielsweise die Anzahl der Wochen von der Standardeinstellung in 4 Wochen in der Vergangenheit und 10 Wochen in der Zukunft ändern, was insgesamt 15 Wochen Daten in denormalisierten Tabellen ergeben würde.

Standardmäßig beträgt die Anzahl der Daten der letzten Wochen, die in denormalisierten Tabellen gespeichert werden, zwei Wochen. Standardmäßig beträgt die Anzahl der in denormalisierten Tabellen gespeicherten Daten in zukünftigen Wochen 8 Wochen.

Wenn Sie Daten anpassen und hinzufügen Außendienst-Management Aus einer externen Quelle oder aktivieren oder deaktivieren Personaloptimierung Dann müssen Sie die folgenden Schritte ausführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Typ `sys_properties.list` , Und drücken Sie die Eingabetaste.
2. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft „denormalisierte Tabelle“ (sn_fsm.wm_Weekly_resource_span), und wählen Sie sie aus.
3. Legen Sie den Wert auf fest **Falsch** , Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

- Suchen und wählen Sie sn_fsm.wm_Weekly_resource_span.number_of_ Weeks_in_past aus, um die Anzahl der Wochen zu ändern, die in der Vergangenheit gespeichert wurden.
- Suchen und wählen Sie sn_fsm.wm_Weekly_resource_span.number_of_Weeks_in Future – aus, um die Anzahl der in der Zukunft gespeicherten Wochen zu ändern.
- Fügen Sie eine externe Datenquelle hinzu.
- Aktivieren oder deaktivieren Personaloptimierung.

5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Wert vom Standard auf die neue Zahl, wenn Sie einen Eigenschaftswert ändern, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
6. Verwenden Sie das Hintergrundskript, um die wöchentliche Ressourcenbereichtabelle zu kürzen.
7. Suchen Sie nach der Systemeigenschaft „denormalisierte Tabelle“ (sn_fsm.wm_Weekly_resource_span), und wählen Sie sie aus.
8. Legen Sie den Wert auf fest **Wahr** , Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

Wenn Arbeit erforderlich ist, erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Informationen für bereitzustellen Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, die die Anforderung erfüllen sollen. Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um die Aufgaben aufzugliedern, die zum Abschließen des Arbeitsauftrags erforderlich sind.

Sie können verwenden Außendienst-Management Und richten Sie nur Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben ein, um mit der Arbeit zu beginnen. Oder Sie können zusätzliche Konfigurationen einrichten, um einen Teil des Prozesses zum Erstellen und Verwalten von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben sind:

1. Arbeitsaufträge konfigurieren

   Konfigurieren Außendienst-Management Dient zur Verwendung eines aufgabengesteuerten Prozesses, bei dem jeder Arbeitsauftrag eine Liste wichtiger Aufgaben enthält. Bei der Erstellung eines Arbeitsauftrags wird sofort ein entsprechender Aufgabendatensatz generiert. Die aufgabengesteuerte Verarbeitung kann Struktur und Klarheit für komplizierte Projekte bieten.

   Arbeitsaufträge in Außendienst-Management Speichern Sie Informationen zur angeforderten Arbeit, einschließlich Kundennamen und Adressen, Standorte, an denen Arbeit ausgeführt werden soll, und alle zugehörigen Konfigurationselemente. Arbeitsaufträge können eine oder mehrere Aufgaben enthalten, die bestimmte Details zur auszuführenden Arbeit enthalten, z. B. erforderliche Mitarbeiterkompetenzen oder Teileanforderungen. Arbeitsaufträge sind die treibende Kraft hinter dem Außendienst-Management. Sie definieren, was Außendienstmitarbeiter tun müssen, um ihre Aufgaben abzuschließen.

2. Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

   Arbeitsaufträge kategorisieren bestehen aus mindestens einer, aber normalerweise mehreren Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Arbeitsauftragsaufgaben nach Typ kategorisieren, damit Arbeitsauftragsaufgaben desselben Typs konsistent sind, z. B. wenn eine bestimmte Art von Aufgabe immer eine bestimmte Zuweisungsgruppe erfordert. Darüber hinaus können Sie von Service Desk-Mitarbeitern verlangen,

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

dass sie Fragebogen vor, während oder nach Abschluss einer Aufgabe ausfüllen. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Service Desk-Mitarbeiter vor Beginn einer Aufgabe eine Sicherheitsprüfliste ausfüllen, können Sie Fragebogen verwenden. Arbeitsauftragsaufgaben ermöglichen auch die automatische Zeitaufzeichnung, die die an einer Aufgabe gearbeitete Zeit nachverfolgt und in eine Zeitkarte übersetzt.

3. (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst Arbeitskonfigurationen

   Passen Sie die für eine Arbeitsauftragsaufgabe erfassten Informationen an, um ähnliche, aber unterschiedliche Workflows zu verbessern. Beispielsweise können Wartungs- und Installationen Fixkosten verursachen, aber bei Pausenbehebungsaufgaben müssen möglicherweise zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit den Kosten und der Dauer der Aufgabe erfasst werden. Mit Außendienst Arbeitskonfigurationen können Sie diese Aufgabentypen einrichten, um bestimmte Informationen zu erfassen.

4. (Optional) Management Für Geplante Arbeit Konfigurieren

   Verwalten Sie flexible Arbeitspläne für alle wiederkehrenden Aktivitäten, die regelmäßige Wartung erfordern. Sie können beispielsweise das geplante Arbeitsmanagement verwenden, um Wartungen, Inspektionen oder Audits zu planen. Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung „Plantes Arbeitsmanagement“ (com.snc.fsm_planned_work_Management) installieren.

5. (Optional) Konfigurieren der automatischen Ausfüllung von Zugriffszeiten in einer Arbeitsauftragsaufgabe

   Definieren Sie Standardzugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Kundeneinstellungen wie Account, Standort oder Asset. Ermöglicht das automatische Ausfüllen der Zugriffszeiten für die Aufgabe. Sie können beispielsweise die Zugriffszeiten für ein Unternehmen festlegen, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben dem Standort nur zugewiesen werden, wenn er geöffnet ist. Sie können aktivieren Außendienst-Management Plugin „Verwaltung der Zugriffszeiten“ (com.snc.fsm_Access_hours) für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

6. (Optional) Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

   Ermöglichen Sie die effektive Verwaltung von Assets wie Straßen, Telefonleitungen oder Glasfaserkabel. Sie können aktivieren Außendienst-Management Anwendung zur Unterstützung linearer Assets durch Aktivieren des Plugins „Enterprise Asset Management“ (com.sn_eam), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

7. (Optional) Playbooks für konfigurieren Außendienst-Management

   Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, den Lebenszyklus von Arbeitsauftragsaufgaben zu verwalten, indem sie sie durch Sequenzen von Aktivitäten führen. Playbooks zeigen detaillierte Workflows an, die einem bestimmten Typ von Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die abgeschlossen werden müssen, um diese Aufgabe zu lösen.

8. (Optional) Wird Konfiguriert Außendienst-Management Kunden-Experience

   Stellen Sie Kunden rechtzeitig über ihre gemeldeten Probleme auf dem Laufenden, damit sie den Standort von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen und Feedback von Service Desk-Mitarbeitern geben können. Sie können installieren Außendienst-Management Plugin „Customer Experience“ (com.snc.fsm_Customer_Experience), wenn Sie die Rolle „wm_admin“ innehaben.

9. (Optional) Anforderungsaufgabenmanagement

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

Teilen Sie Anforderungen in separate Aufgaben auf. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie verschiedene Teile einer Aufgabe verschiedenen Personen zuweisen, Teile einer Aufgabe Personen an verschiedenen Standorten zuweisen oder Teile einer Aufgabe zu verschiedenen Zeiten abschließen möchten.

10. (Optional) Außendienst-Qualitätsmanagement konfigurieren

    Fügen Sie die Rolle „Prüfer“ zu hinzu Außendienst-Management. Der Überprüfer kann Aufgaben überprüfen und Feedback geben. Sie können installieren Außendienst Management-Plugin (com.sn_fsm_Quality), wenn Sie die Rolle wm_admin innehaben.

Arbeitsaufträge konfigurieren

Außendienst-Management Verwendet einen aufgabengesteuerten Prozess, bei dem jeder Arbeitsauftrag eine Liste wichtiger Aufgaben enthält. Bei der Erstellung eines Arbeitsauftrags wird sofort ein entsprechender Aufgabendatensatz generiert. Die aufgabengesteuerte Verarbeitung kann Struktur und Klarheit für komplizierte Projekte bieten.

Arbeitsaufträge sind die treibende Kraft hinter Außendienst-Management. Sie definieren was Außendienst Service Desk-Mitarbeiter müssen tun, um ihre Aufgaben abzuschließen.

Arbeitsaufträge folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von status. Die status können je nach Konfiguration variieren. Wenn Sie beispielsweise Arbeitsaufträge qualifizieren möchten, bevor sie zugewiesen werden, können Sie die Qualifizierung aktivieren. Qualifizierung fügt die status „Warten auf Qualifizierung“ und „qualifizierter Arbeitsauftrag“ hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsstatus.

Jeder Arbeitsauftrag erfordert mindestens eine Aufgabe mit der Option, weitere hinzuzufügen, um alle Aspekte der Anforderung abzudecken. Während Aufgaben verschiedenen Gruppen zugewiesen werden können und autonom von der Hauptarbeitsauftragsanforderung aus arbeiten, beeinflussen der Fortschritt und Abschluss dieser Aufgaben den Gesamtstatus des übergeordneten Arbeitsauftrags.

Vorkonfigurierte Beispielarbeitsaufträge sind im enthalten Außendienst-Management Demodaten-Plugin (com.sng Work management.demo).

Konfiguration – Übersicht

Richten Sie optional eine oder mehrere Arbeitsauftragskonfigurationen ein.

- Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

  Verwenden Sie Vorlagen, um Felder in einem Arbeitsauftrag auszufüllen. Wenn Sie beispielsweise regelmäßig bestimmte Kompetenzen oder Teile zu Arbeitsaufträgen hinzufügen, können Sie Vorlagen verwenden, um diese Felder schneller hinzuzufügen.

- Konfigurieren Sie den Qualifizierungsstatus für Arbeitsaufträge

  Lassen Sie eine Qualitätsprüfung zu, um sicherzustellen, dass der Arbeitsauftrag einen bestimmten Standard erfüllt, bevor er zum nächsten Schritt übergeht.

- Status-Flows werden angepasst

  Passen Sie Status-Flows an, um den Standardprozess zu ersetzen, der steuert, wie Anforderungen und die zugehörigen Aufgaben zwischen status verschoben werden. Dies

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

kann hilfreich sein, wenn Sie die status hinzufügen, entfernen oder ändern müssen, denen Arbeitsaufträge folgen.

- Konfigurieren der Vorlagenverwaltung für Außendienst

  Stellen Sie erweiterte Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen bereit, mit denen die Vorlagen beim Erstellen eines Arbeitsauftrags dynamisch arbeiten können.

- Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge

  Ermöglichen Sie Kunden, eine PDF-Datei digital zu signieren und zu bestätigen, dass Arbeitsaufträge geschlossen wurden. Es wird eine Zusammenfassung des Arbeitsauftrags erstellt, die die abgeschlossenen Aufgaben, verwendeten und zurückgegebenen Teile, Nebenkosten und die zum Abschluss der Arbeit erforderliche Zeit enthält.

Arbeitsauftragsvorlagen konfigurieren

Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Sie schnell wohldefinierte Arbeitsaufträge erstellen.

Diese Vorlagen erstellen automatisch Aufgaben und Teileanforderungen für Arbeitsaufträge für allgemeine Aktivitäten, z. B. Password Reset oder Speichererweiterungen. Vorlagen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben werden dem Produktkatalog hinzugefügt, wenn das Plugin Außendienst-Management aktiviert ist.

Sie können die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen aktivieren, indem Sie die Vorlagenverwaltung für aktivieren Außendienst Plugin (com.snc.fsm_template_Management). Durch die Aktivierung dieses Plugins werden dem Produktkatalog die Quelltabellenzuordnung, die Attributzuordnung, die Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen und die Arbeitsauftragsvorlagen hinzugefügt, mit denen die Vorlage so konfiguriert werden kann, dass sie dynamisch arbeitet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Vorlagenverwaltung für Außendienst.

Benutzer mit der Rolle „wm_admin“ oder „model_manager“ können Vorlagen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben erstellen, bearbeiten und löschen.

Wenn Sie eine Vorlage erstellen, können Sie Wissensartikel für einen Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsaufgaben verwenden. Sie können dann dem wissensartikel die Kontextsuche hinzufügen. Die Kontextsuche hilft Ihnen, eine Aufgabe mit relevanten Wissensartikeln basierend auf dem Inhalt der Aufgabe zu erstellen oder daran zu arbeiten.

- Suchfelder definieren: Geben Sie die Kriterien an, die für die Suche in Ihren gewünschten Inhaltsquellen verwendet werden sollen.
- Arbeitsauftragsformular: Fügen Sie dem Arbeitsauftragsformular das Feld „kontextbezogene Suchergebnisse“ hinzu. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie hinzu **Ergebnisse Der Kontextsuche** An die gewünschte Stelle im Formular eingeben.
- Arbeitsauftragsaufgabenformular: Fügen Sie dem Arbeitsauftragsaufgabenformular das Kontextsuchfeld hinzu. Konfigurieren Sie das Formular, und fügen Sie hinzu **Ergebnisse Der Kontextsuche** An die gewünschte Stelle im Formular eingeben.
- Feld „Artikelanhang“: Legen Sie das Feld fest, an das der wissensartikel angehängt wird. Konfigurieren Sie **Glide.Knowman.Attach.Felder** Einzuschließende Eigenschaft **Work_Notes** Feld.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Arbeitsauftragsvorlagen sind:

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

1. Arbeitsauftragsvorlage erstellen

   Arbeitsauftragsvorlagen verwenden Füllen Sie Arbeitsaufträge mit wiederholbaren Informationen aus. Beispielsweise können Vorlagen eine Zuweisungsgruppe während des Vorlagenerstellungsprozesses ausfüllen. Dadurch wird sichergestellt, dass konsistente Informationen in allen zugehörigen Datensätzen enthalten sind.

2. (Optional) Wissensartikel für eine Arbeitsauftragsvorlage erstellen

   Hilfe Außendienst Techniker bleiben konsistent, wenn sie dieselben Arten von Arbeitsaufträgen abschließen. Ein wissensartikel kann beispielsweise Installationsleitfäden, Wartungsverfahren oder Prüflisten sein.

3. (Optional) Arbeitsauftrags-SLA verwalten

   Mit Arbeitsauftrags-SLAs können Sie sicherstellen, dass SLAs rechtzeitig eingehalten werden. Arbeitsauftrags-SLAs können über den Arbeitsauftrag oder das Arbeitsauftragsaufgabenformular angezeigt oder verwaltet werden, sodass sie leicht zugänglich sind.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge vorbereiten

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Wenden Sie eine Arbeitsauftragsvorlage an

Weisen Sie einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe einen wissensartikel zu

Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Außendienst-Management verwendet die Arbeitsauftragsvorlage als Informationsquelle zum Ausfüllen der Felder in Arbeitsaufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitsauftragsvorlage füllt Arbeitsaufträge vorab mit wiederholbaren Informationen aus. Sie können während des Vorlagenerstellungsprozesses Felder hinzufügen, z. B. die Zuweisungsgruppe. Auf diese Weise können Sie Vorlagen erstellen, die sowohl für Arbeitsaufträge als auch für Aufgaben geeignet sind, um sicherzustellen, dass konsistente Informationen in allen zugehörigen Datensätzen enthalten sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Alle** > **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**an.
   - **Alle** > **Außendienst** > **Katalog & Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**an.
   - **Alle** > **Vorlagen-Management** > **Arbeitsauftragsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Informationen anfordern	
Name	[Erforderlich] Eindeutiger und beschreibender Name für diese Vorlage.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Inhalt, der in das Feld **Kurzbeschreibung** eines Arbeitsauftrags kopiert wird, wenn diese Arbeitsauftragsvorlage verwendet wird. Die Ausnahme hiervon ist ein Arbeitsauftrag, der aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde und immer die Kurzbeschreibung der Quellaufgabe verwendet, auch wenn eine Vorlage angewendet wird.
Beschreibung	Ausführlichere Beschreibung des Zwecks der Vorlage.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Arbeitsaufträgen eine Prüfliste hinzuzufügen. Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten .
Workflow	Der Workflow für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.
Qualifizierungsgruppe	Die Qualifizierungsgruppe für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.

4. Fügen Sie dem Abschnitt „Anforderungsinformationen“ der Vorlage bei Bedarf ein Feld hinzu:

   a. Wählen Sie Aus **Felder bearbeiten** Und wählen Sie das Feld aus der Auswahlliste aus.

   b. Fügen Sie dem Feld einen Wert hinzu.

   c. Wählen Sie das Zahnradsymbol neben dem Feld aus, und aktivieren Sie **Anzeigen** Option, wenn dieses Feld angezeigt werden soll, wenn diese Vorlage aus dem Außendienstkatalog ausgewählt wird. Aktivieren Sie bei Bedarf die Option **Obligatorisch**, um dieses Feld zu einem Pflichtfeld zu machen.

5. Wählen Sie Aus **Aufgabe Hinzufügen** Zum Hinzufügen einer oder mehrerer Aufgaben.

6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Für Felder im Abschnitt „Aufgabeninformationen“ des Formulars können Sie auswählen **Aufgabenvorlage Kopieren** Und fügen Sie bei Bedarf die Informationen aus einer Aufgabenvorlage hinzu.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Aufgabeninformationen	
Arbeitskonfiguration	Die Arbeitskonfiguration für diese Aufgabe. Wenn Sie eine Arbeitskonfiguration auswählen, wird automatisch ausgefüllt **Aufgabentyp** Und **Arbeitstyp** Felder. Arbeitskonfigurationen müssen konfiguriert sein, damit dieses Feld angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Außendienst Arbeitskonfigurationen.
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist **Arbeitsauftragsaufgabe**.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe. Wenn Sie mit der Eingabe der Beschreibung der Aufgabe beginnen, werden Felder für Ihre nächste Aufgabe angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Aufgabenkompetenzen	Kompetenzen, die ein Service Desk-Mitarbeiter zur Bearbeitung der Aufgabe benötigt. **Hinweis:** Wählen Sie aus **Obligatorisch** Kontrollkästchen, um anzugeben, dass diese Kompetenz zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie ausgewählt haben **Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern nicht benötigt** Auf dem Bildschirm Außendienst-Konfiguration die **Teile und Mengen** Felder werden nicht angezeigt. **Hinweis:** Wählen Sie aus **Obligatorisch** Kontrollkästchen vor allen Teilen, die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind.
Einsatzplanungsgruppe	Die Einsatzplanungsgruppe, die zur Auswahl der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erledigen. ServiceNow filtert standardmäßig die Liste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe zum Einsatzort der Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Eigenschaft **work.management.limit.location** auf **false** festgelegt ist, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Auswahl angezeigt, ohne dass der Standort berücksichtigt wird. Wenn nur eine Einsatzplanungsgruppe für eine Arbeitsauftragsaufgabe an einem bestimmten Standort verfügbar ist, fügt ServiceNow automatisch diese Gruppe in dieses Feld ein. Wenn **Der Außendienst verwendet die Versandwarteschlange nicht** Option ist in ausgewählt Bildschirm „Außendienst-Konfiguration“, dieses Feld wird nicht angezeigt.
Abhängig von	Identifiziert die Aufgabe der Aufgaben, die abgeschlossen werden müssen, bevor diese Aufgabe ausgeführt werden kann. Sie können erst dann einen Eintrag in der ersten Aufgabe erstellen, wenn Sie nachgelagerte Aufgaben erstellt haben.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die von einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew ausgeführt werden soll, um die Aufgabe abzuschließen. ○ Pausenkorrektur ○ Installieren ○ Geplante Wartung Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Benötigt Crew	Indikator des Arbeitstyps, der Arbeitsauftragsaufgaben zugeordnet ist, für den eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern daran arbeiten muss. Administrator oder Initiator können diese Option auswählen oder löschen.

7. Fügen Sie bei Bedarf dem Abschnitt „Aufgabeninformationen“ der Vorlage beliebig viele Felder aus der im Feld **Aufgabentyp** ausgewählten Tabelle hinzu.
   a. Wählen Sie Aus **Felder bearbeiten** Und wählen Sie das Feld aus der Auswahlliste aus.
   b. Fügen Sie dem Feld einen Wert hinzu.

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

Hinweis:

Während Sie mit Aufgaben arbeiten, können Sie die Schaltflächen Min. Und Max. Auswählen, um Aufgabeninformationen zu erweitern und einzuklappen. Bei Bedarf können Sie die Reihenfolge der Aufgaben auch mithilfe von Drag-&-Drop ändern.

Wenn Sie die Option **Mit Vorlagen wird kein eigenes Katalogelement erstellt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration festlegen, wird im Vorlagenbildschirm die Schaltfläche **Veröffentlichen** angezeigt. Sie können diese Schaltfläche auswählen, wenn Sie eine Vorlage manuell als Element im Katalog veröffentlichen möchten. Wenn die Option auf festgelegt ist **Vorlagen erstellen ein dediziertes Katalogelement** , **Veröffentlichen** Die Schaltfläche wird nicht angezeigt, und die Vorlage wird automatisch dem Katalog hinzugefügt.

8. Wenn Sie Ihre Einträge abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Wissensartikel für eine Arbeitsauftragsvorlage erstellen

Sie können Wissensartikel und Leitfäden (z. B. Installationsleitfäden, Wartungsverfahren und Prüflisten) der Standard-Knowledge Base für Hardware-, Software- und Verbrauchsgütervorlagen hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Elemente:
   - **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**
   - **Außendienst** > **Katalog & Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsauftragsvorlage“ in geeigneter Weise aus.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Informationen anfordern	
Name	[Erforderlich] Eindeutiger und beschreibender Name für diese Vorlage.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Inhalt, der in das Feld **Kurzbeschreibung** eines Arbeitsauftrags kopiert wird, wenn diese Arbeitsauftragsvorlage verwendet wird. Die Ausnahme hiervon ist ein Arbeitsauftrag, der aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde und immer die Kurzbeschreibung der Quellaufgabe verwendet, auch wenn eine Vorlage angewendet wird.
Beschreibung	Ausführlichere Beschreibung des Zwecks der Vorlage.
Checklistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus, um den aus dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Arbeitsaufträgen eine Prüfliste hinzuzufügen. Informationen zu Prüflisten finden Sie unter Prüflisten .
Workflow	Der Workflow für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.

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

Feld	Beschreibung
Qualifizierungsgruppe	Die Qualifizierungsgruppe für Arbeitsaufträge, die aus dieser Vorlage erstellt wurden.

Alle Hardware-, Software- und Verbrauchsgüter, die Sie erstellen und der neuen Vorlage zuweisen, werden in der zugehörigen Liste **Wissen** im Vorlagendatensatz angezeigt.

SLAs für Außendienst-Management

SLAs bestimmen, wann die Arbeit an einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen sein soll. SLAs sind wichtig, da sie Arbeitsaufträge im Zeitplan halten. Beispielsweise können Sie eine vertragliche Verpflichtung haben, alle Aufgaben für Pausen-/Reparaturaufträge innerhalb einer bestimmten Zeit abzuschließen. Sie können SLA verwenden, um sicherzustellen, dass die vertragliche Verpflichtung erfüllt wird.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Arbeitsaufträgen und Aufgaben sind:

1. Arbeitsauftrags-SLA verwalten

   Verwalten Sie die von Ihnen konfigurierten SLAs. Sie können SLAs erstellen oder die bereits erstellten SLAs ändern.

2. Zeigen Sie eine Aufgabe mit einem SLA an

   Sie können alle Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, die mit Arbeitsaufträgen mit SLAs verknüpft sind.

3. SLA-Timing aus einem Arbeitsauftrag anhalten und fortsetzen

   Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus dem Arbeitsauftrag anhalten und später fortsetzen.

4. SLA-Timing aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen

   Halten Sie das Timing für ein Arbeitsauftrags-SLA an, und setzen Sie es aus der Arbeitsauftragsaufgabe fort.

5. SLA aus Arbeitsauftrag löschen

   Sie können eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) aus einem Arbeitsauftrag entfernen, sie aber zur Verwendung mit anderen Arbeitsaufträgen verfügbar lassen.

Arbeitsauftrags-SLA verwalten

Sie können Arbeitsauftrags-SLAs über das Formular für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zu den Aktivitäten gehören das Anhalten und Fortsetzen von SLAs und das Löschen von SLAs aus einem Arbeitsauftrag.

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

Prozedur

Um die Liste der Arbeitsaufträge mit SLAs anzuzeigen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftrags-SLAs**an.

Zeigen Sie eine Aufgabe mit einem SLA an

Sie können alle Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, die mit Arbeitsaufträgen mit SLAs verknüpft sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsaufgaben mit SLAs**an.

   Aufgaben, die hinter dem Zeitplan hinterherhinken, werden in Abhängigkeit davon, wie überfällig sie sind, hervorgehoben.

2. Um SLAs für einen Arbeitsauftrag anzuzeigen, wählen Sie im Arbeitsauftragsformular die zugehörige Liste **Aufgaben-SLAs** aus.

   Die Informationen in dieser Liste umfassen:

Arbeitsauftragsformular

Informationen	Beschreibung
Tatsächlich verstrichene Zeit	Gesamtlaufzeit der Servicelevel-Vereinbarung (SLA) seit dem Start, einschließlich der Zeit, die seit einem Verstoß verstrichen ist.
Tatsächlich verstrichener Prozentsatz	Gesamtprozentsatz des verstrichenen SLA-Zeitraums. Dieser Wert kann nach einem Verstoß über 100 % steigen und erhöht sich, bis die Aufgabe abgeschlossen ist.
Tatsächlich verbleibende Zeit	Verbleibende Gesamtzeit, bis ein Verstoß gegen diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) eintritt. Wenn der **tatsächlich verstrichene Prozentsatz** 100 % erreicht, wird dieser Wert auf **0 Sekunden** festgelegt.
Verstrichene Geschäftszeit	Zeitraum, der für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) innerhalb des Geschäftskalenders verstrichen ist. Wenn sich der Geschäftskalender für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) beispielsweise an Werktagen von 8.00 bis 17.00 Uhr erstreckt, wird die Laufzeit für die SLA nur zwischen diesen Stunden und nicht am Wochenende berechnet. Wenn kein Geschäftskalender in Kraft ist, entspricht die verstrichene Geschäftszeit der tatsächlich verstrichenen Zeit.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz des SLA-Zeitraums, der im Geschäftskalender für diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) verstrichen ist. Wenn kein Geschäftskalender in Kraft ist, ist der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftsjahre mit dem tatsächlich verstrichenen Prozentsatz identisch.
Verbleibende Geschäftszeit	Verbleibende Zeit im Geschäftskalender, bis ein Verstoß gegen diese Servicelevel-Vereinbarung (SLA) eintritt. Wenn kein Geschäftskalender aktiv ist, entspricht die verbleibende Geschäftszeit der tatsächlich verbleibenden Zeit. Wenn der Wert im Feld **Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)** 100 % erreicht, wird dieser Wert auf **0 Sekunden** festgelegt.

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

SLA-Timing aus einem Arbeitsauftrag anhalten und fortsetzen

Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus dem Arbeitsauftrag anhalten und später fortsetzen.

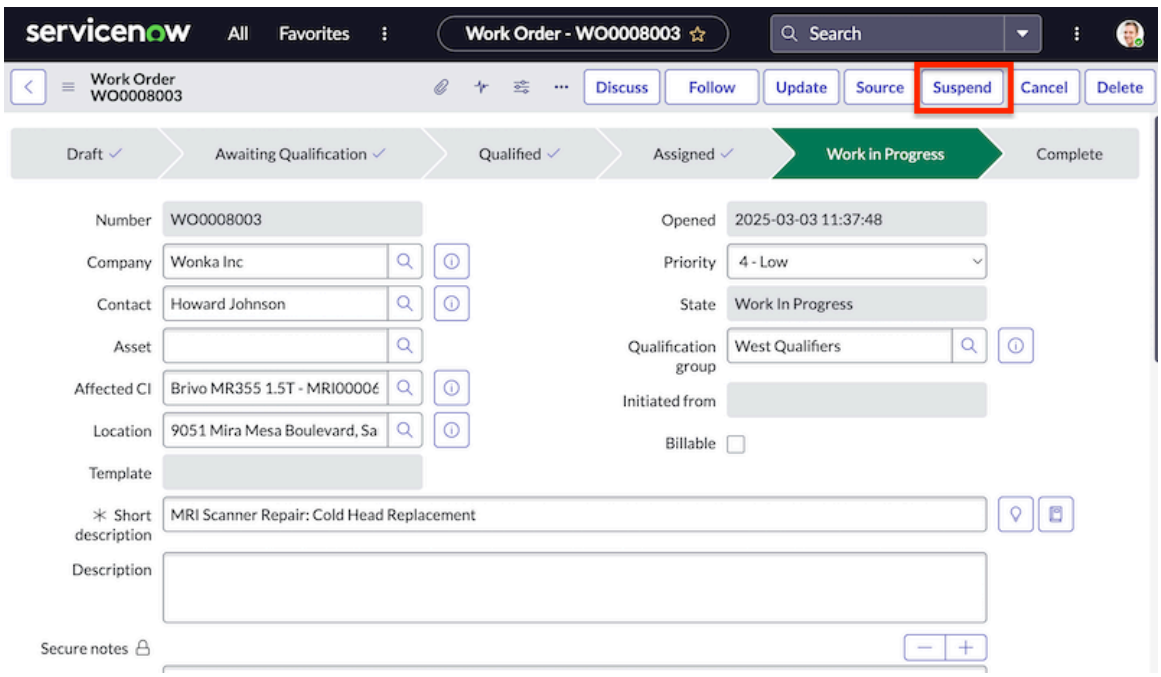
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_initiator, wm_qualifier, wm_dispatcher oder eine Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies ist nützlich, wenn ein Qualifizierer oder Einsatzplaner auf Informationen von der betroffenen Person wartet oder andere Aktionen durchgeführt werden, bevor der Arbeitsauftrag fortgesetzt wird.

Hinweis: Initiatoren können die SLAs nicht anzeigen, die an die Arbeitsaufträge angehängt sind, die sie aussetzen oder fortsetzen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA), indem Sie den für ihre Rolle sichtbaren Pfad verwenden:
   - **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftrags-SLAs**
   - **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Auf Qualifizierung wartend**
   - **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsaufträge im Entwurf**
2. Wählen Sie einen aktiven Arbeitsauftrag aus.
3. Fügen Sie im Arbeitsauftragsdatensatz eine Arbeitsnotiz hinzu, in der erklärt wird, warum der Arbeitsauftrag angehalten wird.
4. Wählen Sie **Anhalten** aus.



   Das System legt die **Phase** der SLA auf **Angehalten** fest.

5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** Um das SLA neu zu starten.

   Das System setzt die SLA auf die vorherige Phase zurück.

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

SLA-Timing aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und fortsetzen

Sie können die Zeitmessung für eine Arbeitsauftrags-SLA aus einer Arbeitsauftragsaufgabe anhalten und später fortsetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_agent oder eine Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dies ist für Service Desk-Mitarbeiter nützlich, da sie die Zeitplanung für den übergeordneten Arbeitsauftrag aussetzen können, wenn sie auf Informationen warten oder auf andere Aktionen warten.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA), indem Sie den für ihre Rolle sichtbaren Pfad verwenden:
   - **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftragsaufgaben mit SLAs**
   - **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Meine Arbeitsauftragsaufgaben**
   - **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Mir zugewiesen**
2. Wählen Sie eine aktive Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Fügen Sie eine Arbeitsnotiz hinzu, die erläutert, warum Sie den Arbeitsauftrag aussetzen.
4. Unter **Zugehörige Links** , Wählen Sie aus **Arbeitsauftrag Anhalten** .

   Das System legt die **Phase** der SLA auf **Angehalten** fest.
5. Wählen Sie Aus **Arbeitsauftrag Fortsetzen** Um das SLA neu zu starten.

   Das System setzt die SLA auf die vorherige Phase zurück.

SLA aus Arbeitsauftrag löschen

Sie können eine Servicelevel-Vereinbarung (SLA) aus einem Arbeitsauftrag entfernen, sie aber zur Verwendung mit anderen Arbeitsaufträgen verfügbar lassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftrags-SLAs**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben-SLAs** das Kontrollkästchen neben dem SLA-Namen.
4. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Löschen** aus.

Arbeitsauftragsstatus

Arbeitsaufträge folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von status, die im Feld Status des Arbeitsauftragsdatensatzes angezeigt werden.

Die angezeigten anforderungsstatus hängen von ab Außendienst-Management Anwendung, wie in der Tabelle angegeben.

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

Abhängig von Ihrer Konfiguration können Sie Arbeitsaufträge entweder qualifizieren, nachdem sie entworfen wurden, oder sie sind sofort versandbereit. Weitere Informationen zum Einrichten der Qualifizierung finden Sie im Abschnitt „Qualifizierung ist für neue Anforderungen erforderlich“ in Konfigurationen globaler Domänen.

Erstellen oder ändern Sie UI-Aktionen, um sie den Formularen „Arbeitsauftrag“ [wm_order] und „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task] hinzuzufügen. Verwenden Sie diese Aktionen, um Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben von einem Status in den nächsten zu verschieben oder bestimmte Aktionen auszuführen, z. B. das Starten von Fragebögen. Weitere Informationen finden Sie unter UI-Aktionen

Außendienst-Management arbeitsauftragsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Qualifizierer hat die Arbeit noch nicht endgültig beschrieben.
Auf Qualifizierung wartend	Der Arbeitsauftrag wurde entworfen, aber nicht qualifiziert. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
Qualifiziert	Die Anforderung wurde genehmigt und kann zugewiesen werden. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
Versandbereit	Die Anforderung kann zugewiesen werden. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn die Qualifizierung deaktiviert ist.
Zugewiesen	Die Anforderung wartet auf die Annahme von Zugewiesen Außendienst Service Desk-Mitarbeiter.
Akzeptiert	Die Außendienst Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Anforderung und ist bereit für die Bearbeitung.
In Arbeit	Die Arbeit an der Anforderung wurde gestartet.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde wie angegeben abgeschlossen.
Unvollständig geschlossen	Die Anforderung konnte nicht wie angegeben abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderung wurde abgebrochen.

Hinweis: Wenn Sie die Qualifizierung aktiviert haben und sie dann deaktivieren, werden alle vorhandenen Arbeitsaufträge, die auf die Qualifizierung warten, im Entwurf oder bereits qualifiziert sind, auf „versandbereit“ gesetzt.

Konfigurieren Sie den Qualifizierungsstatus für Arbeitsaufträge

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsqualifizierung, damit Arbeitsaufträge von „Entwurf“ in „Warten auf Qualifizierung“ verschoben und dann qualifiziert werden, bevor sie

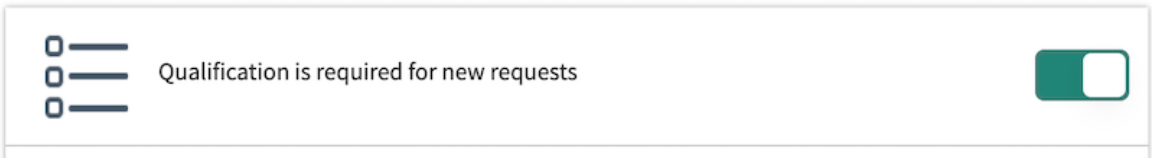
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

versandbereit sind. Die Qualifizierung ermöglicht eine Qualitätsprüfung, um sicherzustellen, dass der Arbeitsauftrag einen bestimmten Standard erfüllt, bevor er zum nächsten Schritt übergeht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Schalten Sie den Schalter ein, der besagt **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** .



3. Wählen Sie **Speichern**.

Status-Flows werden angepasst

Status-Flows steuern die Sequenz, in der Datensätze zwischen status in wechseln Außendienst-Management Anwendungen.

Wie Außendienst-Management Aufgabenstatus-Flows Arbeit

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

Wichtig: Zum Erstellen und Anpassen von Status-Flows ist Skripting-Wissen erforderlich.

Status-Flows bieten die folgenden Steuerelemente:

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

Anwender mit der Rolle wm_admin können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Arbeitsauftrags-Flows und Arbeitsaufgaben-Flows erstellen, lesen, hinzufügen, aktualisieren oder löschen.
- Events für bestimmte Statusübergänge auslösen
- Wechseln Sie automatisch in einen anderen Status, wenn sich Daten in einer Anforderung oder ihrer Aufgabe ändern, oder ändern Sie den status manuell, wenn der Anwender eine Schaltfläche auswählt.

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

- Die Auswahlliste für das Feld „Status“ auf diejenigen Endstatus beschränken, die gültige Übergänge vom angegebenen Ausgangsstatus sind.
- Sichtbarkeit und Verhalten ausgewählter Felder in einer Zieltabelle steuern, wenn sich der Status von Datensätzen in dieser Tabelle ändert.
- Benutzerdefinierte Status-Flows erstellen. Deaktivieren Sie die Option **Status-Flows sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm.

Mit Status-Flows verfügbare Funktionen

- **Benutzerdefinierte Übergänge:** Passen Sie die Reihenfolge an, in der Status für Anforderungen und Aufgabendatensätze geändert werden können.
- **Feldsteuerelemente:** Steuern Sie das Verhalten und die Sichtbarkeit bestimmter Felder, wenn sich der Status einer Aufgabe ändert oder ein bestimmter Endstatus erreicht wird.
- **Statusauswahlliste:** Beschränken Sie die in einem Aufgabendatensatz-Statusfeld angebotenen Werte auf gültige status für diesen Übergang. Dies ist dasselbe Clientskript, das das System zum Verwalten von Feldsteuerelementen für Statusübergänge erstellt.
- **Ereignisse:** Löst Ereignisse aus, wenn ein Statusübergang stattfindet oder wenn ein Datensatz einen bestimmten Endstatus erreicht.

Start- und Endstatus

Anwender mit der Rolle „wm_admin“ können einen anwenderdefinierten Status-Flow für die Verarbeitung erstellen, der auftritt, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Übergang von einem Status in einen anderen durchführt. Diese Datensätze erfordern einen Ausgangsstatus und einen Endstatus, und die Verarbeitung erfolgt während des Übergangs zwischen den beiden Status. Um eine Verarbeitung durchzuführen, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Endstatus erreicht, müssen Sie den Endstatus definieren. In einigen Fällen kann ein Status-Flow nur einen Startstatus haben, z. B. wenn Sie eine Art Bereinigung durchführen, nachdem eine Aufgabe abgebrochen wurde. Wenn die Verarbeitung im Datensatz auf mehr als einen Statusübergang angewendet wird, besitzt ein Status-Flow möglicherweise keinen Start- oder Endstatus. Die Lösung hierfür lautet, die Geschäftsregel oder das Clientskript in einem Status-Flow-Datensatz zu speichern und eine Bedingung zu erstellen, die die Verarbeitung für alle Statusänderungen auslöst, für die sie erforderlich ist.

Ein Beispiel dafür in Außendienst-Management Ist die Business-Regel „Rollup-Changes“ in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task]. Mit dieser Geschäftsregel werden Statusänderungen in Aufgaben für den übergeordneten Arbeitsauftrag zusammengefasst.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Status-Flow-Anpassungen sind:

1. Konfigurieren Sie Status-Flows für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

   Konfigurieren Sie die status, zwischen denen Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verschoben werden. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie eine bestimmte Reihenfolge von status haben, die zur Nachverfolgung der Arbeit beitragen.

2. (Optional) Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

   Definieren Sie den Startstatus für alle neuen Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben mit Wörterbuchüberschreibungen.

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

3. (Optional) Arbeitsnotizen in Status-Flows

   Fügen Sie Arbeitsauftragsaufgaben anwenderdefinierte Arbeitsnotizen hinzu, wenn sie einen bestimmten Status erreichen. Sie können beispielsweise den Hinweis „Aufgabe vom Service Desk-Mitarbeiter abgelehnt“ in den Status-Flow „Ablehnen“ aufnehmen.

4. (Optional) Feldsteuerelemente in Status-Flows

   Bestimmen Sie, was passiert, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt. Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld Problem sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status Problem ausstehend übergeht.

5. (Optional) Events bei Statusänderungen auslösen

   Konfigurieren Sie einen Status-Flow, um ein registriertes Systemereignis auszulösen, wenn eine Aufgabe von einem Startstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen.

6. (Optional) Statusübergänge neu erstellen

   Status-Flows neu erstellen, wenn eine Diskrepanz zwischen vorhandenen und neuen sys_IDs auftritt.

7. (Optional) Statusflussbereinigung

   Bereinigen Sie die Geschäftsregeln, Clientskripts und UI-Aktionen, die das System erstellt, um anwenderdefinierte Übergänge auszuführen, die nur vorhanden sind, während die Status-Flow-Datensätze vorhanden sind, die sie verwenden.

Konfigurieren Sie Status-Flows für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Status-Flows steuern die Reihenfolge, in der Arbeitsaufträge und Arbeitsaufgaben von einem Status in den nächsten übergehen. Sie können Status-Flows anpassen, um die Reihenfolge der Statusübergänge von Datensätzen in Service Management-Anwendungen zu steuern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Definieren Sie alle möglichen Statusübergänge, die den Lebenszyklus eines Arbeitsauftrags darstellen. Das Anpassen von Status-Flows erfordert jedoch Skripterstellungswissen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Bevor Sie einen Status-Flow anpassen, erstellen Sie eine Kopie des Status-Flow-Datensatzes für den Übergang, den Sie ändern möchten, und führen Sie alle Anpassungen im kopierten Datensatz durch. Dadurch kann das System den standardmäßigen Status-Flow-Datensatz während eines Upgrades automatisch aktualisieren, und bei Bedarf können Sie den Standarddatensatz wiederherstellen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Außendienst** Wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
   - **Arbeitsauftrags-Flows**
   - **Arbeitsaufgaben-Flows**

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

Wichtig: Stellen Sie sicher, dass Sie den ursprünglichen Datensatz deaktivieren, damit das System ihn nicht verwenden kann.

2. Öffnen Sie den Datensatz für den Übergang, den Sie anpassen möchten.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Formularheader, und wählen Sie **Einfügen und beibehalten** aus.
   Das System löscht alle Werte aus dem **Business-Regel** und **UI-Aktion** Felder. Oben im Formular wird eine Benachrichtigung angezeigt, die die ausgeführte Aktion beschreibt.
4. Stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
5. Konfigurieren Sie im entsprechenden Abschnitt eine Übergangsmethode:
   - **Manuell:** Klicken Sie Auf **Erstellen Sie eine UI-Aktion** Dient zum Erstellen einer Schaltfläche im Formular, mit der Anwender den Übergang manuell ausführen können. Das System verwendet den Wert im Feld **Name** als Bezeichnung für die UI-Aktion. Die UI-Aktion führt das Skript im Feld **Manuelles Skript** aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
   - **Automatisch**: Klicken Sie auf **Business-Regel erstellen**, um die Geschäftsregel zu erstellen. Die Geschäftsregel führt das Skript im Feld **Automatisches Skript** aus, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
6. Klicken Sie Auf **Clientskript Erstellen** Dient zum Erstellen des Skripts, das die verfügbaren Werte eines Datensatzes begrenzt **Status** Feldauswahlliste in gültige status für diesen Übergang.
7. Füllen Sie den Abschnitt **Feldsteuerelemente** aus, um zu steuern, wie bestimmte Felder angezeigt werden, wenn sich die Status eines Datensatzes ändern.

   Hinweis: Das System erzwingt die Feldsteuerelemente mit demselben Clientskript, das Sie erstellt haben, um die Auswahlliste für das Feld **Status** zu filtern.

8. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
9. Öffnen Sie den Quelldatensatz, den Sie kopiert haben, erneut, und löschen Sie den **Aktiv** Kontrollkästchen. Wenn Sie den ursprünglichen Datensatz deaktivieren, kann das System ihn normal aktualisieren, wenn die Instanz aktualisiert wird. Dadurch wird auch verhindert, dass das System den Datensatz anstelle des benutzerdefinierten Status-Flows verwendet.
10. Öffnen Sie den kopierten Status-Flow-Datensatz, den Sie anpassen möchten.
11. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Arbeitsaufgaben-Flow-Formular

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom ServiceNow®-System automatisch generierte Datensatznummer.
[Erforderliche] Tabelle	Tabelle, in der der Status-Flow-Datensatz ausgeführt wird. Die möglichen Tabellen lauten: ○ Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task] ○ Arbeitsauftrag [wm_order]
Anfangsstatus	Name des Status zu Beginn des Übergangs.
Endstatus	Name des Status bei Ende des Übergangs.

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

Feld	Beschreibung
Client-Skript	Client-Skript, das für diesen Übergang ausgeführt werden soll. Das Clientskript steuert die verfügbaren Start- und Endstatus, die Sie auswählen können, indem Sie den Inhalt der Auswahlliste **Status** auf gültige Status einschränken.
Event	Name eines vorhandenen Ereignisses, das beim Auftreten dieses Übergangs ausgelöst wird.
Name	[Erforderlich] Statusname, wie er in der Auswahlliste angezeigt wird.
Rollen	Rollen, die zum Konfigurieren des Felds **Status** erforderlich sind, für das der benutzerdefinierte Übergang verwendet wird.
Aktiv	Durch Umschalten aktivieren oder deaktivieren Sie diesen Status-Flow-Datensatz.
Klasse	Verfügbare Status-Flow-Klassen: ○ **Status-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in allen aufgabenbasierten Tabellen mit Ausnahme der im Außendienst-Management erstellt wurden. ○ **Arbeitsauftrags-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] erstellt wurden. ○ **Arbeitsaufgaben-Flow:** Datensätze, die für Status-Flows in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] erstellt wurden. Dieses Feld ist für Benutzer mit der Administrator-Rolle obligatorisch. Benutzer mit der Rolle wm_admin können nur Status-Flow-Datensätze in den Klassen **Arbeitsauftrags-Flow** und **Arbeitsaufgaben-Flow** erstellen und dieses Feld in dem Datensatz nicht bearbeiten.
Überschreiben	Standardstartwert für das Feld **Status** für alle neuen Datensätze für die im Status-Flow-Datensatz angegebene Tabelle.
Arbeitsnotizen	Kommentare zu diesem Status-Flow-Übergang.
Anmerkung	Details zum benutzerdefinierten Datensatz.
Manuell (Führt Skripts von einer UI-Aktion aus, bei der der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klicken muss.)	
Manuelle Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Aktivieren einer UI Action, die nicht mit dem Condition Builder definiert werden kann. Mit dieser Zeichenfolge können Sie beispielsweise UI-Aktionen für mobile Geräte definieren. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Manuelle Bedingung**.
Manuelle Bedingung	Bedingungsgenerator zum Aktivieren einer UI-Aktion, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden kann. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Manuelle Bedingungszeichenfolge**.
Manuelles Skript	Skript, das definiert, was die UI Action tut, wenn die Bedingungen erfüllt sind. Dieses Skript wird ausgeführt, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche oder einen zugehörigen Link klickt.
UI Action	[Schreibgeschützt] Benennt die UI-Aktion, die für diesen Übergang aktiviert werden soll. Standardmäßig erstellt diese UI-Aktion eine Schaltfläche im Aufgabenformular. Klicken Sie auf **UI-Aktion erstellen**, um die Schaltfläche

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

Feld	Beschreibung
	zu erstellen. Die Schaltfläche übernimmt den Namen des Status-Flow-Datensatzes, in dem sie erstellt wurde.
Automatisch (Führt eine Geschäftsregel automatisch aus, wenn ein Aufgabendatensatz geändert und aktualisiert wird.)	
Automatische Bedingungszeichenfolge	Bedingungen zum Ausführen der Geschäftsregel, die nicht mit dem Bedingungsgenerator definiert werden können. Verwenden Sie diese Bedingung beispielsweise, um zu bewerten, ob der vorgeschlagene Übergang ein gültiger Flow ist. Diese Bedingung besitzt eine **[und]**-Beziehung mit der Bedingung im Feld **Automatische Bedingung**.
Automatische Bedingung	Bedingungen für die Ausführung der Business Rule, die für Felder in der Zieltabelle definiert werden können. Diese Bedingung hat einen **[Und]** Beziehung zur Bedingung in **Automatische Bedingungszeichenfolge** Feld.
Automatisches Skript	Skript, das zusätzliche Arbeiten ausführt, wenn die Bedingung erfüllt ist. Dieses Skript kann Aufgaben ausführen, z. B. das Datum und die Uhrzeit des Übergangs aktualisieren oder jemanden über einen Meilenstein benachrichtigen.
Business Rule	Name der Business Rule, die für diesen Übergang erstellt wurde. Die Geschäftsregel hat eine Bedingung, um die Gültigkeit des Flows sicherzustellen. Wenn diese Bedingung „true“ ist, führt die Geschäftsregel den gewünschten Übergang aus und verwendet den Start- und Endstatus aus dem Formular „Arbeitsauftrags-Flow“ oder „Arbeitsaufgaben-Flow“.
Feldsteuerelemente (Legt Feldeigenschaften fest, wenn ein Datensatz zwischen Status wechselt.)	
Pflichtfelder	Felder, die erforderlich sind, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Schreibgeschützte Felder	Felder, die als schreibgeschützt festgelegt werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Sichtbare Felder	Felder, die beim Auftreten dieses Übergangs sichtbar gemacht werden oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht obligatorisch	Felder, die als optional festgelegt werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht schreibgeschützt	Felder, die bearbeitet werden können, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.
Nicht sichtbar	Felder, die ausgeblendet werden, wenn dieser Übergang auftritt oder wenn der **Endstatus** der aktuelle Status eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle. Sie legen eine Außerkraftsetzung in Tabellen fest, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfiguration** > **Außendienst** Wählen Sie dann eine der folgenden Optionen aus:
   - **Arbeitsauftrags-Flows**
   - **Arbeitsaufgaben-Flows**
2. Wählen Sie in einem Status-Flow-Datensatz einen **Endstatus** aus.

   Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.

3. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.
   Das System fügt in das Feld **Außerkraftsetzung des Wörterbuchs** einen Statuswert ein, der dem Feld in der Aufgabentabelle entspricht, die von der Außerkraftsetzung betroffen ist. Das Feld Dictionary-Übersteuerung ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Arbeitsnotizen in Status-Flows

Arbeitsnotizen werden verwendet, um Informationen zu Statusübergängen zu kommunizieren.

Der Status-Flow fügt dem Feld **Arbeitsnotizen** Arbeitsnotizen für jede Aufgabe hinzu, die diesen Übergang durchführt. Sie können z. B. den Hinweis „Vom Außendienstmitarbeiter abgelehnte Aufgabe“ im Status-Flow **Ablehnen** einfügen, der auftritt, wenn die Aufgabe vom Status **Zugewiesen** zu **Zuteilung ausstehend** verschoben wird. Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe ablehnt und keine Arbeitsnotiz eingibt, teilt dieser Hinweis dem Einsatzplaner mit, warum die Aufgabe erneut in der Einsatz-Warteschlange angezeigt wurde. Arbeitsnotizen, die von einem Außendienstmitarbeiter hinzugefügt werden, der die Aufgabe ablehnt, werden an die vom Status-Flow übernommenen Arbeitsnotizen angehängt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

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

Feldsteuerelemente in Status-Flows

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

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

Im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Status-Flow-Formulars können Sie bestimmen, was passiert, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt. Mit Feldsteuerungen können Sie auch definieren, was passiert, wenn der Endstatus mit dem Status identisch ist, in dem das Formular geöffnet wird. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Status-Flows können dem Formular keine Felder hinzufügen.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld **Problem** sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status **Problem ausstehend** übergeht. Wenn sich der Incident-Status in ändert **Warten Auf Anwenderinformationen** , Blenden Sie aus **Problem** Feld und machen Sie **Anrufer** Feld erforderlich.

Konfigurieren Sie Status-Flow-Datensätze nur mit einem Endstatus, und erstellen Sie das richtige Verhalten für jeden Endstatus, den Sie steuern möchten. Dadurch wird überprüft, ob die Feldsteuerelemente ordnungsgemäß festgelegt sind, wenn der Anwender einen neuen Status auswählt und wenn der Anwender einen Datensatz zurückgibt **Status** Feld in den ursprünglichen Status versetzt. Geben Sie nur dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

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

Events bei Statusänderungen auslösen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Event an einen Status-Flow anhängen, erstellt das ServiceNow-System die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für <table name>** für die im Status-Flow angegebene Tabelle. Wenn Sie einen Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

Dient zum Erstellen eines Ereignisses, das ausgelöst wird, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem Startstatus von wechselt **In Arbeit** Bis zu einem Endstatus von **Abgeschlossen** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Status-Flows** > **Arbeitsaufgaben-Flows**an.
2. Wählen Sie die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ mit dem Namen „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task] aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Öffnen Sie den Status-Flow-Datensatz mit dem Namen **Schließen Sie Abgeschlossen** .

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

5. Wählen Sie task.closed im Feld **Event** aus, und speichern Sie die Änderungen.

   Das ServiceNow-System erstellt automatisch die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für wm_task**.

Statusübergänge neu erstellen

Administratoren können Status-Flows neu erstellen, wenn eine Diskrepanz zwischen vorhandenen und neuen sys_IDs auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei zum Importieren von Status-Flows in eine Instanz verwenden, versucht das System, die eingehenden status mit vorhandenen status abzugleichen, indem es sys_IDs vergleicht. Da die sys_IDs von Elementen in einer Auswahlliste zwischen Instanzen variieren können, kann das System die status nicht abgleichen, auch wenn sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, werden der Start- und endstatus der betroffenen Datensätze leer gelassen oder enthalten numerische Werte. Um diese Datensätze zu reparieren, navigieren Sie zu **Status-Flows** > **Administrator** > **Status-Flows neu erstellen**an. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Ein Beispiel für die Neuerstellung eines Status-Flows ist, wenn Sie Status-Flows aus einer anderen Service Now-Anwendung haben, z. B. Kundenservice-Management, Und möchten sie für verwenden Außendienst-Management. Sie würden eine XML-Datei aus exportieren Kundenservice-Management status-Flows und laden Sie diese XML-Datei dann in hoch Außendienst-Management status-Flows. Wenn in nicht übereinstimmende status verwendet werden Kundenservice-Management Und Außendienst-Management, Dann müssen Sie neu erstellen Außendienst-Management status-Flows.

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn ein Status-Flow in einer Tabelle gelöscht wird, versucht das System, alle unnötigen Programmierelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden, anhand der folgenden Kriterien:

Durch Bereinigung gelöschte Status-Flow-Elemente

Element	Gelöscht wenn
UI Action Business Rule Dictionary-Übersteuerung	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.

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

Durch Bereinigung gelöschte Status-Flow-Elemente (Fortsetzung)

Element	Gelöscht wenn
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Status-Flows mit Feldsteuerelementen oder Arbeitsnotizen werden gelöscht.

Beispiel für Status-Flow

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen neuen Status-Flow-Datensatz, der den Übergang von „Zuteilung ausstehend“ zu „Akzeptiert“ automatisiert und den Status „Zugewiesen“ überspringt, in dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können. Dadurch wird verhindert, dass das System das mit UI-Aktionen verknüpfte manuelle Skript ausführt. Das automatische Skript führt die Schritte aus, die das manuelle Skript durchführen würde, z. B. das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit, zu der die Aufgabe zugewiesen wurde, oder zusätzliche Aufgaben wie das Senden einer Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Status-Flows** > **Arbeitsaufgaben-Flows**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Zugewiesen**, der einen Aufgabenübergang vom Ausgangsstatus **Zuteilung ausstehend** zum Endstatus **Zugewiesen** definiert.

   Dies ist eine automatische Statusänderung, die auftritt, wenn der Name eines Außendienstmitarbeiters dem Feld „Zugewiesen an“ hinzugefügt und die Aufgabe aktualisiert wird.
3. Ändern Sie den Namen des Status-Flow.

   Ändern Sie in diesem Beispiel den Namen in **Skip Agent Acceptance**.
4. Ändern Sie den Wert im Feld **Endstatus** in **Akzeptiert**.

   Dieser Übergang ermöglicht es Ihnen, den Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren** zu umgehen, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können.
5. Richten Sie die Bedingungskriterien in den folgenden Feldern ein:
   - **Automatische Bedingungszeichenfolge** : Diese Bedingung stellt sicher, dass der aktuelle Status lautet **Versand Ausstehend** Und der Wert in **Zugewiesen an** Feldänderungen. Beispiel: `Current.State == 10 && current.assigned_to.changes()` .
   - **Automatische Bedingung** : Die Bedingung **[Zugewiesen an] [ist nicht leer]** Stellt sicher, dass alle gesendeten Aufgaben automatisch akzeptiert werden.
   - **Automatisches Skript** : Das automatische Skript legt die Zeit fest, zu der die Aufgabe gesendet wurde. Verwenden Sie beispielsweise die Methode: `Current.Dispatched_on = gs.nowDateTime();` .

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

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

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

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

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

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

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

Konfigurieren der Vorlagenverwaltung für Außendienst

Festlegen Aktualisieren Sie die erweiterten Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, damit die Vorlagen Daten dynamisch verarbeiten können, anstatt die in den Arbeitsauftragsvorlagen beschriebenen statischen Informationen zu verwenden.

Vorlagenverwaltung für Außendienst Bietet erweiterte Konfigurationen für Arbeitsauftragsvorlagen, mit denen die Vorlagen beim Erstellen eines Arbeitsauftrags dynamisch arbeiten können.

Als Administrator können Sie Vorlagen verwenden, um die Informationen zum Ausfüllen von Feldern in einem Arbeitsauftrag und zum Erstellen von Aufgaben mithilfe der folgenden Verfahren dynamisch zu identifizieren:

- Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlagen, um Informationen aus der Quelltabelle Arbeitsauftragsattributen zuzuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenzuordnung wird konfiguriert.
- Identifizieren und erstellen Sie geeignete Aufgaben für einen Arbeitsauftrag basierend auf den definierten Filterbedingungen. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren.
- Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um den Prozess zur Identifizierung der Quelle des Arbeitsauftrags anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der Vorlagenverwaltung sind:

1. Aktivieren Sie die Vorlagenverwaltung für Außendienst

   Installieren Sie das Plugin „Vorlagenmanagement für Außendienst“ (com.snc.fsm_template_Management), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. (Optional) Datenzuordnung wird konfiguriert

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

Konfigurieren Sie Arbeitsvorlagen, um Felder aus einer beliebigen Tabelle abzurufen und einem Arbeitsauftragsformular hinzuzufügen. Die Quelltabelle kann ein Fall, ein Incident oder eine an der Tabelle vorgenommene Änderung sein.

3. (Optional) Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren

   Mit der Vorlagenverwaltung können Sie eigenständige Arbeitsauftragsaufgaben-Vorlagen erstellen und mit einer anderen Arbeitsauftragsvorlage verknüpfen. Dadurch können die Arbeitsauftragsvorlagen eine entsprechende Aufgabe identifizieren und basierend auf den Filterbedingungen für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen.

Aktivieren Sie die Vorlagenverwaltung für Außendienst

Sie können aktivieren Vorlagenverwaltung für Außendienst Plugin (Com.snc.fsm_template_Management) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aktivierung von Vorlagenverwaltung für Außendienst Aktiviert Außendienst-Management Plugin (com.snc.work_Management), wenn es nicht bereits aktiv ist.

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst Vorlagenverwaltung :

- Tabellen
- Skripteinbindungen
- Geschäftsrollen

Weitere Informationen finden Sie unter Vorlagenverwaltung für Außendienst Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Vorlagenverwaltung für Außendienst Plugin (Com.snc.fsm_template_Management) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Datenzuordnung wird konfiguriert

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragsvorlagen, um Daten aus einer Quelltabelle abzurufen, um Felder in einem Arbeitsauftragsformular beim Erstellen eines Arbeitsauftrags auszufüllen. Die Quelltabelle kann Fall, Incident, Change oder andere sein, je nachdem, welche Quelle ein Arbeitsauftrag hat.

Sie erstellen zuerst eine Tabellenzuordnung, um die Felder anzugeben, die aus der Quelltabelle in die Arbeitsauftragstabelle kopiert werden sollen, und verknüpfen dann die Tabellenzuordnung mit einer Arbeitsauftragsvorlage. Die Erweiterungspunkte in der Vorlagenverwaltung ermöglichen es Ihrer Arbeitsauftragsvorlage, die folgende Konfiguration zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Datenzuordnungskonfigurationen sind:

1. Erstellen Sie eine Feldzuordnung aus einer Quelltabelle zu einem Arbeitsauftrag

   Verwenden Sie die Tabellenzuordnung, um sicherzustellen, dass beim Erstellen eines Arbeitsauftrags aus seiner Quelle die Informationen aus der Quelltabelle in die entsprechenden Zielfelder im Arbeitsauftrag kopiert werden.

2. Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um Daten aus der Quelltabelle abzurufen

   Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um die Quelle des Arbeitsauftrags zu identifizieren, und ordnen Sie dann Daten aus dieser Quelltabelle den Arbeitsauftragsfeldern zu.

Erstellen Sie eine Feldzuordnung aus einer Quelltabelle zu einem Arbeitsauftrag

Erstellen Sie eine Tabellenzuordnung, um die Felder zu konfigurieren, die aus einer Quelltabelle in die Arbeitsauftragsfelder kopiert werden. Die Quelle eines Arbeitsauftrags kann ein Fall, ein Change, ein Incident oder andere sein.

Vorbereitungen

Sie müssen die Vorlagenverwaltung für aktivieren Außendienst Plugin (com.snc.fsm_template_Management).

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabellenzuordnung stellt sicher, dass beim Erstellen eines Arbeitsauftrags aus seiner Quelle die Informationen aus der Quelltabelle in die entsprechenden Zielfelder im Arbeitsauftrag kopiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Tabellenzuordnung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „CSM-Tabellenzuordnung“

Felder	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
API-Name	Die API für diese Tabellenzuordnung.

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

Felder	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte. Beispiel: Fall, Incident, Change oder mehr.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Erweiterte Feldzuordnung	Option zum Aktivieren der erweiterten Feldzuordnung.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte. Beispiel: wm_order.
Erweiterte Bedingung verwenden	Option zum Aktivieren der erweiterten Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld Erweiterte Bedingung hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten. ○ Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. ○ Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.
Erweiterte Feldzuordnung	Option zum Zuordnen von Feldern mithilfe erweiterter Skripts.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung. ○ Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode erweitert und ist **Erweiterte Feldzuordnung** Option ist ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabellenzuordnung wird erstellt, indem die ausgewählte Quelltabelle der Arbeitsauftragstabelle zugeordnet wird.
5. Erstellen Sie eine Feldzuordnung, um Informationen aus dem Quellfeld in ein entsprechendes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Standardfeldzuordnung die Option aus **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „CSM-Feldzuordnung“

Feld	Beschreibung
Tabellenzuordnung	Der Tabellenzuordnungsname, der für die Zuordnung von Feldern verwendet wird. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Karte. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode „Standard“ und die ist **Erweitert** Option ist nicht ausgewählt.
Quellfeld	Spalte in der Quelltabelle für die Feldzuordnung.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn die Zuordnungsmethode „Standard“ und die ist **Erweitert** Option ist nicht ausgewählt.
Anwendung	Die Anwendung für diese Feldzuordnung. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Karte. Beispiel: wm_order. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Zielfeld	Spalten in der Arbeitsauftragstabelle, die Sie mit dem zugeordneten Quellfeldwert ausfüllen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge der Priorität für die Verarbeitung zugeordneter Felder.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Zuordnung von Informationen aus dem Quellfeld zum Arbeitsauftragsfeld.
Erweitert	Option zum Zuordnen von Feldern mithilfe erweiterter Skripts. **Hinweis:** ▪ Wenn dasselbe Quell- oder Zielfeld sowohl in der Basiszuordnung als auch in der erweiterten Feldzuordnung konfiguriert ist, überschreibt die erweiterte Feldzuordnung die grundlegende Feldzuordnung. ▪ Wenn die in der Grundfeldzuordnung und der erweiterten Feldzuordnung konfigurierten Felder unterschiedlich sind, werden die Feldkonfigurationen in der erweiterten Feldzuordnung an die Feldkonfigurationen in der Grundfeldzuordnung angehängt.

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

6. **Wahlweise:** Um weitere Felder zuzuordnen, wiederholen Sie Schritt 5.

Ergebnis

Die Quell- und Zieltabellen sind zugeordnet und können Informationen aus dem Quellfeld in ein entsprechendes Feld im Arbeitsauftrag kopieren.

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

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um Daten aus der Quelltabelle abzurufen

Aktivieren Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um die Quelle des Arbeitsauftrags zu identifizieren, und ordnen Sie dann Daten aus dieser Quelltabelle den Arbeitsauftragsfeldern zu. Dies kann erreicht werden, indem der Arbeitsauftragsvorlage eine Tabellenzuordnung zugeordnet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Attributzuordnung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vorlagenattribut-Zuordnung“

Feld	Beschreibung
Tabellenzuordnung	Name der in der CSM-Tabellenzuordnung gespeicherten Zuordnung.
Bestellmodell	Name der Arbeitsauftragsvorlage, für die Sie die Tabellenzuordnungskonfigurationen verwenden möchten.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Arbeitsauftragsvorlage ist aktiviert, um Daten aus der Quelltabelle basierend auf der zugehörigen Tabellenzuordnung in die entsprechenden Arbeitsauftragsfelder zu kopieren. Sie finden diese neu erstellte Attributzuordnung in der zugehörigen Liste „Vorlagenattributzuordnung“ im Formular „Arbeitsauftragsvorlage“.

Eigenständige Aufgabenvorlagen konfigurieren

Mit der Vorlagenverwaltung können Sie eigenständige Arbeitsauftragsaufgaben-Vorlagen erstellen und mit verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verknüpfen. Dadurch können die Arbeitsauftragsvorlagen eine entsprechende Aufgabe identifizieren und basierend auf den definierten Filterbedingungen für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen.

Sie erstellen zuerst eigenständige Arbeitsauftragsaufgaben-Vorlagen und ordnen sie dann den Arbeitsauftragsvorlagen zu.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten eigenständiger Aufgabenvorlagenkonfigurationen sind:

1. Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabenvorlage

   Erstellen Sie eine eigenständige Arbeitsauftragsaufgabenvorlage, die von verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verwendet werden kann, um dieselbe Aufgabe für ihre Arbeitsaufträge zu erstellen.

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

2. Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen

   Fügen Sie einer Arbeitsauftragsvorlage die eigenständige Aufgabenvorlage zusammen mit Filterbedingungen hinzu.

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabenvorlage

Erstellen Sie eine eigenständige Arbeitsauftragsaufgabenvorlage, die von verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen verwendet werden kann, um dieselbe Aufgabe für ihre Arbeitsaufträge zu erstellen. Sie sparen sich den Aufwand, jedes Mal dieselbe Aufgabenvorlage für jede Arbeitsauftragsvorlage zu erstellen.

Vorbereitungen

Sie müssen die Vorlagenverwaltung für aktivieren Außendienst Plugin (com.snc.fsm_template_Management).

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Vorlagen für Arbeitsauftragsaufgabe**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aufgabeninformationen“

Felder	Beschreibung
Aufgabentyp	Der zu erstellende Aufgabentyp. Der Standardwert ist Arbeitsauftragsaufgabe.
Name	Eindeutiger und aussagekräftiger Name für diese Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Zusammenfassung dieser Aufgabe
Beschreibung	Eine Beschreibung dieser Aufgabe.
Teile und Quantität	Teileanforderungen und -mengen nach Bedarf. Wenn Sie **Teileanforderungen werden von Agents nicht benötigt** im Bildschirm für die Außendienstkonfiguration ausgewählt haben, werden die Felder für **Teile und Mengen** nicht angezeigt.
Prüflistenvorlage	Wählen Sie eine Prüflistenvorlage aus der Liste aus, um den mit dieser Arbeitsauftragsvorlage erstellten Aufgaben eine Prüfliste hinzuzufügen.
Versandgruppe	Die Versandgruppe, die zum Auswählen der Personen verwendet wird, die die Aufgabe erfüllen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Eine eigenständige Aufgabenvorlage wird erstellt und kann jeder Arbeitsauftragsvorlage zugeordnet werden.

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

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie eine eigenständige Aufgabenvorlage erstellt haben, ordnen Sie sie einer Arbeitsauftragsvorlage zu. Dadurch kann die Arbeitsauftragsvorlage bei Bedarf ähnliche Aufgaben für verschiedene Arbeitsaufträge erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Aktivieren Sie eine Arbeitsauftragsvorlage, um relevante Aufgaben für einen Arbeitsauftrag zu erstellen

Fügen Sie einer Arbeitsauftragsvorlage die eigenständige Aufgabenvorlage zusammen mit Filterbedingungen hinzu. Dadurch kann die Arbeitsauftragsvorlage dieselbe Aufgabe nur dann für verschiedene Arbeitsaufträge identifizieren und erstellen, wenn die Filterbedingungen erfüllt sind.

Vorbereitungen

Sie müssen die Vorlagenverwaltung für aktivieren Außendienst Plugin (com.snc.fsm_template_Management).

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Vorlagen-Management** > **Arbeitsauftragsvorlagen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage aus der Liste Arbeitsauftragsvorlagen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Serviceauftragsaufgabenmodelle die Option aus **Hinzufügen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Serviceauftragsaufgabenmodelle“

Feld	Beschreibung
Auftragsmodell	Name der Arbeitsauftragsvorlage, der Sie die Aufgabenvorlage hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem ausgewählten Auftragsmodell festgelegt.
Tabelle	Tabelle, die dieser Arbeitsauftragsvorlage zugeordnet ist. Beispiel: wm_order.
Aufgabenmodell	Name der Arbeitsauftragsaufgabenvorlage, die Sie der Arbeitsauftragsvorlage hinzufügen möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Aufgabenvorlage ausgewertet werden soll, um die Aufgabe für einen Arbeitsauftrag zu erstellen.

5. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** .
   b. Erstellen Sie die Bedingung.

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

Beispiel: **[Account] [ist] [Boxeo] UND [aktiv] [ist] [wahr]** .

c. Wenn Sie der Abfrage einen alternativen Bedingungssatz hinzufügen möchten, wählen Sie aus **Neuer Bedingungssatz** Und fügen Sie die Bedingungen für den alternativen Satz hinzu.

Die Bedingungen zur Bestimmung der Aufgabe für einen Arbeitsauftrag bei Verwendung dieser Arbeitsauftragsvorlage sind festgelegt.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Arbeitsauftragsvorlage ist aktiviert, um diese Aufgabe für verschiedene Arbeitsaufträge zu erstellen, wenn die definierten Filterbedingungen erfüllt sind.

Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge

In Außendienst-Management, Kunden können Arbeitsaufträge, die mit dem Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen. Daraufhin wird eine PDF-Zusammenfassung des signierten Arbeitsauftrags erstellt.

Die Zusammenfassung enthält die abgeschlossenen Aufgaben, verwendete und zurückgegebene Teile, Nebenkosten und die Zeit, die zum Erledigen der Arbeit erforderlich war. Die PDF-Datei enthält auch den Namen und die Unterschrift des Kunden.

Zugehörige Informationen

Eine signierte PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag erstellen

Aktivieren Außendienst Signaturpad

Sie können aktivieren Außendienst– Signaturpad Plugin (Com.snc.wo_Signature_Pad) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Außendienst-Management– Signaturpad Erfordert die Installation von Außendienst-Management Plugin (com.snc.work_Management). Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst-Management– Signaturpad :

- Tabellen
- Skripteinbindungen

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst – Signature Pad-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst– Signaturpad Plugin (Com.snc.wo_Signature_Pad) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Ergebnis

Die Außendienst– Das Plugin „Signature Pad“ fügt bei erfolgreicher Aktivierung die Konfigurationen „Signaturerfassung“ und „PDF-Auftragszusammenfassung“ in hinzu Außendienst Konfigurationsseite.

Hinweis: Sie müssen aktivieren **Signaturerfassung** Und **PDF-Auftragszusammenfassung** Dient zum Generieren der signierten PDF-Zusammenfassung eines geschlossenen Arbeitsauftrags.

Arbeitsauftragsaufgaben konfigurieren

Arbeitsaufträge bestehen aus mindestens einer, aber normalerweise mehreren Arbeitsauftragsaufgaben. Die Aufgaben in einem Arbeitsauftrag können einer Person, einer Gruppe oder mehreren Personen zugewiesen werden Außendienst Techniker, die autonom arbeiten. Es ist einfacher, einen Arbeitsauftrag abzuschließen, wenn die Aufgaben, die zum Abschluss der Arbeit erforderlich sind, in logische Teile unterteilt sind, die unabhängig ausgeführt werden können.

Konfiguration – Übersicht

Richten Sie optional eine oder mehrere Konfigurationen für Arbeitsauftragsaufgaben ein.

- Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

  Erstellen Sie verschiedene Arbeitstypen für eine Aufgabe, um die verschiedenen Anforderungen der Aufgabe zu bestimmen und zu konfigurieren, z. B. ob für die Aufgabe eine Crew erforderlich ist und eine Zuweisungsgruppe bevorzugt wird.

- Status von Arbeitsauftragsaufgaben

  die status von Arbeitsauftragsaufgaben sind sequenziell und werden von einem Status zum nächsten fortgesetzt. Je nach Konfiguration können Arbeitsauftragsaufgaben dieser Sequenz folgen, einer eindeutigen Sequenz, oder automatisch vom Status in den Status wechseln, wenn definierte Anforderungen erfüllt sind.

- Konfigurieren Sie den Status geplant

  Ermöglicht, dass die Arbeitsauftragsaufgabe vorläufig gebucht, aber nicht bestätigt wird. In diesem Status steht die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe vom Dispatcher aus.

- Umfragebasierte Arbeitsauftragsfragebogen konfigurieren

  Mit der Funktion „Arbeitsauftragsfragebogen“ können Administratoren Fragebogendatensätze erstellen und diese Datensätze Arbeitsauftragsaufgaben zuordnen. Der Administrator kann auch das Ausfüllen des Fragebogens als erforderlich festlegen, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließt.

- Zeitaufzeichnung für konfigurieren Außendienst

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

Mit der Zeitaufzeichnungsfunktion können Service Desk-Mitarbeiter die an Aufgaben gearbeitete Zeit aus dem Arbeitsauftragsaufgabenformular und die für andere Aktivitäten wie Besprechungen oder Schulungen aufgewendete Zeit aus dem Arbeitszeitformular erfassen.

Erstellen Sie Arbeitstypen für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Sie haben die Möglichkeit, die Art der Arbeit zu kategorisieren, die in ausgeführt werden soll Außendienst Um die Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie verschiedene Arbeitstypen für eine Aufgabe, um die verschiedenen Anforderungen der Aufgabe zu bestimmen und zu konfigurieren, z. B. ob für die Aufgabe eine Crew erforderlich ist und eine Zuweisungsgruppe bevorzugt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitstypen**an.
2. Wählen Sie Neu.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

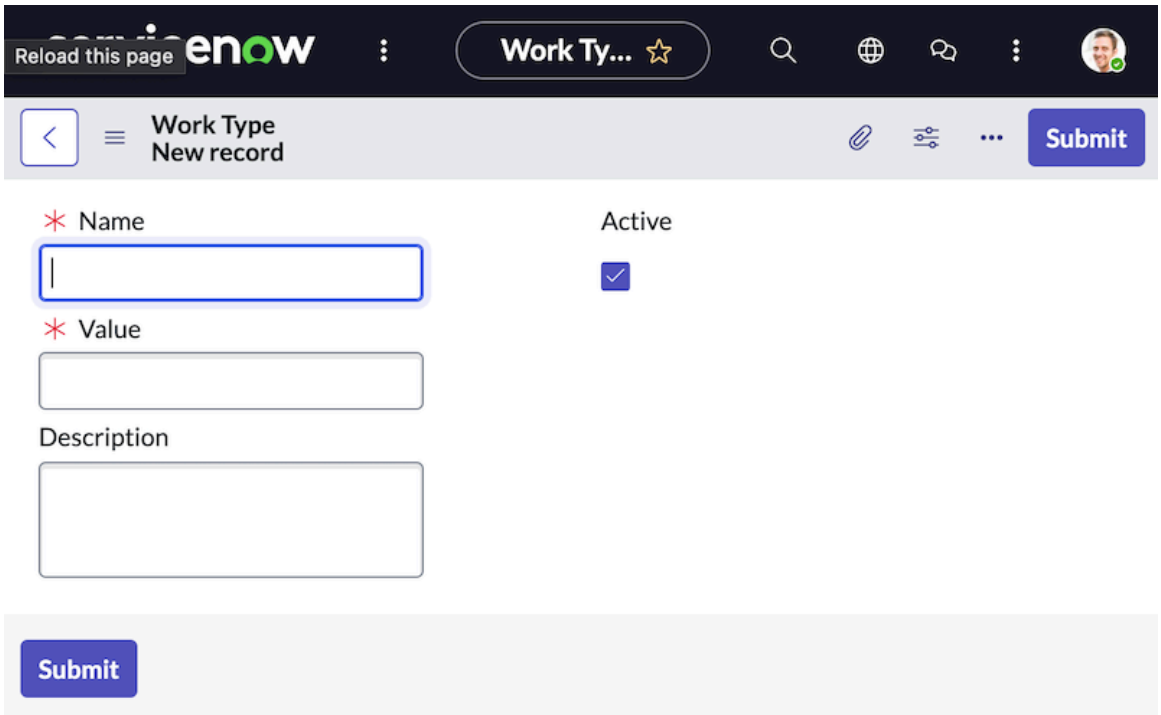
Formular „Arbeitstyp“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitstyps.
Wert	Name des Arbeitstyps, der intern gespeichert werden soll.
Beschreibung	Beschreibung des Arbeitstyps.
Zeitplaneinstellung	Typ der Zuweisungsgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll, z. B. interne und externe Gruppe.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob der Arbeitstyp beim Erstellen einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl verfügbar ist.
Benötigt Crew	Option, um anzugeben, ob die Crew für den ausgewählten Arbeitstyp erforderlich ist.
Ressourcenanforderungen	Option, um anzugeben, ob für den ausgewählten Arbeitstyp eine Ressource wie Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstung erforderlich ist. **Hinweis:** Das Feld wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Außendienst-Ressourcenplanung“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling) aktiv ist.

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie den Formularheader aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf), und wählen Sie ihn aus **Übermitteln** .



Ergebnis

Der Arbeitstyp wurde erfolgreich erstellt.

- Wenn Sie die Option benötigt Crew ausgewählt haben, wird der Arbeitstyp mit dem zugehörigen Listendatensatz für Crew-Anforderungen erstellt.
- Wenn Sie die Option Ressourcenanforderungen ausgewählt haben, wird der Arbeitstyp mit dem zugehörigen Listendatensatz „Ressourcenanforderungen“ erstellt.

Weitere Informationen zum Hinzufügen der Ressourcenanforderung finden Sie unter Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu.

Status von Arbeitsauftragsaufgaben

Arbeitsaufträge bestehen aus mindestens einer Arbeitsauftragsaufgabe. die status von Arbeitsauftragsaufgaben sind sequenziell und werden von einem Status zum nächsten fortgesetzt.

Je nach Konfiguration können Arbeitsauftragsaufgaben dieser Sequenz folgen, einer eindeutigen Sequenz, oder automatisch vom Status in den Status wechseln, wenn definierte Anforderungen erfüllt sind.

Außendienst-Management status der Arbeitsauftragsaufgabe

Entwurf	Der Qualifizierer hat die Beschreibung der Arbeit nicht abgeschlossen, und die Versandgruppe ist in der Arbeitsauftragsaufgabe leer.
Zuteilung ausstehend	Der Qualifizierer fügt die Versandgruppe hinzu und wählt aus **Qualifiziert** In der Arbeitsauftragsaufgabe.

Automatische Übersetzung

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

Außendienst-Management status der Arbeitsauftragsaufgabe (Fortsetzung)

Geplant	Die Arbeitsauftragsaufgabe ist vorläufig gebucht, aber nicht bestätigt. Die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe vom Dispatcher steht aus. **Hinweis:** Dieser Status wird nur angezeigt, wenn „geplanten Status verwenden“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie den Status geplant.
Zugewiesen	Der Dispatcher bestätigt die Zuweisung der Arbeitsauftragsaufgabe. Für die Aufgabe steht die Annahme von Zugewiesen aus Außendienst Service Desk-Mitarbeiter.
Akzeptiert	Die Außendienst Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Aufgabe und ist bereit, daran zu arbeiten. **Hinweis:** Wenn Außendienst Vom Service Desk-Mitarbeiter ausgewählt **Reise beginnen** Bei der Arbeitsauftragsaufgabe geht die Aufgabe in den Substatus „unterwegs“ über.
In Arbeit	Die Außendienst Service Desk-Mitarbeiter startet Arbeit und wählt Arbeit für die Arbeitsauftragsaufgabe starten aus.
Abgeschlossen	Die Arbeitsauftragsaufgabe wurde wie angegeben abgeschlossen. **Hinweis:** Der Substatus „Abgeschlossen“ ist „Abgeschlossen“.
Unvollständig geschlossen	Die Aufgabe konnte nicht wie angegeben abgeschlossen werden. **Hinweis:** Der Substatus „Geschlossen unvollständig“ ist „Abgeschlossen“.
Abgebrochen	Die Aufgabe wurde abgebrochen.

Konfigurieren Sie den Status geplant

Administratoren können optional den Status-Flow „geplant“ für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben aktivieren. Durch die Konfiguration dieser Einstellungen können Sie steuern, wann und wie Aufgaben an Techniker gesendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie aus **Zuweisung** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Geplanten Status verwenden** .

   Hinweis: Wenn **Versandwarteschlange** Ist deaktiviert, **Geplanten Status verwenden** Ist automatisch deaktiviert. Wenn **Versandwarteschlange** Ist aktiviert, **Geplanten Status verwenden** Ist NICHT automatisch aktiviert.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
6. Wählen Sie ein aus **Moduseinstellung zum Aktivieren des geplanten Status** .
   - **Dauer**

     Dieser Modus aktualisiert den Status von Aufgaben aus **Geplant** Bis **Zugewiesen** Wenn der Startschwellenwert (in Stunden) erreicht ist.
   - **Anzahl der Aufgaben**

     Dieser Modus steuert **Anzahl der Aufgaben** Die sich in befinden **Geplant** status, bevor sie zugewiesen werden.
7. Ändern Sie die entsprechende Eigenschaft, um zu definieren, wann eine Arbeitsauftragsaufgabe gesendet werden soll (von geplant in Zugewiesen verschoben).
   - Für **Dauer** Modus:
     - Scrollen Sie nach unten zu **Aktualisieren Sie den Aufgabenstatus von „geplant“ in „Zugewiesen“, wenn der geplante Start innerhalb der angegebenen Stunden ab dem aktuellen Zeitpunkt liegt** .
     - Standardwert: 12 Stunden
     - Beispiel: Wenn Sie festlegen **Dauer** Modus auf 12 Stunden, alle Aufgaben, die innerhalb der nächsten 12 Stunden beginnen sollen, werden zugewiesen. Aufgaben, die nach diesem Zeitraum gestartet werden sollen, verbleiben im **Geplant** status.
   - Für **Anzahl der Aufgaben** Modus:
     - Scrollen Sie nach unten zu **Anzahl der Aufgaben, die sich vor der Planung im Status „Zugewiesen“ befinden** .
     - Standardwert: 1
     - Beispiel: Wenn Sie festlegen **Anzahl der Aufgaben** Modus auf 1 festgelegt, wird einem Techniker jeweils nur eine Aufgabe zugewiesen, während alle verbleibenden Aufgaben im verbleiben **Geplant** status.

   Hinweis: Der geplante Statusprozessor verschiebt Aufgaben in den **Zugewiesen** geben sie an, wann immer die Anzahl von angezeigt wird **Zugewiesen** Aufgaben sind kleiner als der Eigenschaftswert. Standardmäßig können nur Aufgaben zugewiesen werden, die bereits geplant sind.

8. Wählen Sie **Speichern**.
9. Wenn Sie ausgewählt haben, **Anzahl der Aufgaben** Modus, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.

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

10. In **Name** Suchen Sie, geben Sie „Anzahl der Aufgaben nach Anzahl der Aufgaben zuweisen“ ein, und drücken Sie die Eingabetaste.
11. Klicken Sie Auf **Weisen Sie geplante Aufgaben nach Anzahl der Aufgaben zu** Zum Öffnen des Datensatzes.
12. Wählen Sie aus **Aktiv** Option zum Aktivieren
13. Geben Sie das gewünschte Intervall in ein **Wiederholungsintervall** Feld.
    Standardmäßig ist das Wiederholungsintervall auf 5 Minuten festgelegt.
14. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

- In einem Arbeitsauftragsformular geschieht Folgendes:
  - Wenn die Qualifizierung nicht aktiviert ist, wird zwischen „bereit für Versand“ und „Zugewiesen“ ein neuer Status „geplant“ angezeigt.
  - Der neue Status geplant wird zwischen qualifiziert und Zugewiesen angezeigt, wenn die Qualifizierung aktiviert ist.
- Auf einem Arbeitsauftragsaufgabenformular wird der neue Status „geplant“ zwischen „Ausstehende Disposition“ und „Zugewiesen“ angezeigt.

Hinweis: Wenn Sie drehen **Geplanten Status verwenden** Eigenschaft aus, wird eine Warnung angezeigt, die darauf hinweist, dass Aufgaben von „geplant“ in „Zugewiesen“ verschoben wurden. Folglich werden alle Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status „geplant“ befinden, in den Status „Zugewiesen“ verschoben.

Arbeitsauftragsfragebogen konfigurieren

Im Rahmen des Abschlusses einiger Arbeitsaufträge und Aufgaben Außendienst Service Desk-Mitarbeiter füllen Fragebogen aus oder füllen Prüflisten aus.

Fragebogen erfasst verschiedene Arten von Informationen von Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, z. B. die Überprüfung ihrer Compliance mit dem generischen Außendienst Prozess während der Bearbeitung der Aufgabe.

Administratoren können Fragebogendatensätze erstellen und diese Datensätze Arbeitsaufträgen oder Arbeitsauftragsaufgaben zuordnen. Beispielsweise muss ein Service Desk-Mitarbeiter möglicherweise eine Sicherheitsprüfliste ausfüllen, bevor er mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnt, oder einen Inspektionsfragebogen ausfüllen, bevor er einen Arbeitsauftrag ausfüllt. Der Administrator kann das Ausfüllen des Fragebogens auch obligatorisch machen, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließt.

Fragebogendatensätze enthalten einige Konfigurationsinformationen, z. B. die Bedingung oder das Event, die/das den Fragebogen auslöst, sowie die Liste der Fragen, die im Fragebogen enthalten sind.

Hinweis: Das Konfigurieren von Fragebogen ist optional.

Der Fragebogen für eine Arbeitsauftragsaufgabe kann entweder ein umfragebasierter Fragebogen oder eine intelligente Bewertung sein.

Umfragebasierter Fragebogen

Ein umfragebasierter Fragebogen verwendet **Umfragedesigner** Tool zum Erstellen eines Fragebogens mit einer Liste von Fragen.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Umfragebasierte Arbeitsauftragsfragebogen konfigurieren.

Fragebogen für intelligente Bewertung

Ein Fragebogen für intelligente Bewertungen für Now Mobile Verwendet **Vorlagendesigner** In der Anwendung „Engine für intelligente Bewertung“.

Weitere Informationen finden Sie unter Fragebogen für intelligente Bewertungen für konfigurieren Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis:

- Intelligente Bewertung ermöglicht die Migration von umfragebasierten Fragebogen zu Fragebogen für intelligente Bewertungen.
- Die Verwendung des Fragebogens für intelligente Bewertungen kann nach der Aktivierung nicht deaktiviert werden.

Umfragebasierte Arbeitsauftragsfragebogen konfigurieren

Der Administrator kann umfragebasierte Fragebogen erstellen und sie Arbeitsauftragsaufgaben zuordnen.

Das Umfragedesigner-Tool wird verwendet, um Fragebogen zu erstellen.

Wenn mit einem Arbeitsauftrag oder einer Aufgabe ein Fragebogen verknüpft ist, wird die Schaltfläche **Fragebogen** oben im Formular angezeigt. Wenn Sie diese Schaltfläche auswählen, wird die Seite „Fragebogen“ angezeigt, auf der der Service Desk-Mitarbeiter den Fragebogen oder die Prüfliste ausfüllen kann.

Hinweis: Das Umfragedesigner-Tool für Außendienst Die Verwaltung unterstützt die Funktion, einen Fragebogen erneut auszufüllen, nicht.

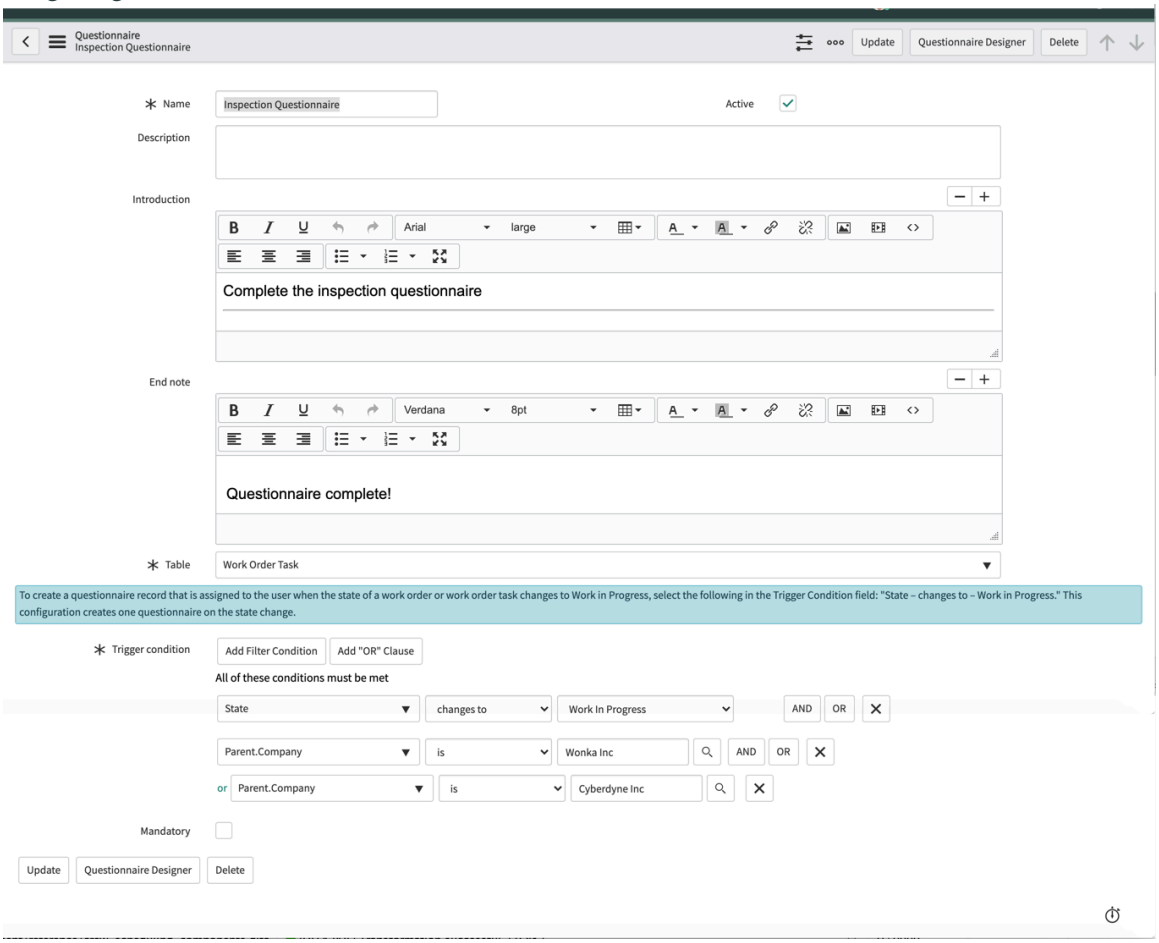
Demofragebogen

Der Inspektionsfragebogen ist ein Demofragebogendatensatz, der in enthalten ist Außendienst– Fragebogen-Plugin. Wenn sich eine Arbeitsauftragsaufgabe in den Status „in Arbeit“ ändert, fügt dieser Fragebogendatensatz dieser Aufgabe einen Fragebogen hinzu.

Im Folgenden finden Sie einen Screenshot des Demo-Fragebogenformulars. Im Abschnitt „Auslöserbedingung“ gibt es eine Bedingung, dass sich der Status in „in Bearbeitung“ geändert haben muss.

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

Fragebogenformular



Beim Definieren von Auslöserbedingungen der Operator **Ändert sich in** Bedeutet, dass der Status in „in Arbeit“ geändert wurde. Wenn Sie stattdessen den Vorgang verwenden **Ist** , Wird der Fragebogen jedes Mal ausgelöst, wenn eine Aktualisierung der Aufgabe vorgenommen wird.

Dieser Demofragebogen funktioniert wie folgt:

1. Der Einsatzplaner weist einem Außendienstmitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zu.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die Aufgabe und wählt aus **Arbeit Beginnen** Im Aufgabenformular.
3. Der Aufgabenstatus ändert sich in „in Bearbeitung“.
4. Die **Fragebogen** Schaltfläche wird im Header des Aufgabenformulars angezeigt.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt aus **Fragebogen** Um einen oder mehrere verfügbare Fragebogen für die Aufgabe anzuzeigen.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt aus **Starten** Auf dem gewünschten Fragebogen.
7. Der Service Desk-Mitarbeiter füllt den Fragebogen aus und wählt aus **Übermitteln** Oder **Speichern** .
8. Der Außendienstmitarbeiter kehrt zur Arbeitsauftragsaufgabe zurück, schließt die Arbeit ab und schließt die Aufgabe.

Hinweis: Fragebogen können nicht bearbeitet werden, nachdem der zugehörige Arbeitsauftrag oder die zugehörige Aufgabe geschlossen wurde.

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

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Arbeitsauftragsfragebogen sind:

1. Aktivieren Außendienst Fragebogen

   Installieren Sie das Plugin „Außendienst – Fragebogen“ (com.snc.wm_Fragebogen), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

   Erstellen Sie einen Fragebogen, der vor Beginn der Arbeit oder nach Abschluss einer Arbeit ausgefüllt werden soll.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Außendienst Fragebogen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Aktivieren Außendienst Fragebogen

Sie können aktivieren Außendienst– Fragebogen Plugin (Com.snc.wm_Fragebogen) Für Außendienst Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

- Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Com.snc.wm_Fragebogen .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Kundenservice (Com.sn_customerservice)

  Customer Service Management Demo Data (com.snc.customerservice.demo)

  Außendienst-Management

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Fragebogen Plugin (Com.snc.wm_Fragebogen) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Ergebnis

Die Außendienst Das Fragebogen-Plugin fügt bei erfolgreicher Aktivierung das Fragebogen-Modul dem Außendienst-Menü hinzu (**Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**) an.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie das Formularlayout, und fügen Sie das Feld **Zugewiesen an** hinzu, um sicherzustellen, dass ein Fragebogen nur erstellt wird, wenn auch ein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

Zugehörige Informationen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe erstellen

Erstellen Sie einen Fragebogendatensatz, und ordnen Sie ihn dann der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Administrator kann Fragebogendatensätze aus der Fragebogenliste und Fragebogen anzeigen, indem er zu navigiert **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

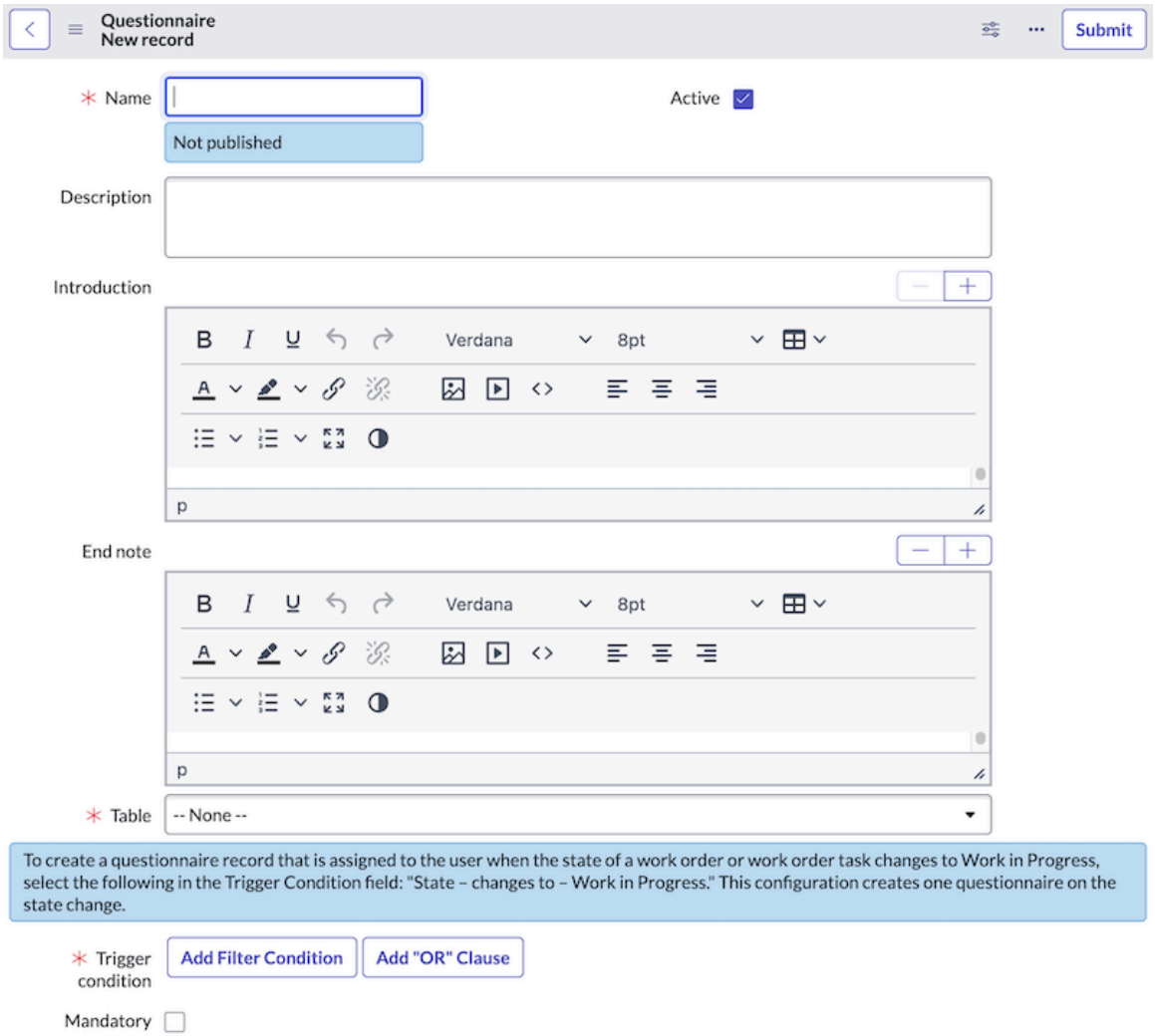
Fragebogenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Fragebogens.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Fragebogendatensatzes. Der Administrator kann aktive Fragebogen an Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anhängen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Fragebogendatensatzes.
Einführung	Text, der am Anfang des Fragebogens angezeigt wird.
Endnotiz	Text, der am Ende des Fragebogens angezeigt wird.
Tabelle	Tabelle, die diesem Fragebogendatensatz zugeordnet ist.
Auslösebedingung	Auslöserbedingung, die bestimmt, wann der Fragebogen anwendbar ist. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Auslöserbedingungen zu erstellen. Wenn diese

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

Feld	Beschreibung
	Bedingungen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe wahr sind, wird der Fragebogen dem Arbeitsauftrag hinzugefügt.
Obligatorisch	Option, um den Fragebogen obligatorisch zu machen. Wenn diese Option aktiviert ist, muss der Außendienstmitarbeiter den Fragebogen ausfüllen, bevor er den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe abschließt.
Schließen vor	Geben Sie an, in dem sich der Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe befinden muss, bevor die Service Desk-Mitarbeiter einen obligatorischen Fragebogen ausfüllen können.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Das System erstellt den Datensatz, zeigt das Fragebogenformular an und fügt die Schaltfläche **Fragebogen-Designer** hinzu.

5. Wählen Sie aus, um den Text des Fragebogens zu erstellen **Fragebogen-Designer** .
Das Tool Umfragedesigner wird in einem neuen Fenster geöffnet.

6. Verwenden Sie zum Erstellen der Fragen oder Prüflistenelemente, die im Fragebogen angezeigt werden Umfragedesigner Tool.

7. Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie das Fenster Umfragedesigner.

Ergebnis

Der Fragebogen wird erstellt.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme
Um Fragebogendatensätze aus der Fragebogenliste und den Fragebogen anzuzeigen, wechseln Sie zu **Umfragen** > **Umfragen anzeigen**an.

Um einen Fragebogen zu bearbeiten, öffnen Sie das Formular, nehmen Sie Ihre Änderungen vor, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

Zugehörige Informationen

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe ausfüllen

Zeitaufzeichnung für konfigurieren Außendienst

Außendienstmitarbeiter erfassen die Zeit, die sie an Aufgaben und Aktivitäten gearbeitet haben. Erfasste Zeiteinträge generieren automatisch Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung durch Manager. Die Konfiguration der Zeitaufzeichnung ist optional, wird jedoch gespeichert Außendienst Service Desk-Mitarbeiter müssen ihre Zeit nicht manuell erfassen.

Die Zeitaufzeichnungsfunktion erweitert die Funktionalität der Zeitkartenverwaltungsanwendung auf Außendienst-Management. Außendienstmitarbeiter können aufzeichnen, wie viel Zeit sie an Aufgaben gearbeitet haben (im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“) und wie viel Sie mit anderen Aktivitäten verbracht haben, z. B. Besprechungen oder Schulungen (im Formular „Arbeitszeit“). Arbeitszeiteinträge erstellen automatisch Zeitkarten für die ausgewählten Arbeitskategorien. Zeitkarten werden automatisch in wöchentliche Stundennachweise einbezogen.

Die Zeiterfassungsfunktion erweitert auch die Funktionalität der Anwendung Cost Management um Field Service Management. Manager können Ratentypen und Arbeitskostenkarten anzeigen und erstellen sowie Expense Lines anzeigen. In Stundennachweisen werden Arbeitskostenkarten verwendet, um die Kosten zu ermitteln.

Agents können die in Stundennachweisen erfassten Stunden ändern. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt und eine Zeitkarte verarbeitet wurde, kann der Kundenservice-Mitarbeiter immer noch dahin zurückkehren und die Arbeitszeit ändern. Der Stundennachweis weist dann wieder den Status **Ausstehend** auf, und neue Zeitkarten werden erstellt. Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter weitere Zeiterfassungsdatensätze zu einem genehmigten Stundennachweis für dieselbe Woche hinzufügt, wird ein neuer Stundennachweisdatensatz für die aktuelle Woche erstellt.

Manager können Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen anzeigen sowie Stundennachweise genehmigen und ablehnen. Nachdem ein Stundennachweis genehmigt wurde, werden im System die Zeitkarten verarbeitet und die Bewertungskarten basierend auf der Zeitkartenkategorie verwendet, um Kostenlinien zu erstellen.

Stundennachweisrichtlinie

Für Benutzer mit der Rolle wm_agent werden durch das Erstellen von Zeiterfassungsdatensätzen automatisch Zeitkarten erstellt oder geändert, und zwar unabhängig von der Einstellung der Systemeigenschaft **com.snc.time_card.time_worked**. Diese Funktionalität wird durch die Stundennachweisrichtlinie gesteuert. Der Administrator kann die automatische Erstellung von Zeitkarten für einen bestimmten Anwender mit der Rolle „wm_Agent“ deaktivieren, indem er eine separate Zeitnachweis-Richtlinie für diesen Anwender erstellt.

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

Ansicht „Außendienst“

Die Formulare „Zeitkarte“ und „Stundennachweis“ besitzen die Ansicht „Außendienst“. Für Benutzer mit den Rollen wm_agent und wm_manger wird in dieser Ansicht:

- Die UI-Aktion **Zeitkarten generieren** entfernt.
- Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** wird im Formular „Zeitkarte“ angezeigt.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der Zeiterfassung für den Außendienst lauten wie folgt:

1. Aktivieren Zeiterfassung für Außendienst

   Installieren Sie das Plugin „Zeitaufzeichnung für Außendienst“ (com.snc.wm_time_Recording) für , wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Zeitaufzeichnungskategorien für konfigurieren Außendienst-Management

   Erstellen Sie Zeitaufzeichnungskategorien, um die Arbeit von Außendiensttechnikern genau nachzuverfolgen. Sie können beispielsweise eine Kategorie mit der Bezeichnung „Schulung“ erstellen, wenn Techniker regelmäßige Schulungen absolvieren.

Aktivieren Zeiterfassung für Außendienst

Sie können aktivieren Zeiterfassung für Außendienst Plugin (Com.snc.wm_time_Recording) Für Außendienst Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Zeiterfassung für Außendienst Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Zeiterfassung für Außendienst .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Zeiterfassung für Außendienst Plugin:

- Plugins
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Zeiterfassung für Außendienst Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Zeiterfassung für Außendienst Plugin (Com.snc.wm_time_Recording) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Zeitaufzeichnungskategorien für konfigurieren Außendienst-Management

Sie können Zeitaufzeichnungskategorien so konfigurieren, dass sie an der Arbeit Ihrer Außendienstmitarbeiter ausgerichtet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeitkarten** > **Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie das Wort aus, und halten Sie es gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste) **Kategorie** Und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Auswahlmöglichkeiten** .
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - So fügen Sie eine neue Kategorie hinzu: Geben Sie den neuen Kategorienamen in ein **Neues Element eingeben:** Feld und wählen Sie aus **Hinzufügen** Im unteren Teil des Bildschirms.
   - So fügen Sie eine vorhandene Kategorie hinzu: Wählen Sie die Kategorie aus der aus **Verfügbar** Spalte und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
   - So entfernen Sie eine vorhandene Kategorie: Wählen Sie die Kategorie aus der aus **Ausgewählt** Spalte und wählen Sie aus **Entfernen** .
   - So ändern Sie die Reihenfolge der Kategorien: Wählen Sie die Kategorie in aus **Ausgewählt** Spalte und wählen Sie aus **Nach oben** Oder **Nach unten verschieben** .
5. Wählen Sie **Speichern**.

Wird Konfiguriert Außendienst Arbeitskonfigurationen

Außendienst Arbeitskonfigurationen Ermöglicht Ihnen das Erstellen von Arbeitskonfigurationen für verschiedene Arbeitstypen. Eine Arbeitskonfiguration identifiziert die Konfigurationen und Daten, die für bestimmte Außendienstarbeiten erforderlich sind.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten Außendienst Arbeitskonfigurationen sind:

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

1. Aktivieren Außendienst Arbeitskonfigurationen

   Aktivieren Sie Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (com.snc.fsm_work_types) für Außendienst-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein

   Verwenden Außendienst Arbeitskonfigurationen Dient zum Anpassen der Daten, die erfasst werden, wenn Arbeit an verschiedenen Arten von Arbeitsauftragsaufgaben ausgeführt wird.

3. (Optional) Verwalten Sie Arbeitskonfigurationen

   Ändern Außendienst Arbeitskonfigurationen Die Sie erstellen, nachdem Sie sie erstellt haben. Dies kann hilfreich sein, wenn sich ein Prozess geändert hat oder Sie ein neues Feld hinzufügen müssen.

4. (Optional) Arbeitsauftragsvorlage mit Arbeitskonfigurationen einrichten

   Einrichten Außendienst Arbeitskonfigurationen Kann für die Arbeit mit Arbeitsauftragsvorlagen eingerichtet werden.

5. (Optional) Dynamische Planungskonfiguration mit Arbeitskonfigurationen einrichten

   Einrichten Außendienst Arbeitskonfigurationen Kann für die Arbeit mit dynamischer Planung eingerichtet werden.

6. Beispiel-Workflow für Außendienst Arbeitskonfigurationen

   Erkunden Sie die Verwendung Außendienst Arbeitskonfigurationen Für eine Reparaturaufgabe für einen MRI-Scanner.

Aktivieren Außendienst Arbeitskonfigurationen

Sie können aktivieren Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (Com.snc.fsm_work_types) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung von Arbeitskonfigurationen können Sie Konfigurationen für eine bestimmte Art von Arbeit definieren und so Konsistenz gewährleisten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Installieren Sie Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (Com.snc.fsm_work_types) Zum Aktivieren Außendienst Arbeitskonfigurationen . Installieren Sie optional Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für das Plugin „Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_config), z. B. Außendienst Arbeitskonfigurationen Workflow. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind. Weitere Informationen zu den mit den Plugins installierten Komponenten finden Sie unter Außendienst Arbeitskonfigurationen Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (Com.snc.fsm_work_types) Und ein optionales Plugin „Außendienst-Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_config) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein

Verwenden Sie Außendienst-Management Anwendung zur Verarbeitung verschiedener Arten von Außendienstarbeiten. Eine Arbeitskonfiguration identifiziert die Konfigurationen und Daten, die für bestimmte Außendienstarbeiten erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können eine Tabelle erstellen, um die Arbeitsauftragsaufgabentabelle für jede Arbeitskonfiguration zu erweitern. Sie können dann eine Reihe von Elementen konfigurieren, z. B. Geschäftsregeln und Client-Skripts, die Arbeitsauftragsaufgaben der Arbeitskonfiguration von der Erstellung bis zur Lösung steuern. Beim Erstellen eines Arbeitsauftrags können Initiatoren oder Qualifizierer die Arbeitskonfiguration auswählen, die der Außenarbeit entspricht, entweder direkt oder über eine Vorlage.

Prozedur

1. Klicken Sie auf der Seite „Erste Schritte“ von Guided Setup auf **Erste Schritte**.
2. Zeigen Sie in der Kategorie Arbeitsauftragsaufgabentypen die Liste der Aufgaben an, um die Funktion zu konfigurieren.

Arbeitskonfigurationsaufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Arbeitsauftragsgaben-Typen erstellen	Sie können optional eine neue Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabentyp“ erstellen, die die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ (wm_Task) erweitert. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ erweiterbar ist, bevor Sie fortfahren. Aktivieren Sie die Audit-Kennzeichnung für die neue Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabentyp“, die erstellt wurde, um den Audit-Verlauf zu erfassen. Sie können eine Tabelle für den Arbeitsauftragsaufgabentyp mit der Plattformtabellenerstellungsfunktion

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

Aufgabe	Beschreibung
	erstellen (navigieren Sie zu **Systemdefinition** > **Tabelle**) an. **Hinweis:** Stellen Sie sicher, dass der Anwendungszugriff auf „alle Anwendungsbereiche“ festgelegt ist, damit alle Außendienstfunktionen auf die neue Tabelle zugreifen können.
Ansichtsregeln einrichten	Ansichtsregeln bestimmen die Formularansichten, die Benutzern zur Verfügung stehen. Erstellen Sie Ansichtsregeln, die die Bedingungen festlegen, unter denen das System die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabentyp“ in einer bestimmten Ansicht anzeigt.
UI-Richtlinien einrichten	UI-Richtlinien ändern dynamisch das Verhalten von Informationen in einem Formular, z. B. das Festlegen eines Felds als schreibgeschützt oder als Pflichtfeld. Konfigurieren Sie die gewünschten UI-Richtlinien für das Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“.
Client-Skripts einrichten	Clientskripts ermöglichen es dem System, JavaScript auf dem Client auszuführen, sobald clientbasierte Events eintreten. Der Code wird also beispielsweise beim Laden eines Formulars ausgeführt oder wenn der Wert eines Felds geändert wird. Konfigurieren Sie die gewünschten Client-Skripts für die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabentyp“.
Business-Regeln einrichten	Eine Business Rule ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert oder gelöscht wird oder eine Tabelle abgefragt wird. Mit Business Rules lassen sich Aufgaben ausführen. Beispielsweise können Werte in Formularfeldern automatisch geändert werden, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind. Ebenso können Sie Events erstellen, die E-Mail-Benachrichtigungen und Skriptaktionen auslösen. Richten Sie die gewünschten Business-Regeln für die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabentyp“ ein.
Richten Sie UI-Aktionen ein	UI-Aktionen umfassen die Schaltflächen, Links und Kontextmenüelemente, die in Formularen und Listen angezeigt werden. Da ein Arbeitsauftragsaufgabentyp eine Erweiterung der Arbeitsauftragsaufgabe ist, erbt der Arbeitsauftragsaufgabentyp die UI-Aktionen des Arbeitsauftrags.
Rollen einrichten	Erstellen Sie eine oder mehrere Rollen, um den Zugriff auf die Funktionen und Fähigkeiten des Arbeitsauftragsaufgabentyps zu steuern. Gewähren Sie diesen Rollen dann Zugriff auf die gewünschten Anwendungen und Module.

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

Aufgabe	Beschreibung
ACLs einrichten	Verwenden Sie Zugriffssteuerungslisten-Regeln (ACLs), um den Zugriff auf Daten einzuschränken.
Richten Sie Arbeitskategorien ein	Erstellen Sie eine Kategorie für verschiedene Arbeitstypen, die ähnliche Außendienstkonfigurationen verwenden würden.
Richten Sie Arbeitstypen ein	Erstellen Sie einen Arbeitstyp für dieselben wiederholten Aufgaben, die Ihr Unternehmen ausführt. Beispielsweise kann ein Unternehmen für Heizungsinstallationen Arbeitstypen namens „Heizelement installieren“, „Heizelement reparieren“ und „Heizelement ersetzen“ erstellen.
Außendienst-Management-Konfiguration einrichten (SM Config)	Erstellen Sie optional eine neue Außendienst-Management-Konfiguration (SM Config), wenn dies für eine Arbeitskonfiguration erforderlich ist. Konfigurieren Sie mehrere verschiedene Einstellungen, um zu bestimmen, wie tägliche Vorgänge, einschließlich Geschäftsprozesse, Aufgabenzuweisungsmethoden, Benachrichtigungen und andere Aufgabenaktivitäten in der Arbeitskonfiguration behandelt werden.
Richten Sie die Arbeitskonfiguration ein	Ermöglicht dem Kunden das Einrichten verschiedener Arbeitskonfigurationen für Außendienst-Workflows nach Bedarf für einen Geschäftsbereich oder eine Abteilung. Jede Arbeitskonfiguration ermöglicht es dem Unternehmen oder der Abteilung, die erforderlichen Datenfelder einzurichten, indem sie der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabentyp“ zugeordnet wird. Auch die Arbeitskonfiguration kann mit der richtigen Service-Management-Anwendungskonfiguration (SM Config) eingerichtet werden. Optional wird die Arbeitskonfiguration der richtigen Arbeitskategorie zugeordnet, sodass nur die Arbeitstypen, die für eine bestimmte Arbeitskonfiguration relevant sind, für die Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählt werden können.

3. Zum Ausführen einer Aufgabe klicken Sie auf **Konfigurieren**.

   Diese Schaltfläche öffnet die Seite in Ihrer Instanz, auf der die Konfiguration abgeschlossen wird.

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

Verwalten Sie Arbeitskonfigurationen

Verwalten Sie Arbeitskonfigurationen, um sicherzustellen, dass die Konfigurationen auf die entsprechenden Aufgabentabellen verweisen und in den ausgewählten Service-Management-Konfigurationen (SM) angezeigt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitskonfigurationen**
2. Wählen Sie eine zu verwaltende Arbeitskonfiguration aus.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitskonfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Arbeitskonfiguration.
Aufgabentabelle	Name der Aufgabentabelle.
SM-Konfiguration	Name der SM-Konfiguration.
Beschreibung	Beschreibung der Arbeitskonfiguration.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Arbeitskonfiguration zur Auswahl verfügbar ist.
Konfigurationstyp	Konfigurationstyp für die Arbeitskonfiguration.
Arbeitstypkategorie	Arbeitstypkategorie für die ausgewählte Arbeitskonfiguration

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Arbeitsauftragsvorlage mit Arbeitskonfigurationen einrichten

Die Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (Com.snc.fsm_work_types) Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Arbeitskonfigurationen zu Arbeitsauftragsvorlagen. Wenn Sie einen Arbeitsauftrag mit der Vorlage erstellen, werden die Arbeitsauftragsaufgaben in der in der Arbeitskonfiguration angegebenen Aufgabentabelle aufgezeichnet.

Weitere Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Arbeitsauftragsvorlage finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.

Dynamische Planungskonfiguration mit Arbeitskonfigurationen einrichten

Die Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (Com.snc.fsm_work_types) Ermöglicht Ihnen das Festlegen verschiedener dynamischer Planungskonfigurationen für verschiedene Arbeitskonfigurationen. Arbeitsauftragsaufgaben, die dynamisch geplant werden, werden in der in der Arbeitskonfiguration angegebenen Aufgabentabelle aufgezeichnet.

Weitere Informationen zum Einrichten von Arbeitskonfigurationen finden Sie unter Richten Sie Arbeitskonfigurationen ein.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung konfigurieren

Beispiel-Workflow für Außendienst Arbeitskonfigurationen

Erkunden Sie die Verwendung Außendienst Arbeitskonfigurationen Für eine Reparaturaufgabe für MRI-Scanner. Dieser Beispiel-Workflow zeigt einen anwenderdefinierten Flow und einen zusätzlichen Status für den Reparaturarbeitsauftrag für MRI-Scanner.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_Agent

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Arbeitskonfigurationen Plugin (com.snc.fsm_work_types) und Außendienst Das Plugin „Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_config) ist installiert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Demo-Workflow für Außendienst-Arbeitskonfigurationen verwendet eine anwenderdefinierte SM-Konfiguration (MRI-Scanner-Break-Fix) für Arbeitsaufträge vom Typ „Break-Fix“ für MRI-Scanner. Die in der Konfiguration für diesen Workflow enthaltenen Anpassungen sind:

- Qualifizieren Sie den Arbeitsauftrag automatisch
- Nehmen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch an, wenn sie einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird
- Ein zusätzlicher Status **Schließen Sie Die Diagnose Ab**
- Fragebogen für MRI-Scanner-Breakfix
- Vorlage für Arbeitsauftragszusammenfassung für den Abschluss der Aufgabe

Prozedur

1. Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag vom Typ „Breakfix“, indem Sie die Vorlage als angeben **MRI-Scanner-Korrekturvorlage für Pause** .
2. Wählen Sie Aus **Bereit für Qualifizierung** ; Die Aufgabe wird zu verschoben **Qualifiziert** status.
3. Weisen Sie die Aufgabe zu.
   a. Navigieren Sie zur Arbeitsauftragsaufgabe.
   b. Wählen Sie die Versandgruppe, die Zuweisungsgruppe und den Service Desk-Mitarbeiter aus.
   c. Speichern Sie die Aufgabe.

   Die Arbeitsauftragsaufgabe wechselt zu **Akzeptiert** status.
4. Gehen Sie als Service Desk-Mitarbeiter wie folgt vor:
   a. Navigieren Sie zur Arbeitsauftragsaufgabe, und füllen Sie die zusätzlichen Felder aus **Problemtyp** , **Problemdetails** , Und **Diagnosedetails** , Die für diese Arbeitskonfiguration hinzugefügt werden.
   b. Wählen Sie Aus **Schließen Sie Die Diagnose Ab** ; Die Arbeitsauftragsaufgabe geht zu über **Diagnose Abgeschlossen** .
   c. Wählen Sie Aus **Fragebogen** Um den in der Arbeitskonfiguration enthaltenen Fragebogen auszufüllen.
   d. Geben Sie die Abschlusskommentare in ein **Arbeitsnotizen** Und wählen Sie aus **Schließen Sie abgeschlossen** .

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

5. Schließen Sie den Arbeitsauftrag.
   a. Navigieren Sie zum Arbeitsauftrag, und wählen Sie aus **Signieren und bestätigen** .
   b. Geben Sie Ihren Namen und Ihre Signatur in ein **Signaturpad** Und wählen Sie aus **Akzeptieren** .
   c. Laden Sie die Arbeitsauftragszusammenfassung herunter, die für den Demo-Arbeitskonfigurations-Workflow angepasst ist.

Management Für Geplante Arbeit Konfigurieren

Konfigurieren Sie das Management geplanter Arbeit, um in regelmäßigen Abständen geplante Arbeitsaktivitäten mit wiederkehrenden Zeitplänen zu erstellen und zu verwalten.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten des geplanten Arbeitsmanagements sind:

1. Installieren Management Geplanter Arbeit

   Installieren Sie die Anwendung Planned Work Management (com.snc.fsm_planned_work_Management), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. (Optional) Verwenden Sie den Erweiterungspunkt für das geplante Arbeitsmanagement

   Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um auf der Außendienst-Management-Funktionalität aufzubauen, ohne den Anwendungscode zu ändern.

3. Arbeitspläne werden konfiguriert

   Erstellen Sie einen Arbeitsplan für ein Produktmodell oder andere Kriterien, z. B. Standort oder Asset. Sie können beispielsweise den Arbeitszeitplan so einrichten, dass der Service alle sechs Monate für die ersten zwei Jahre ab Kaufdatum oder nach Abschluss von 10.000 Meilen durchgeführt wird, je nachdem, was zuerst eintritt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für die geplante Arbeit

Arbeitsplanbeispiel

Management geplanter Arbeit – Homepage

Installieren Management Geplanter Arbeit

Sie können installieren Management Geplanter Arbeit Anwendung (Com.snc.fsm_planned_work_Management), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie die Anwendung Liste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.
- Durch die Aktivierung von Management für geplante Arbeit werden die folgenden Plugins aktiviert, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Automatische Übersetzung

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

Benötigte ServiceNow-Plugins

Vorlagenverwaltung für Außendienst(Com.snc.fsm_template_Management)

Ermöglicht Ihnen das Konfigurieren und Verwalten der Arbeitsauftragsvorlagen, um Arbeitsaufträge dynamisch zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie das Vorlagenmanagement für den Außendienst .

Geplante Wartung (com.snc.planned_maintenance)

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung der regelmäßigen vorbeugenden Wartung von Assets. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Geplante Wartung .

Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die Homepage des Planungs-Arbeitsmanagements und den Planungskalender.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Management Geplanter Arbeit :

- Plugins
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten für das Management geplanter Arbeit.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Management Geplanter Arbeit Anwendung (Com.snc.fsm_planned_work_Management) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

Automatische Übersetzung

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

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erweiterungspunkt für geplantes Arbeitsmanagement verwenden

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Das Plugin „Management geplanter Arbeit“ (com.snc.fsm_planned_work_Management) fügt hinzu `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` Erweiterungspunkt, der eine Logik zum Erstellen von Arbeitsaufträgen für den geplanten Arbeitszeitplan mithilfe der erweiterten Funktionen des Planungs-Arbeitsmanagements erstellt.

Die Standarderweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie Folgendes tun:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an der Implementierung vor.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis: In der Implementierung verwendete API-Namen müssen identisch bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler angezeigt.

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Arbeitspläne werden konfiguriert

Mit dem Management von geplanter Arbeit können Sie flexible Arbeitspläne für alle wiederkehrenden Aktivitäten erstellen, verwalten und planen, die regelmäßige Wartung erfordern.

Sie können einen Arbeitsplan für ein Produktmodell oder andere Kriterien erstellen, z. B. Standort, Asset, CI, oder so weiter und gibt die auszuführende Arbeit an. Der geplante Arbeitszeitplan gibt den Zeitpunkt an, indem angegeben wird, wie oft und wann die Arbeit ausgeführt werden soll.

Sie können beispielsweise einen Arbeitsplan konfigurieren, um einen Kfz-Service für ein neu gekauftes Auto durchzuführen. Der Arbeitszeitplan kann festlegen, dass der Service alle sechs Monate für zwei Jahre ab Kaufdatum oder nach Abschluss von 10,00 Meilen durchgeführt wird, je nachdem, was zuerst eintritt.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Arbeitsplänen sind:

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

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Erstellen Sie einen Arbeitsplan

     Verwenden Sie Arbeitspläne, um zu definieren, wie und wann die Arbeit für eine Aktivität ausgeführt werden soll.

   - Migrieren Sie Wartungspläne zu „Plantes Arbeitsmanagement“

     Migrieren Sie Wartungspläne von „geplante Wartung“ zu „Plantes Arbeitsmanagement“.
2. Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

   Mithilfe von Arbeitszeitplänen definieren Sie bestimmte Kriterien, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll. Dies umfasst die Definition des Start- und Enddatums für die Ausführung des Plans.
3. Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu

   Ordnen Sie einem geplanten Arbeitszeitplan eine oder mehrere Bedingungen zu. Sie können beispielsweise Wartung für zwei Drucker verschiedener Marken gleichzeitig einrichten. Dazu müssen Sie einen Zeitplan für diese Computer erstellen und ihn dann verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen zuordnen.
4. Geplante Arbeitsdatensätze erstellen

   Erstellen Sie Arbeitsdatensätze für Arbeit, die einem Arbeitsplan zugeordnet wurde. Wenden Sie einen Arbeitsplan auf die übereinstimmenden Datensätze und Zeitpläne an, um geplante Arbeitsdatensätze zu erstellen.
5. (Optional) Unterdrücken Sie Zeitplanvorkommen Ihrer geplanten Arbeitsaufträge

   Verwenden Sie die Zeitplanunterdrückung, um Aufgaben zu optimieren, indem doppelte Aufgaben entfernt werden, wenn sich Zeitpläne überschneiden. Während des Zeitplanunterdrückungszeitraums bricht das System die identifizierten doppelten geplanten Aufgaben automatisch ab, damit sie nicht wie ursprünglich geplant ausgeführt werden.
6. (Optional) Planen Sie den geplanten Arbeitsauftrag neu

   Vermeiden Sie das Generieren doppelter Arbeitsaufträge für sich überschneidende Zeitplanvorkommen, indem Sie das Start- oder Enddatum ändern, indem Sie die Wartungsarbeit nach Bedarf entweder vorschieben oder verzögern.

Erstellen Sie einen Arbeitsplan

Erstellen Sie einen Arbeitsplan, um anzugeben, wie und wann die Arbeit für eine Aktivität ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsplan besteht aus dem effektiven Start- und Enddatum, das den Zeitraum bestimmt, für den der Plan zur Ausführung geplant werden kann. Der Plan funktioniert nach dem angegebenen Enddatum nicht. Jedem Arbeitsplan muss mindestens ein Datensatz zugeordnet sein, für den Sie den Arbeitsplan anwenden möchten. Sie können die Datensätze identifizieren, die Arbeit erfordern, indem Sie die Filterkriterien auf die ausgewählte Tabelle im Plan anwenden. Sie können beispielsweise die übereinstimmenden Datensätze (mit Apple-Computern) für einen

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

Arbeitsplan filtern, indem Sie Filterkriterien auf die Tabelle anwenden, die die Datensätze des Computers enthält, die mit „Apple“ beginnt.

Hinweis: Die gefilterten Assets oder Aktivitäten, die Arbeit erfordern, werden im Arbeitsplan als übereinstimmende Datensätze bezeichnet.

Sie können einen Arbeitsplan auch über den Arbeitsbereich „Geplantes Arbeitsmanagement“ erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, Und wählen Sie dann aus **Liste** Symbol ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Arbeitsplan

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer für den Arbeitsplan. Dieses Feld wird automatisch festgelegt.
Aktiv	Option, um zu bestimmen, ob dieser Arbeitsplan zur Verwendung verfügbar ist.
Effektiver Start	Effektives Startdatum ab dem Zeitpunkt, an dem der Arbeitsplan aktiv ist.
Effektives Ende	Gültigkeitsenddatum, bis zu dem der Arbeitsplan aktiv ist.
Arbeitsaufträge prognostizieren	Option, um anzugeben, ob dieser Arbeitsplan für die Schätzung und Generierung der bevorstehenden Arbeitsaufträge gilt.
Name	Name des Arbeitsplans.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Arbeitsplans.
Bedingungen	
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Arbeit ausgeführt werden soll. ○ **Modellbasiert:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einem angegebenen Modell eines CI. ○ **Allgemein:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf einer Tabelle und einem Filter. ○ **Installationsbasis:** Basieren Sie den Arbeitsplan auf den angegebenen Modellen von Installationsbasiselementen

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für Modelle, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist. ○ Der Installationsbasisplantyp ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Installationsbasismanagement für Kundenservice“ (com.snc.install_base) aktiviert ist.
Modell	Wählen Sie ein oder mehrere Produktkatalogelemente aus, um die CIs oder Installationsbasis zu identifizieren, die gewartet werden müssen. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle im Feld Tabelle angezeigt. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, wird das Feld Tabelle angezeigt **Computer [cmdb_ci_Computer]** . Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie entweder ausgewählt haben **Modellbasiert** Oder **Installationsbasis** Typ. Für den Installationsbasistyp füllt das Feld Tabelle automatisch eine entsprechende Tabelle basierend auf dem ausgewählten Modell aus.
Tabelle	Tabelle, die Sie dem Arbeitsplan zuordnen möchten. Wenn Sie Modell basierend auf in ausgewählt haben **Typ** Feld zeigt dieses Feld die Tabelle der niedrigsten Ebene an, die alle ausgewählten CIs enthält. Wenn Sie Installationsbasis in ausgewählt haben **Typ** Feld zeigt dieses Feld die Installationsbasistabellen an.
Filterbedingungen	Filterbedingungen, um die spezifischen Assets zu finden, die Sie bearbeiten möchten. Nur Datensätze in der ausgewählten Tabelle, die den Filterkriterien entsprechen, erfordern Arbeit.
Kategorie	Bestimmen Sie, ob der Arbeitsplan entweder für die Kategorie Original Equipment Scheduling (OEM) oder Alternative Equipment Scheduling (AEM) gilt.
Auf neue passende Datensätze anwenden	Option, um sicherzustellen, dass die für diesen Arbeitsplan definierten Zeitpläne auf alle Datensätze angewendet werden, die der angegebenen Tabelle seit der letzten Ausführung des Plans hinzugefügt wurden, und auch die in den Filterbedingungen angegebenen Bedingungen erfüllen.
Wartungsüberschreibungsrichtlinie	Geben Sie an, was zu tun ist, wenn ein Arbeitsplan basierend auf einem bereits in Bearbeitung befindlichen Zeitplanvorkommen ausgeführt wird.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Lassen Sie es nicht:** Lassen Sie die Erstellung neuer Aufgaben oder das Löschen vorhandener Aufgaben nicht zu. ○ **Vorhandene abbrechen:** Erlauben Sie das Löschen vorhandener Aufgaben, die dem Plan zugeordnet sind, und die Erstellung neuer Aufgaben, um sie zu ersetzen. ○ **Zu vorhandenem hinzufügen:** Zulassen, dass neue Aufgaben die vorhandenen aktiven Aufgaben für das spezifische Zeitplanvorkommen eines Plans ersetzen.

Ergebnis

- Der Arbeitsplan wurde erfolgreich erstellt.
- Bestimmte Aktivitäten, die Arbeit erfordern, werden basierend auf den Filterbedingungen aus der ausgewählten Tabelle identifiziert.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie nach dem Erstellen eines Arbeitsplans einen Zeitplan für den Arbeitsplan. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

Migrieren Sie Wartungspläne zu „Plantes Arbeitsmanagement“

Sie können Pläne von „geplante Wartung“ zu „Plantes Arbeitsmanagement“ migrieren, damit Pläne die Funktionen in „Plantes Arbeitsmanagement“ nutzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Die Migration gilt für dauerbasierte Wartungspläne, insbesondere monatliche, jährliche und wöchentliche Migrationen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Geplante Wartung** > **Wartungspläne**an.
2. Wählen Sie einen Wartungsplan aus.
3. Wählen Sie Aus **Migrieren Sie den Plan** .

Ergebnis

Der Wartungsplan wird deaktiviert, und ein neuer Plandatensatz wird im Management geplanter Arbeit erstellt.

Nächste Maßnahme

Um zu überprüfen, ob der Plan migriert wurde, navigieren Sie zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.

Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan

Nach dem Erstellen eines Arbeitsplans ist es wichtig, bestimmte Kriterien zu definieren, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll. Dies umfasst die Definition des Start- und Enddatums für die Ausführung des Plans. Um einen flexiblen Arbeitszeitplan für den Plan zu erstellen, können Sie mehrere Arbeitszeitpläne dafür konfigurieren und entsprechend zuweisen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_Manager

Sie müssen einen Arbeitsplan erstellen, bevor Sie einen Arbeitszeitplan für den Plan konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen einzelnen Zeitplan oder mehrere Zeitpläne erstellen. Sie können beispielsweise Zeitpläne für eine Computerklasse einrichten, die am ersten und 15. Jedes Monats neu gestartet werden soll.

Hinweis: Planen Sie sorgfältig, wenn Sie mehrere Arbeitszeitpläne für denselben Plan definieren. Sie richten beispielsweise einen Zeitplan ein, um eine Druckerpatrone alle drei Monate zu ersetzen. Sie richten einen weiteren Zeitplan für den Austausch der Patrone ein, nachdem alle 10.000 Seiten gedruckt wurden. Dieser Konflikt kann dazu führen, dass die Patrone in derselben Woche zweimal ersetzt wird. Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitpläne nicht miteinander in Konflikt stehen.

Arbeitszeitpläne können entweder auf Dauer oder Zähler basieren und durch die erste auftretende zugehörige Bedingung ausgelöst werden. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ die Option aus **Dauer oder Zähler** Als Auslöser für einen Automobilwartungszeitplan und definieren Sie dann die Dauer als sechs Monate und den Zähler als 10.000 Meilen. Der Zeitplan wird ausgelöst, je nachdem, was zuerst eintritt. Mit **Dauer oder Zähler** Auslöser ausgewählt, der **Nächste Ausführungszeit** Und **Nächster Ausführungswert** Felder werden in ausgefüllt **Geplante Arbeitsdatensätze** Zugehörige Liste im Formular „Arbeitsplan“.

Hinweis: In einem Arbeitsplandatensatz wird der Zeitstempel angezeigt, der in angezeigt wird **Nächste Ausführungszeit** Das Feld ist nicht mit der für die Ausführung der geplanten Arbeit festgelegten Zeit identisch. Die **Nächste Aktion** Feld in **Geplante Wartung – Nächtliche Ausführung** Datensatz zeigt die tatsächliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für die geplante Arbeit an.

Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, wird überprüft, ob der Wert in der angezeigt wird **Nächste Ausführungszeit** Das Feld ist kürzer als die Zeit, die für den nächsten geplanten nächtlichen Arbeitsauftrag festgelegt ist, und wenn dies der Fall ist, generiert das System eine Anforderung. Eine geplante nächtliche Wartung wird nicht ausgeführt, und eine Anforderung wird nicht basierend auf der nächsten Laufzeit generiert.

Ein flexibler Arbeitszeitplan kann für mehrere Assets erstellt werden, die zu demselben Arbeitsplan gehören, basierend auf ihrem Installationsdatum. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ die Option aus **Feldwert** Als Startplanungszeitplan basierend auf für mehrere Assets, und wählen Sie dann aus **Installiert** Als effektive Startreferenz. Der Zeitplan identifiziert das Startdatum des geplanten Arbeitsdatensatzes basierend auf dem Installationsdatum der Assets, die dem Arbeitsplan zugeordnet sind. Mit **Feldwert** Geplanten Zeitplan starten basierend auf der ausgewählten, starten **Nächste Ausführungszeit** Feld wird in ausgefüllt **Geplante Arbeitsdatensätze** Zugehörige Liste im Formular „Arbeitsplan“.

Sie können geplante Arbeitszeitpläne auch über den Arbeitsbereich „Geplantes Arbeitsmanagement“ erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, Und wählen Sie dann aus **Liste** Symbol ( ).

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitspläne**an.
2. Öffnen Sie den Arbeitsplan, den Sie einem Arbeitszeitplan zuordnen möchten.
3. In **Geplante Arbeitszeitpläne** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Neu aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Geplanter Arbeitszeitplan

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Arbeitszeitplans.
Kurzbeschreibung	Kurze Zusammenfassung des geplanten Arbeitszeitplans.
Auslöser	Zeitbedingung, die die Ausführung des Plans auslöst. ○ **Dauer:** Arbeit, die basierend auf der Zeit ausgeführt werden soll. Je nach Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um die Dauer zu definieren. ○ **Zähler:** Arbeit, die basierend auf der Anzahl ausgeführt werden soll. Die **Alle** Und **Feld** Felder werden angezeigt. ○ **Bedingung:** Wartung, die durchgeführt werden soll, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Die **Filterbedingung** Feld wird angezeigt. ○ **Skript:** Wenden Sie erweiterte Kriterien für die Ausführung eines Wartungsplans an. Die **Skript** Feld wird angezeigt. ○ **Dauer oder Zähler:** Wartung, die basierend auf Zeit und Anzahl durchgeführt werden soll, je nachdem, was zuerst eintritt. Sie müssen die Dauer und Zählerdetails angeben.
Planen	Name des Arbeitsplans, zu dem dieser Zeitplan gehört. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen des Arbeitsplans festgelegt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Zeitplans für einen Arbeitsplan.
Details zur Dauer	
Auslösertyp	Dauerkategorie für den Arbeitszeitplan. Beispiel: Wenn Sie auswählen **Mehrere Tage der Woche** , **Fälligkeitstage der Woche** Das Feld wird angezeigt, damit Sie angeben können, an welchen Tagen in einer Woche die geplante Arbeit ausgeführt werden soll.

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

Feld	Beschreibung
	Je nach ausgewähltem Auslösertyp werden verschiedene Felder angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Dauer** Ist für ausgewählt **Auslöser** .
Monatlicher Typ	Wählen Sie entweder fest oder Floating aus, um einen bestimmten Tag des Monats zur Ausführung des Zeitplans zu erwähnen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Auslösertyp** Feld ist auf festgelegt **Monatlich** .
Jährlicher Typ	Wählen Sie entweder fest oder Floating aus, um einen bestimmten Tag und Monat in einem Jahr für die Ausführung des Zeitplans anzugeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Auslösertyp** Feld ist auf festgelegt **Jährlich** .
Wiederholen alle	Geben Sie an, wie oft der Zeitplan wiederholt werden soll. Wenn Sie beispielsweise wöchentliche Wiederholungen auswählen, geben Sie die Häufigkeit an, z. B. jede Woche oder alle zwei Wochen.
Wiederholen	Häufigkeit der Wiederholung des geplanten Arbeitszeitplans. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Auslösertyp** Feld ist auf festgelegt **Intervall** .
Wochentag der Ausführung	Wochentag, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Wöchentlich** Ist für ausgewählt **Auslösertyp** .
Monatstag der Ausführung	Tag des Monats, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Monatlich** Oder **Jährlich** Ist für ausgewählt **Auslösertyp** .
Monat der Ausführung	Monat, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Jährlich** Ist für ausgewählt **Auslösertyp** .
Laufzeit	Tageszeit in Stunden, Minuten und Sekunden. Dieses Feld wird für alle Auslösertypen außer Intervall angezeigt.

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

Feld	Beschreibung
Vorlaufzeit	Anzahl der Tage vor **„Fällig bis“ angefordert** Datum zur Bestimmung des Datums, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum ist im vorab ausgefüllt **Geplanter Start** Feld für die Aufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Dauer** Ist für ausgewählt **Auslöser** .
Berechnetes Intervall beibehalten	Option zum Neustarten der Intervallberechnung ab dem Zeitpunkt, zu dem der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Intervall** , **Monatlich** , Oder **Jährlich** Ist für ausgewählt **Auslösertyp** Und **Behoben** Ist für ausgewählt **Monatlicher Typ** Und **Jährlicher Typ** Feld.
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Wartungszeitplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Bedingung** Ist für Auslöser ausgewählt.
Skript	Skript, das bestimmt, ob der Wartungszeitplan ausgeführt werden soll. Beispiel: Wartung wird ausgeführt, wenn das Skript „wahr“ zurückgibt. Die Variable „current“ ist verfügbar und stellt den Datensatz dar, der gewartet wird, z. B. ein CI. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Skript** Ist für ausgewählt **Auslöser** .
Zählerdetails	
Tabelle	Listet die Tabelle auf, die den für die Wartung ausgewählten Assets oder CIs zugeordnet ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler oder Bedingung für Auslöser ausgewählt ist.
Feld	Feld, das zum Definieren der Vorkommen in verwendet wird **Alle** Feld „Anwenden auf“. Wenn zum Beispiel das Feld Seiten eingegeben wird, wird der **Alle** Das Feld kann die Anzahl der Seiten enthalten, die gedruckt werden, bevor die im Plan definierte Aktion ausgeführt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zähler** Ist für Auslöser ausgewählt.
Alle	Anzahl der Vorkommen, z. B. Meilen oder Seiten, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Arbeitsplan ausgeführt wird. Der Wert muss größer als Null (0) sein.

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

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Zähler** Ist für Auslöser ausgewählt.
Berechneten Zähler beibehalten	Option zum Neustarten der Zählerberechnung basierend auf dem in definierten Wert **Alle** Feld.
Gültigkeitsdetails	
Geplanten Zeitplan starten basierend auf	Option, auf der der geplante Arbeitszeitplan das Startdatum bestimmen soll. ○ Datum ○ Wert des Felds ○ Zeitplan
Effektiver Start	Effektives Startdatum ab dem Zeitpunkt, an dem die geplante Arbeit in Arbeit gehen soll.
Effektive Startreferenz	Feldwert, der verwendet werden soll, um das Startdatum der geplanten Arbeit zu bestimmen. Die effektive Startreferenz zeigt die Liste der Felder aus der Tabelle an, die zum Erstellen von Bedingungen für den Arbeitsplan ausgewählt sind. Beispiel: Drucker [cmdb_ci_printer] Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Feldwert** Ist aus ausgewählt **Starten Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** .
Zeitplan	Name des Zeitplans, der zur Berechnung des Startdatums des Arbeitsplans verwendet werden soll. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn **Zeitplan** Ist aus ausgewählt **Starten Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** .
Geplanten Zeitplan beenden basierend auf	Wert, der das Enddatum eines geplanten Arbeitszeitplans bestimmt. ○ Datum ○ Wert des Felds ○ Häufigkeit
Häufigkeit	Legen Sie fest, wie oft die geplante Arbeit ausgeführt werden soll. Wenn die Häufigkeit beispielsweise als 4 angegeben ist, wird der geplante Arbeitszyklus viermal ausgeführt und endet nach der vierten Iteration.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Der Zeitplan wird für einen Arbeitsplan erstellt. Die zugehörige Liste Zeitplanvorkommen wird dem Zeitplan hinzugefügt, um das Auftreten von Wartungszyklen für den Zeitplan nachzuverfolgen.

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

Die Zeitplanvorkommen werden automatisch für zeitbasierte Zeitpläne erstellt. Wenn jedoch für einen Zeitplan eine andere Auslöseroption ausgewählt ist, wird das Vorkommen nur erstellt, wenn die angegebene Bedingung oder der angegebene Zählerwert erfüllt ist. Die Erstellung von Zeitplanvorkommen hängt vom effektiven Enddatum ab. Wenn kein effektives Enddatum angegeben ist, generiert die Anwendung das nächste Vorkommen des Zeitplans.

Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu

Ordnen Sie einem geplanten Arbeitszeitplan eine einzelne oder mehrere Arbeitsauftragsvorlagen zu. Fügen Sie Bedingungen hinzu, um die relevanten Vorlagen für die geplanten Arbeitsdatensätze zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Beispiel, um die Wartungsanforderung von zwei MRI-Computern verschiedener Marken gleichzeitig zu erfüllen. Sie müssen einen Zeitplan für diese Computer erstellen und ihn dann verschiedenen Arbeitsauftragsvorlagen zuordnen. Fügen Sie Bedingungen hinzu, damit der Zeitplan die entsprechende Vorlage zum Generieren von Arbeitsaufträgen identifizieren kann, die für jeden MRI-Computer spezifisch sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Öffnen Sie einen Plan aus der Liste der Arbeitspläne.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne einen Zeitplan aus, dem Sie eine Arbeitsauftragsvorlage zuordnen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitplanvorlagen die Option aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan“

Feld	Beschreibung
Modell	Arbeitsauftragsvorlage, die dem geplanten Arbeitszeitplan zugeordnet werden soll.
Zeitplan	Geplanter Arbeitszeitplan, dem Sie die Vorlage hinzufügen. Dieses Feld wird automatisch auf den ausgewählten geplanten Arbeitszeitplan festgelegt.
Tabelle	Tabelle, die dem entsprechenden Arbeitsplan dieses geplanten Zeitplans zugeordnet ist. Dieses Feld wird automatisch auf den für den Arbeitsplan ausgewählten Tabellennamen festgelegt.
Bedingung	Filterbedingungen, um die Arbeitsauftragsvorlage zu bestimmen, die zum Erstellen von Arbeitsaufträgen

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

Feld	Beschreibung
	basierend auf dem geplanten Zeitplan verwendet werden soll.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Arbeitsaufträge, die von den geplanten Aufgaben erstellt wurden, die im zugehörigen Arbeitszeitplan ausgeführt werden, enthalten die ausgewählte Vorlage.

Geplante Arbeitsdatensätze erstellen

Erstellen Sie eine Liste der geplanten Arbeitsdatensätze basierend auf der Anzahl der konfigurierten Arbeitszeitpläne, übereinstimmenden Datensätze oder der Anzahl der Vorlagen, die dem Zeitplan zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Sie müssen dem Arbeitsplan einen Zeitplan zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin und model_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die geplanten Arbeitsdatensätze werden von verwendet `Geplante Wartung – Nächtliche Ausführung` Aufgabe planen, um Arbeitsaufträge zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um einen geplanten Arbeitszeitplan auszuführen.

Wenden Sie einen Arbeitsplan auf die übereinstimmenden Datensätze und Zeitpläne an, um geplante Arbeitsdatensätze zu erstellen. Wenn für einen Arbeitsplan mehrere Zeitpläne definiert sind, werden sie alle auf die übereinstimmenden Datensätze beim Erstellen geplanter Arbeitsdatensätze angewendet. Dieselbe Funktionalität ist für die Arbeitszeitpläne vorhanden, die verwendet werden, um den spezifischen Zeitplan auf die übereinstimmenden Datensätze im zugehörigen Arbeitsplan anzuwenden.

Sie können Datensätze für geplante Arbeit auch über den Arbeitsbereich für das Management geplanter Arbeiten erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, Und wählen Sie dann das Listensymbol ( ).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Geplante Arbeitsdatensätze erstellen.

An	Diese Aktion ausführen
Erstellen Sie geplante Arbeitsdatensätze für alle Zeitpläne, die für übereinstimmende Datensätze definiert sind	**a.** Öffnen Sie einen gewünschten Plan aus der Liste der Arbeitspläne. **b.** Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Ordnen Sie den Plan gefilterten Datensätzen zu** .

Automatische Übersetzung

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

An	Diese Aktion ausführen
Erstellen Sie geplante Arbeitsdatensätze für einen einzelnen Zeitplan, der für übereinstimmende Datensätze definiert ist	**a.** Öffnen Sie einen gewünschten Plan aus der Liste der Arbeitspläne. **b.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne die Option aus **Neu** . **c.** Öffnen Sie einen gewünschten Zeitplan aus der Liste der geplanten Arbeitszeitpläne. **d.** Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Ordnen Sie den Zeitplan gefilterten Datensätzen zu** .

Ergebnis

Der konfigurierte Arbeitszeitplan wird auf die übereinstimmenden Datensätze dieses Plans angewendet und generiert eine Liste der geplanten Arbeitsdatensätze.

Unterdrücken Sie Zeitplanvorkommen Ihrer geplanten Arbeitsaufträge

Optimieren Sie Wartungsaktivitäten, indem Sie doppelte geplante Arbeitsaufgaben unterdrücken, wenn sich verschiedene Zeitpläne überschneiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Zeitplanunterdrückung, um Aufgaben zu optimieren, indem doppelte Aufgaben entfernt werden, wenn sich Zeitpläne überschneiden. Während des Zeitplanunterdrückungszeitraums bricht das System die identifizierten doppelten geplanten Aufgaben automatisch ab, damit sie nicht wie ursprünglich geplant ausgeführt werden.

Betrachten Sie beispielsweise einen MRI-Computer mit geplanten Wartungsplänen für monatliche und vierteljährliche. Wenn die monatliche Wartung am 15. Und die vierteljährliche Wartung am 22. Jedes dritten Monats stattfindet, überschneiden sich diese Zeitpläne alle drei Monate. Beide Zeitpläne können Aufgaben wie die Reinigung von Lüftungsdüsen enthalten. Um zu vermeiden, dass dieselbe Aufgabe zweimal ausgeführt wird, wird ein Unterdrückungszeitraum (z. B. sieben Tage) verwendet, um auf Überschneidungen zu überprüfen. Wenn die monatlichen Aufgaben im vierteljährlichen Zeitplan abgedeckt sind, unterdrückt das System die monatliche Wartung. Dies hilft, Duplizierungen zu verhindern, Ressourcen zu sparen und die betriebliche Effizienz beizubehalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne einen Zeitplan aus, den Sie mit einem anderen Zeitplan unterdrücken möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zeitplanunterdrückungen die Option aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Zeitplanunterdrückungen“

Feld	Beschreibung
Unterdrückungszeitraum	Zeitraum, in dem sich überschneidende Zeitplanvorkommen identifiziert werden, sodass das System doppelte Arbeitsauftragsaufgaben unterdrücken kann.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Unterdrückungsregel.
Unterdrücken durch	Name des Arbeitszeitplans, dessen Priorität Sie gegenüber dem aktuellen Zeitplan haben möchten.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Unterdrückungsregel ausgewertet wird.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das System ändert den Status des Zeitplanvorkommens in unterdrückt und bricht die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben ab.

Planen Sie den geplanten Arbeitsauftrag neu

Planen Sie geplante Arbeitsaufträge neu, indem Sie das Datum des Vorkommens des Zeitplans verschieben oder verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Vermeiden Sie das Generieren doppelter Arbeitsaufträge für sich überschneidende Zeitplanvorkommen, indem Sie das Start- oder Enddatum ändern, indem Sie die Wartungsarbeit nach Bedarf entweder vorschieben oder verzögern.

Hinweis: Sie können ein Zeitplanvorkommen nur ändern, wenn entweder keine Arbeitsaufträge dafür generiert werden oder sich die dafür generierten Arbeitsaufträge im Status Entwurf befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Öffnen Sie Ihren Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne einen Zeitplan aus, für den Sie die Zeitplanvorkommen überprüfen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zeitplanvorkommen ein Zeitplanvorkommen aus, das Sie ändern möchten.
5. Aktualisieren Sie **Frühestes Startdatum** Oder **„Fällig bis“ angefordert** Feld zum Ändern des Datums und der Uhrzeit des vorhandenen Zeitplanvorkommens.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Konfigurieren der automatischen Ausfüllung von Zugriffszeiten in einer Arbeitsauftragsaufgabe

Durch das Definieren von Standardzugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Kundeneinstellungen wie Account, Standort oder Asset können die Zugriffszeiten für die Aufgabe automatisch ausgefüllt werden.

Ein Administrator kann von Kunden bevorzugte Zugriffszeiten einrichten, z. B. Account, Standort, Asset oder eine Kombination. Das System wertet diese Ebenen basierend auf ihrer Reihenfolge aus, um die entsprechenden Standardzugriffszeiten für die Aufgabe zu bestimmen.

Zugriffstundenebenen definieren verschiedene Attribute von Arbeitsauftragsaufgaben als übereinstimmende Kriterien. Diese Attribute müssen mit der Aufgabe übereinstimmen, für die Sie die Zugriffszeiten bestimmen. Das Zuweisen eines Auftrags zu jeder Ebene hilft dem System, die Attribute einer Aufgabe basierend auf ihrer Priorität zu bewerten. Eine Sortierregel sortiert die Ebenen in absteigender Reihenfolge. Sie können dann Einstellungen für diese Zugriffstundenebenen festlegen, indem Sie jedem Attribut einen Wert zuweisen und einen Zugriffstundenplan bereitstellen, z. B. 8-5 Wochentage, 24x7.

Wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird, sucht das System basierend auf dem zugewiesenen Auftrag nach aktiven Zugriffstundenebenen und identifiziert dann, ob die Attribute in der Aufgabe mit den Einstellungen für die Zugriffszeit übereinstimmen. Wenn die Attribute übereinstimmen, füllt das System die entsprechenden Einstellungen für die Zugriffszeit automatisch aus. Beachten Sie, dass Administratoren oder Dispatcher die Standardzugriffszeiten auch manuell überschreiben können, wenn die geschätzte Dauer für die Aufgabe außerhalb der definierten Zugriffszeiten liegt.

Das folgende Beispiel zeigt die Einstellungen für die Zugriffszeit für einen Account an zwei verschiedenen Standorten und die Informationen, die das System möglicherweise zurückgibt.

Zugriffstundenebene: Account-Standort, Übereinstimmungskriterien: Account und Standort, Account-Einstellungen: Boxeo, Standorteinstellungen: San Francisco und Florida

Das Boxeo-Konto am Standort San Francisco hat 19:00 bis 21:00 Uhr Zugriffszeiten, während das Boxeo-Konto am Standort Florida 18:00 bis 21:00 Uhr Zugriffszeiten hat.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der automatischen Ausfüllung von Zugriffszeiten sind:

1. Aktivieren Außendienst-Management Zugriff Auf Stundenverwaltung

   Aktivieren Sie das Plugin „Außendienst-Management – Zugriffszeitmanagement“ (com.snc.fsm_Access_hours) für Außendienst-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Definieren Sie Einstellungen für Zugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe

   Definieren Sie die Zugriffszeiten, um die Zeiten festzulegen, zu denen ein Service Desk-Mitarbeiter an einem Standort arbeiten kann.

Aktivieren Außendienst-Management Zugriff Auf Stundenverwaltung

Sie können aktivieren Außendienst-Management Zugriff Auf Stundenverwaltung Plugin (Com.snc.fsm_Access_hours) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

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

Vorbereitungen

- Außendienst Zugriff Auf Stundenverwaltung Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Zugriff Auf Stundenverwaltung .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Außendienst-Management (Com.snc.work_Management)

  Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Zugriff Auf Stundenverwaltung Plugin (Com.snc.fsm_Access_hours) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Ergebnis

Die Außendienst-Management Auf das Plugin „Stundenmanagement“ zugreifen, wenn diese Option erfolgreich aktiviert ist, wird hinzugefügt **Zugriffszeiten** Option zum Arbeitsauftragsaufgabenformular.

Definieren Sie Einstellungen für Zugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Legen Sie Standardzugriffszeiten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den Kundeneinstellungen auf verschiedenen Ebenen fest, z. B. Account, Standort, Asset usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Zugriffsstundenkonfiguration** > **Stunden für Zugriffsebenen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Auf das Formular „Stundenebenen“ zugreifen

Feld	Beschreibung
Stunden für Zugriffsebene	Name für die Ebene.
Kriterien anpassen	Kriterien, die übereinstimmen müssen, um die Zugriffszeiten automatisch auszufüllen. Sie können mehrere Kriterien auswählen.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Zugriffszeitebene ausgewertet werden soll, um die Zugriffszeiten automatisch auszufüllen. Eine Sortierregel sortiert die Ebenen in absteigender Reihenfolge.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Ebenenkonfiguration.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Zugriffstundenebene wird erstellt.
5. Wählen Sie im Modul Konfiguration der Zugriffszeit die Option aus **Zugriffszeiteinstellungen** .
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Stundeneinstellungen“ aufrufen

Feld	Beschreibung
Stunden für Zugriffsebene	Name der Zugriffstundenebene, für die Sie Einstellungen definieren. Die für die Zugriffstundenebene angegebenen Übereinstimmungskriterien werden als Felder im Formular für die Zugriffstundeneinstellung angezeigt. Beispiel: Wenn die ausgewählte Zugriffstundenebene Account ist Und die angegebenen Übereinstimmungskriterien sind Verbraucher und Standort. Die Felder Standort und Verbraucher werden im Formular „Einstellungen für Zugriffszeiten“ angezeigt.
Typ	Der Typ der Ausgabedaten zum Anzeigen der Zugriffszeiten, entweder Wert und Skript. Verwenden Sie einen Wert, um statische Zugriffszeiten zu definieren, oder ein Skript, um die Zugriffszeiten dynamisch zu definieren.
Aktiv	Option zum Aktivieren dieser Einstellung.

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

Feld	Beschreibung
Zugriffsstunde	Der statische Wert, der von der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird, um Zugriffszeiten zu bestimmen, z. B. 8-5 Wochentage. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Typ ein Wert ausgewählt ist.
Skript	Das Skript, das von der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird, um Zugriffszeiten zu bestimmen. Verwenden Sie ein Skript, um die Zugriffszeiten dynamisch zu bestimmen, indem Sie Arbeitsauftragsaufgabenattribute wie Priorität, Arbeitstyp usw. verwenden. Identifizieren Sie im Skript das Attribut mithilfe der Struktur `Arbeitsauftragsaufgabe.<attributeName>` oder `Arbeitsauftrag.<attributeName>` . Sie können beispielsweise die Zugriffszeiten einer Aufgabe basierend auf ihrer Priorität bestimmen. Wenn die Priorität 1 ist, gibt das Skript die Zugriffszeiten rund um die Uhr zurück, und wenn die Priorität größer als 1 ist, gibt das Skript die Zugriffszeiten 8-5 Wochentage zurück. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn im Feld Typ Skript ausgewählt ist.

8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Zugriffsstunden werden so festgelegt, dass sie basierend auf den Kundeneinstellungen auf verschiedenen Ebenen automatisch in der Arbeitsauftragsaufgabe ausgefüllt werden.

Aktivieren Sie die Unterstützung linearer Assets in Außendienst-Management

Sie können aktivieren Außendienst-Management Anwendung zur Unterstützung linearer Assets durch Aktivierung von Enterprise Asset ManagementPlugin (Com.sn_eam), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Unterstützung für lineare Assets Für Außendienst-Management Erfordert die Aktivierung der folgenden Plugins, bevor Sie installieren Enterprise Asset Management.

Außendienst-Management (Com.snc.work_Management)

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Außendienst Mit Servicestandorten (com.snc.fsm_Service_locations)

Ermöglicht Ihnen das Anzeigen und Auswählen der linearen Assets auf der Karte.

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

CSM and FSM Configurable Workspace Foundation (com.snc.uib.cwf_workspace)

Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Verwalten von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets.

Dispatcher-Arbeitsbereich (Com.snc.uib.fsm_Dispatcher_Workspace)

Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets und diese zu verwalten.

Außendienst Mobil (com.sn_fsm_mobile)

Ermöglicht Ihnen den Zugriff auf die mobile Agent-Anwendung, um Ihre Arbeit zu verwalten.

Außendienst-Management Konfigurierbarer Arbeitsbereich (com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace)

Stellt die zu unterstützenden Komponenten, Listen und Formulare bereit Außendienst-Management In konfigurierbarem CSM-Arbeitsbereich.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Enterprise Asset Management installiert:

- Eigenschaften
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Support-Eigenschaften für lineare Assets.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Enterprise Asset ManagementPlugin (Com.sn_eam) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Arbeitsaufträge für lineare Assets in zu Außendienst-Management

Playbooks für konfigurieren Außendienst-Management

Playbooks bieten Schritt-für-Schritt-Anleitungen für Ihre Außendienstteams zum Abschließen von Aufgaben. Verwenden Sie die Playbooks-Funktion, um Prozesse zur Verwaltung des Lebenszyklus von Außendienstaufgaben zu erstellen.

Ein Playbook unterteilt einen Workflow in mehrere Phasen. Jede Phase umfasst Folgendes:

Automatische Übersetzung

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

- Eine Liste der Aktivitäten oder Schritte, die der Service Desk-Mitarbeiter ausführen muss.
- Statusanzeigen, die den aktuellen Status der einzelnen Aktivitäten oder Schritte anzeigen
- Kontrollkästchen und Zähler, die angeben, wo sich ein Service Desk-Mitarbeiter im Workflow befindet

Playbooks werden mit erstellt Prozessautomatisierungs-Designer Plattformfunktion.

Playbooks für ServiceNow Agent

Playbooks für ServiceNow Agent Anwendung enthält Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe im angezeigt werden **Meine Arbeit** Seite. Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, werden angezeigt **Playbooks Anzeigen** Schaltfläche.

Playbooks sind phasenweise organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung und führen eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen oder übersprungen markiert werden. Die Phasen gehen wie folgt voran:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks auf ServiceNow Agent.

Apps im Store anfordern

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

Konfigurationsübersicht

Die Schritte zum Einrichten von Playbooks für Außendienst-Management Sind:

1. Installieren Playbooks für Außendienst-Management

   Installieren Sie die Anwendung Playbooks für Außendienst-Management (sn_fsm_Playbook), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

2. Process Automation Designer für Außendienst-Management aktivieren

   Aktivieren Sie Workflow-Studio-Playbooks in Ihrer Instanz, damit Sie Playbooks erstellen können, die von Tabellen ausgelöst werden.

Installieren Playbooks für Außendienst-Management

Installieren Sie Playbooks für Außendienst-Management Anwendung (sn_fsm_Playbook), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Playbooks für Außendienst-Management Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Playbooks für Außendienst-Management.

Benötigte ServiceNow-Plugins

Playbook-Experience Core (com.glide.playbook_experience.config)

Mit können Sie die standardmäßige Playbook-Anwender-Experience anpassen, um Ihren gewünschten Geschäftsprozess-Workflow zu erstellen.

Außendienst-Management

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden.

Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Prozessautomatisierungs-Designer Core (com.Glide.Pad.Core)

Ermöglicht Ihnen das Erstellen A Vereinfachte und aufgabenorientierte Ansicht Ihres Prozesses.

Weitere Informationen finden Sie unter Prozessautomatisierungs-Designer Plattformfunktion.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Playbooks für Außendienst-Management Anwendung (Com.sn_fsm_Playbook) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Playbooks für Außendienst-Management .
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

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

Process Automation Designer für Außendienst-Management aktivieren

Aktivieren Workflow-Studio Process Automation Designer In Ihrer Instanz, damit Sie erstellen können Process Automation Designer Ausgelöst durch Tabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

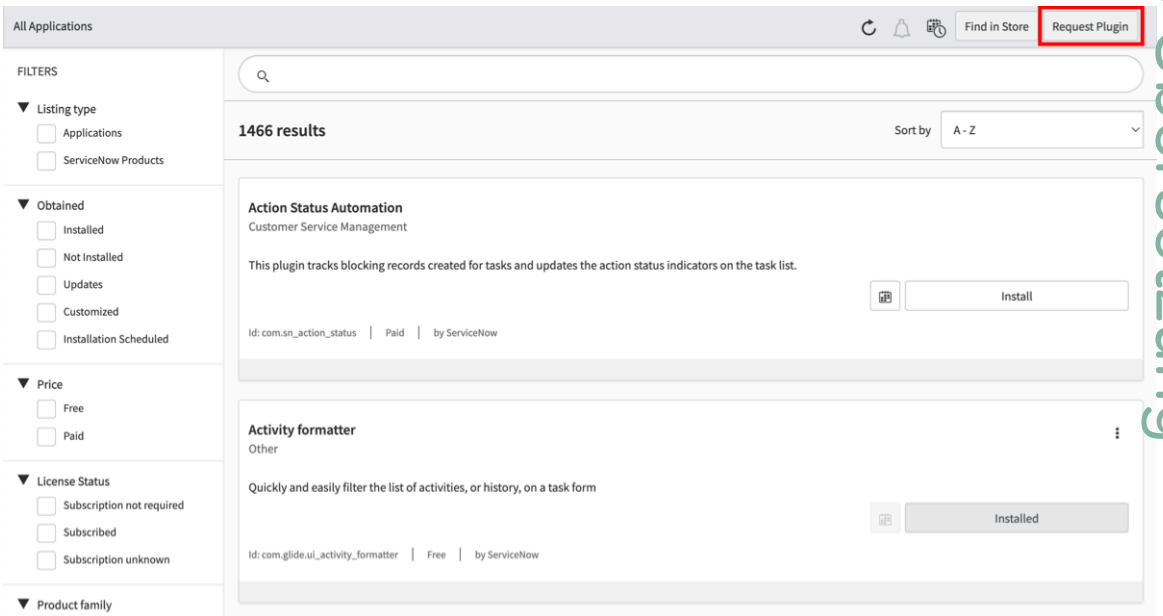
Um zu erstellen Process Automation Designer In Workflow-Studio Die durch ausgelöst werden Außendienst-Management Tabellen, müssen Sie Erwerben Sie ein Abonnement für das Außendienst-Management .

Um dieses Abonnement zu erwerben, wenden Sie sich an Ihren ServiceNow Account-Manager. Ihr Account Manager kann das Plugin in den Produktions- und Subproduktionsinstanzen Ihrer Organisation aktivieren, im Allgemeinen innerhalb weniger Tage.

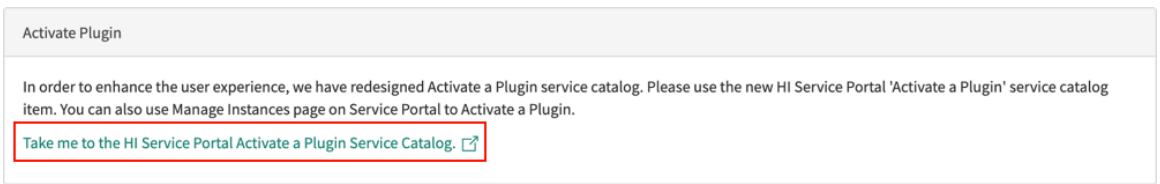
Wenn Sie keinen Account-Manager haben, entscheiden Sie sich, die Aktivierung nach dem Kauf zu verzögern oder das Produkt in einer Unterproduktionsinstanz kostenlos auszuwerten, führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu aktivieren **Playbooks für Außendienst-Management [com.sn_fsm_Playbook]** Plugin:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Klicken Sie auf der Seite „Alle Anwendungen“ auf **Plugin anfordern**, um das Formular **Plugin aktivieren** auf Now Support zu öffnen.



3. Wählen Sie unter Now Support den Link aus, um auf Now Support Serviceportal Servicekatalog zuzugreifen.



Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie Ihre Instanz aus.
5. Wählen Sie **Aktionen > Plugin aktivieren** aus.
6. Geben Sie im Formular **Plugin aktivieren** die folgenden Informationen an.

Formular „Plugin anfordern“

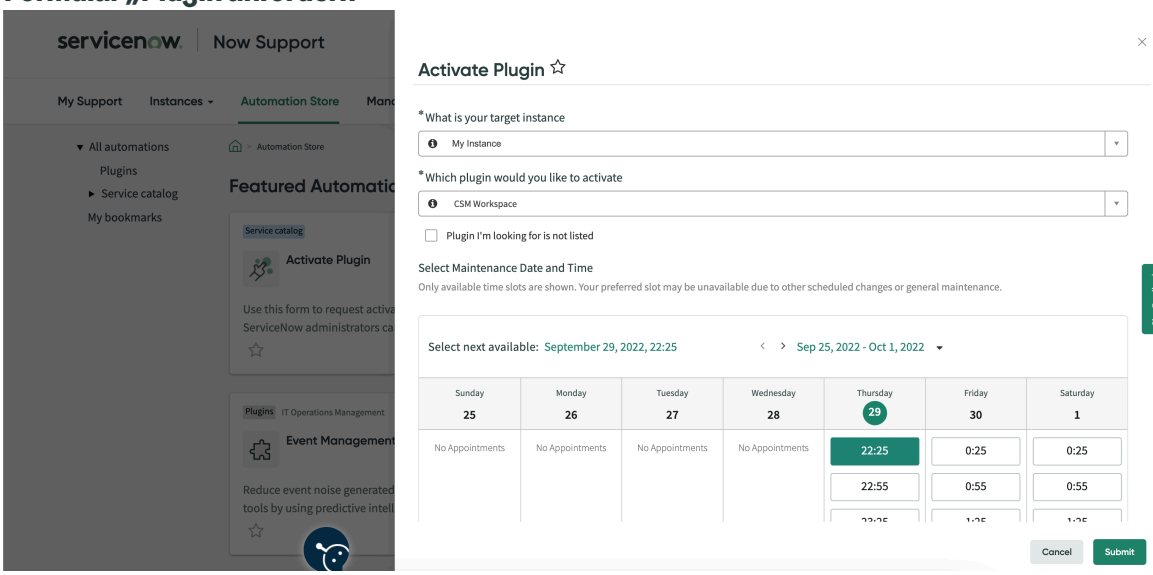
Feld	Beschreibung
What is your target instance (Ihre Zielinstanz)	Instanz, auf der das Plugin aktiviert werden soll.
Which plugin would you like to activate (Welches Plugin möchten Sie aktivieren?)	Name des zu aktivierenden Plugins **Hinweis:** Wenn das System das gewünschte Plugin nicht auflistet oder wenn Sie das Plugin auf einer OEM- oder lokalen Instanz aktivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Plugin I'm looking for is not listed (Gesuchtes Plugin ist nicht aufgelistet)**, und geben Sie dann den Namen des Plugins ein.
Select Maintenance Date and Time (Datum und Uhrzeit der Wartung)	Datum und Uhrzeit zum Aktivieren des Plugins. **Hinweis:** Plugins werden in der pazifischen Zeitzone jeden Werktag in zwei Batches aktiviert, einmal am Morgen und einmal am Abend. Wenn das Plugin zu einem bestimmten Zeitpunkt aktiviert werden muss, geben Sie die Anforderung bei **Grund/ Kommentare** ein.

Example

Betrachten Sie beispielsweise das folgende Formular, um das Plugin „CSM Workspace“ in einer Instanz mit dem Namen „My Instance“ zu aktivieren.

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

Formular „Plugin anfordern“



7. Wählen Sie **Absenden**.
   Weitere Informationen zum anfordern eines Plugins finden Sie unter Anfordern eines Plugins aus dem Servicekatalog-artikel [KB0751715] in Now Support Knowledge Base an.

Ergebnis

Aktivieren von **Playbooks für Außendienst-Management [com.sn_fsm_Playbook]** Mit dem Plugin können Sie erstellen Process Automation Designer Für diese Tabellen und ihre Erweiterungen :

- Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]
- Arbeitsauftragsablauf [sf_work_order]
- Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task]
- Arbeitsauftrag [wm_order]
- Arbeitsauftragsmodell [cmdb_Workorder_Product_model]
- Arbeitsaufgabenmodell [cmdb_Worktask_Product_model]
- Arbeitstyp [wm_work_type]
- Persönlicher Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter [Agent_Events]
- Terminbuchung [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]
- Fragebogen [wm_Fragebogen]
- Service-Auftragsaufgabe [sm_task]
- Abhängigkeit der Serviceauftragsaufgabe-Vorlage [sm_m2m_Task_template_Dependency]
- Asset-Nutzung [sm_Asset_usage]
- Teileanforderung [sm_part_requirement]
- Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]

Wird Konfiguriert Außendienst-Management Kunden-Experience

Konfigurieren Sie Außendienst-Management Customer Experience-Anwendung zum Senden von Benachrichtigungen an Ihre Kunden per E-Mail und SMS.

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

Konfigurationsübersicht

Die Schritte zum Einrichten Außendienst-Management Kunden-Experience:

1. Aktivieren Außendienst-Management Kunden-Experience

   Aktivieren Sie das Plugin „Außendienst-Management Customer Experience“ (com.snc.fsm_Customer_Experience), um die Customer Experience-Funktion mit dem Außendienst-Management zu verwenden.

2. Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

   Richten Sie Benachrichtigungsnachrichten und E-Mails ein, um Kunden über den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben zu informieren.

Aktivieren Außendienst-Management Kunden-Experience

Aktivieren Sie Außendienst-Management Customer Experience-Plugin (com.snc.fsm_Customer_Experience) zur Verwendung der Customer Experience-Funktion mit Außendienst-Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Außendienst-Management– Customer Experience-Plugin (com.snc.fsm_Customer_Experience) enthält Demodaten und aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins für Außendienst-Management Kunden-Experience

Plugin	Beschreibung
Kundenservice Mit Außendienst-Management. [Com.snc.csm_fsm_Integration].	Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Field Service Management.
Notify– Twilio Direkter Treiber [com.snc.notify.twilio_direct].	Stellt APIs und Workflow-Aktivitäten für Anwendungen bereit, um verschiedene Benachrichtigungsfunktionen wie SMS zu verarbeiten.

Außendienst-Management Die Kunden-Experience erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst-Management Kunden-Experience.

Benachrichtigen

Bietet Unterstützung beim Aktivieren und Konfigurieren von Kunden-SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen. Weitere Informationen zum Aktivieren von Notify finden Sie unter Benachrichtigen .

Die folgenden Elemente werden mit installiert Außendienst-Management Kunden-Experience:

- Tabellen
- Eigenschaften
- Business-Regeln

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der Customer Experience.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwendung** > **Systemdefinition** > **Plugins**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin com.snc.fsm_Customer_Experience.
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

Richten Sie Benachrichtigungsnachrichten und E-Mails ein, um Kunden über den Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben zu informieren.

Kunden können Benachrichtigungen über die für sie erstellten Arbeitsauftragsaufgaben erhalten. Kunden können das Abonnement kündigen, um den Erhalt von Benachrichtigungen zu beenden.

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben verwenden das Plugin „Außendienst-Management – Customer Experience“, um SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen an die registrierte Mobiltelefonnummer und E-Mail-Adresse zu senden. Benutzer mit der Rolle des Systemadministrators können SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen an Kunden aktivieren und konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Notify Twilio Direct-Treiber .

Kunden werden benachrichtigt, wenn eine der folgenden Aktivitäten an der Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird:

- Arbeitsauftragsaufgabe wird erstellt
- Arbeitsauftragsaufgabe wird zugewiesen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird erneut zugewiesen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird verschoben
- Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen
- Arbeitsauftragsaufgabe wird storniert
- Mitarbeiter reist zum Standort der Arbeitsauftragsaufgabe
- Service Desk-Mitarbeiter erreichen den Arbeitsstandort
- Terminbuchung wird bestätigt
- Terminbuchung wird verschoben
- Terminbuchung wird storniert

Anforderungsaufgabenmanagement

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

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen.

Wenn Sie eine Anforderung bei Bedarf in separate Aufgaben aufteilen, können Qualifizierer Folgendes tun:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte einer Anforderung zuweisen.
- Weisen Sie Mitarbeitern Aufgaben zu, die unterschiedliche Kompetenzen haben oder sich an verschiedenen Standorten befinden.

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

- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander oder gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden.
- Weitere Aufgaben bei Bedarf planen, um die Anforderung abzuschließen.

Hinweis: Wenn die Konfigurationsoption „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, können Sie Aufgaben bei Bedarf manuell hinzufügen. Wenn „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, wird beim Erstellen des Anforderungsdatensatzes automatisch eine Aufgabe angelegt.

Konfigurationsübersicht

Richten Sie optional eine oder mehrere zusätzliche Konfigurationen für das Anforderungsaufgaben-Management ein:

- Aufgabenfenster

  Legen Sie ein Aufgabenfenster fest, um den Zeitraum für die Ausführung der Aufgabe zu definieren, indem Sie das Start- und Enddatum angeben.

- Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

  Erstellen Sie Aufgabenvorlagen, um häufig wiederholte Aufgaben für mehrere Aufträge effizient zu verwalten. Durch die Wiederverwendung dieser Vorlagen in verschiedenen Anforderungsvorlagen sparen Sie Zeit und stellen Konsistenz sicher. Aufgabenvorlagen können auch in Arbeitsauftragsanforderungen verwendet werden, um allgemeine Informationen automatisch einzubeziehen, den Prozess zu optimieren und Fehler zu minimieren.

- Anforderungsaufgaben klonen

  Klonen Sie eine vorhandene Aufgabe, um Zeit zu sparen und die Konsistenz zu gewährleisten, indem Administratoren Aufgaben schnell replizieren und gleichzeitig Fehler reduzieren und eine einfache Anpassung ermöglichen.

Zugehörige Informationen

Standort einer Anforderung ändern

Anforderungsgenehmigungen

Zusammenarbeit bei Anforderungen

Anforderungen schließen

Aufgabenfenster

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

Aufgabenfenster können flexibel oder fest sein , Und werden von den Funktionen zur Routenoptimierung und automatischen Versand bei der Bestimmung des täglichen Zeitplans von Mitarbeitern verwendet. Ein flexibles Fenster hat eine Start- und Endzeit, die die Anwendung versucht, beim automatischen Versand oder Weiterleiten einer Aufgabe zu berücksichtigen. Das System kann bei Bedarf ein flexibles Aufgabenfenster neu planen, damit es in den Zeitplan eines Mitarbeiters passt. Ein festes Aufgabenfenster kann nicht neu geplant werden. Wenn der Auto-Router, der die Aufgabenrouten optimiert, oder die automatische Einsatzplanung die Aufgabe nicht für den Zeitraum des festen Fensters planen können, wird diese Aufgabe überhaupt nicht geplant. Das für ein Fenster konfigurierte Zeitintervall darf nicht kürzer sein als die Zeit, die zur Ausführung der Aufgabe benötigt wird.

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

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Weitere Informationen zu Start- und Enddaten der Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe.

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Hinweis: Checklistenvorlagen sind eine Möglichkeit, eine Checkliste mit auszuführenden Aufgaben auszufüllen. Prüflistenvorlagen werden für eine Arbeitsauftragsanforderung oder eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Nach dem Erstellen können sie als Vorlage gespeichert und wiederverwendet werden.

Wenn Sie nachfolgende Anforderungsvorlagen erstellen, können Sie die Aufgabenvorlage aus dem Feld **Aufgabenvorlage** auswählen und die Datei speichern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsauftrag beschreibt die gesamte Anforderung oder den gesamten Prozess. Eine Arbeitsauftragsaufgabe sind die detaillierten Schritte für den übergeordneten Arbeitsauftrag. Jeder Arbeitsauftrag benötigt mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe, um einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen zu werden, um diesen Schritt abzuschließen. Jede Arbeitsauftragsaufgabe muss einen übergeordneten Arbeitsauftrag haben, um die Anforderung nachzuverfolgen.

Manchmal werden Arbeitsaufträge mit demselben Zweck geöffnet, und diese Arbeitsaufträge sollten ähnliche Flows und ähnliche Arbeitsauftragsaufgaben haben. Eine Arbeitsauftragsvorlage kann verwendet werden, um einige Felder im Arbeitsauftrag auszufüllen und Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen.

Der Unterschied zwischen einer Arbeitsauftragsvorlage und einer Aufgabenvorlage besteht darin, dass Sie keine Aufgabenvorlage allein erstellen können, sie muss Teil der Arbeitsauftragsvorlage sein. Das Erstellen einer Aufgabenvorlage ist ein Schritt zum Erstellen einer Arbeitsauftragsvorlage, da Sie Aufgaben und Aufgabenvorlagen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsvorlage definieren können.

Bei Anforderungsaufgaben sind keine Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich, sie können jedoch verwendet werden. Mit dem Anforderungsaufgabenmanagement können Sie eine Anforderung in mehrere Aufgaben aufteilen. In diesem Dokument „Aufgabenvorlage für allgemeine Anforderungsaufgaben erstellen“ wird beschrieben, wie Sie die Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen verwenden können, um sie auf allgemeine oder wiederholte Anforderungen anzuwenden, die Sie möglicherweise haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Katalog Und Wissen** > **Arbeitsauftragsvorlagen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und geben Sie die folgenden Informationen ein.

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

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftrags-Anforderungsformular gespeichert wurde.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie Aus **Aufgabenvorlage Kopieren** Um eine zuvor erstellte Vorlage zu verwenden, oder geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabenvorlage“

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele sind zum Abschließen der Aufgabe erforderlich.
Versandgruppe	Die Versandgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftrags-Anforderungsformular gespeichert wurde.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die während der Aufgabe ausgeführt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Anforderungsaufgaben klonen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

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

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

Prozedur

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

Außendienst-Qualitätsmanagement konfigurieren

Außendienst-Qualitätsmanagement Ermöglicht Organisationen die Überprüfung von Arbeitsauftragsaufgaben. Es wird die Rolle „Überprüfer“ eingeführt, die Aufgaben überprüfen und Feedback geben kann. Überprüfer können Aufgaben schließen oder Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zurücksenden, wenn weitere Informationen benötigt werden.

Zugehörige Informationen

Außendienst-Qualitätsmanagement

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Beantworten Sie eine überprüfte Aufgabe

Außendienst-Qualitätsmanagement-Komponenten

Außendienst-Qualitätsmanagement aktivieren

Sie können aktivieren Außendienst-Qualitätsmanagement Plugin (Com.sn_fsm_Quality) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst-Qualitätsmanagement erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Außendienst-Qualitätsmanagement installiert:

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

- Tabellen
- Substatus
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst-Qualitätsmanagement-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst-Qualitätsmanagement Plugin (Com.sn_fsm_Quality) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Zugehörige Informationen

Außendienst-Qualitätsmanagement

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Beantworten Sie eine überprüfte Aufgabe

Außendienst-Qualitätsmanagement-Komponenten

Legen Sie Kriterien für die Qualitätsprüfung fest

Konfigurieren Sie Kriterien, um zu bestimmen, welche geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben für eine Überprüfung qualifiziert sind, um die Effizienz zu verbessern und hohe Servicestandards beizubehalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig erfüllt eine Aufgabe eine Überprüfung, wenn eines der folgenden Kriterien erfüllt ist.

- Der Arbeitstyp der Aufgabe ist „Installieren“.
- Die Aufgabe ist einem stillgelegten Asset zugeordnet
- Fünf oder mehr geschlossene Aufgaben im letzten Monat sind demselben Asset zugeordnet
- Die Aufgabe wird von einem Auftragnehmer geschlossen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Kriterien an Ihre Anforderungen anzupassen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Qualitätsadministration** > **Konfiguration überprüfen**an.
2. Aktualisieren Sie in Workflow-Studio **Flow-Variablen** .
3. Wählen Sie **Speichern**.

Bestandsverwaltung und Asset-Verwaltung einrichten

Bestands- und Asset-Management in Außendienst-Management Bezieht sich auf den Prozess der effizienten Organisation, Nachverfolgung und Steuerung von Ressourcen wie Geräten, Teilen, Lagern und anderen Assets, die im Außendienst verwendet werden.

Assets und Modellkategorien werden nach Bedarf mit erstellt Enterprise Asset Management. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Enterprise-Assets .

Konfiguration – Übersicht

Wenn Ihre Organisation den Bestand nachverfolgen oder Geräte planen muss, verwenden Sie die folgenden Informationen, um eine oder beide der folgenden Funktionen einzurichten.

- Lager werden konfiguriert

  Fügen Sie Lager hinzu, um physische oder virtuelle Bereiche strategisch anzuordnen und zu organisieren, um Bestandsartikel wie Assets oder Teile zu speichern und zu verwalten.

- Ressourcenplanung wird konfiguriert

  Erstellen Sie Gerätekategorien und -Instanzen, die beim Zuweisen von Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden sollen.

Lager werden konfiguriert

Konfigurieren Sie Lager, um physische oder virtuelle Räume strategisch anzuordnen und zu organisieren, um Bestandsartikel wie Assets oder Teile zu speichern und zu verwalten.

Lager werden verwendet, um die für Außendienstaktivitäten erforderlichen Bestandsartikel zu speichern und zu verwalten, z. B. erforderliche Teile, Assets, Geräte und Zubehör. Jedem Anwender wird, unabhängig von seiner Rolle als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager, standardmäßig ein persönliches Lager zugewiesen. Die Enterprise Asset Management Die Anwendung bietet verschiedene Arten von Lagern, damit Anwender Teile aus nahe gelegenen Einrichtungen außerhalb ihres persönlichen Lagers finden können. Dies umfasst Lager, PUDO-Lager (Pick-up-Drop-Off), FSL-Lager (Forward Shipping Location) und mehr. Der Systemadministrator kann diese verschiedenen Lager erstellen und diese verschiedenen Lager einzelnen Anwendern basierend auf ihren spezifischen Anforderungen zuweisen.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Lagern sind:

1. Erstellen Sie ein Lager für Außendienst-Management Assets

   Richten Sie ein Lager für die Lagerung von Assets ein, um eine effektive Nachverfolgung und Verwaltung Ihres Bestands zu ermöglichen.

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

2. Fügen Sie einer Zuweisungsgruppe bevorzugte Lager hinzu

   Organisieren Sie bevorzugte Lager für Arbeitsgruppen, damit Service Desk-Mitarbeiter in ihren festgelegten Lagern effizient nach Teilen suchen können.

Erstellen Sie ein Lager für Außendienst-Management Assets

Erstellen Sie ein Lager in Außendienst-Management Anwendung und weisen Sie Assets zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Lager sind separate, eigenständige Einheiten in der Außendienst-Management-Anwendung. Wenn der Bestand an einem bestimmten Asset niedrig ist, können Lagerregeln einen Asset-Manager benachrichtigen oder Bestand automatisch von einem Lager in ein anderes übertragen. Weitere Informationen zu Lagerhaltungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie eine Lagerhaltungsregel für Enterprise-Assets .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Bestand** > **Lager**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Name	Anzeigename und Identifier des Lagers.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die das Lager hauptsächlich verwendet.
Manager	Verantwortlicher für das Lager. Empfängt Wiederbeschaffungs-Benachrichtigungen und Anforderungen der Lagerhaltungsregeln.
Standort	Physischer Standort des Lagers.
Typ	Lagertyp Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Zentrales Lager ○ Außendienstmitarbeiter ○ FSL ○ Am Standort ○ PUDO ○ Lager
Betriebszeiten	Stunden, in denen das Lager betrieben wird.
Beschreibung	Beschreibung des Lagers.
Aus Verteilungskanälen ausschließen	Option, das Lager von allen Lagerverteilungskanälen auszuschließen, die Lager miteinander verknüpfen, um die Beschaffung und Übertragung von Assets effizienter zu gestalten.

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

Feld	Beschreibung
Aus Servicestandorten ausschließen	Option, das Lager von allen Servicestandorten auszuschließen, an denen Sie Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.
Extern	Gibt an, ob dieses Lager intern verwaltet wird (Kontrollkästchen ist deaktiviert) oder extern von einer Drittpartei verwaltet wird (Kontrollkästchen ist aktiviert).

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das neu erstellte Lager wird in angezeigt **Alle Lager** Registerkarte.

Fügen Sie einer Zuweisungsgruppe bevorzugte Lager hinzu

Richten Sie bevorzugte Lager für Arbeitsgruppen ein, damit Service Desk-Mitarbeiter Teile aus ihren bevorzugten Lagern mit suchen können Now Mobile Agent-Anwendung.

Vorbereitungen

Die Außendienst Plugin „Erweiterte Teilebeschaffung“ (com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gruppenverwaltung** > **Arbeitsgruppen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsgruppe, für die Sie ein bevorzugtes Lager hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste bevorzugtes Lager die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „bevorzugtes Lager“

Feld	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Zuweisungsgruppe, die mit dem bevorzugten Lager verknüpft werden soll. Gruppen mit *wm_work*Typ werden aufgelistet.
Lager	Das bevorzugte Lager.
Aktiv	Option, die das bevorzugte Lager festlegt.
Reihenfolge	Geben Sie die Reihenfolge für das Lager ein. Das Lager mit dem niedrigsten Auftrag wird bevorzugt und automatisch bezogen
Bedingungen	Fügen Sie Bedingungen hinzu. Wenn die Modellkategorie beispielsweise Hardware ist, verwenden Sie das bevorzugte Lager.
Typ	Wählen Sie den Workflow aus, um das bevorzugte Lager zu verwenden. Sie können das Lager zum Beschaffen, Abgeben oder für beide Vorgänge verwenden.

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

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das bevorzugte Lager wird für die ausgewählte Zuweisungsgruppe erstellt.
6. Wählen Sie aus **Bevorzugtes Lager** Option in **Teilesuchkriterien** Eigenschaft zur Hilfe Außendienst Service Desk-Mitarbeiter durchsuchen Teile aus den bevorzugten Lagern mit Now Mobile Agent-Anwendung.
   Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der erweiterten Teilebeschaffung

Zugehörige Informationen

Wird eingerichtet Außendienst Anwendergruppen

Ressourcenplanung Wird Konfiguriert

Erstellen Sie Gerätekategorien und -Instanzen, die beim Zuweisen von Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden sollen.

Weisen Sie Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben Geräte zu, um sicherzustellen, dass die Crews angemessen ausgestattet sind. Fügen Sie Geräteanforderungen zu Arbeitsauftragsaufgaben hinzu, um sicherzustellen, dass der Gerätebedarf erfüllt ist. Checken Sie in ein, checken Sie aus, oder melden Sie Geräteaufgliederungen für Now Mobile Agent-Anwendung.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der Ressourcenplanung sind:

1. Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung

   Aktivieren Sie das Plugin „Ressourcenplanung“.

2. Erstellen Sie eine Gerätekategorie

   Erstellen Sie Gerätekategorien, um Gerätetypen zu organisieren, die Crews zugewiesen werden können.

3. Erstellen Sie eine Geräteinstanz

   Erstellen Sie Anlageninstanzen mit eindeutigen Bezeichnern, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden sollen.

4. Fügen Sie einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu

   Fügen Sie Geräten Kompetenzen hinzu, um sicherzustellen, dass nur qualifiziertes, zertifiziertes oder geschultes Personal die Ausrüstung zugewiesen wird.

Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung

Sie können das Plugin „Ressourcenplanung“ aktivieren (Com.snc.fsm_resource_Scheduling) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Außendienst Ressourcenplanung erfordert Außendienst Plugin „Crew Operations“ (com.snc.fsm_Crew_Scheduling). Weitere Informationen zum Aktivieren von finden Sie Außendienst Crew Operations, siehe Aktivieren Außendienst Crew Operations. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Ressourcenplanung .

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Ressourcenplanung Plugin (Com.snc.fsm_resource_Scheduling) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Erstellen Sie eine Gerätekategorie

Erstellen Sie Gerätekategorien, um Gerätetypen zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ausrüstungskategorien oder Ressourcenkategorien sind Gerätetypen, die Crews zugewiesen werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungskategorien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in ein **Kategoriename** Feld.
4. Geben Sie eine Beschreibung im Feld **Kurzbeschreibung** ein.
5. Zeigen Sie Geräte im Dispatcher-Kalender an, indem Sie auswählen **Im Zeitplan anzeigen** .
6. Wählen Sie Aus **Aktiv** Um diese Kategorie zu aktivieren.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Gerätekategorie wird der Liste Ressourcenkategorien hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Geräteinstanz

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

Erstellen Sie eine Geräteinstanz

Erstellen Sie Anlageninstanzen mit eindeutigen Bezeichnern, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Anlageninstanzen sind einzelne Instanzen von Geräten mit eindeutigen Bezeichnern. Instanzen sind in Gerätekategorien organisiert, die Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden können.

Hinweis:

Eine Anlageninstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Ressourcenkategorie“

Felder	Beschreibung
Identifier	Eindeutiger Bezeichner für die Instanz.
Kategorie	Name der Gerätekategorie.
Arbeitsplan	Zeitplan, wann eine Instanz verfügbar ist.
Asset	Für die Instanz relevantes Asset.
Standort	Heimbüro oder Basis Speicherort der Instanz.
Status	Aktueller Status der Instanz. Verfügbare Werte: ○ Verfügbar ○ In Gebrauch ○ Nicht verfügbar
Aktiv	Option, um die Instanz zu aktivieren und im Dispatcher-Kalender anzuzeigen.
Beschreibung	Beschreibung der Anlageninstanz.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Anlageninstanz wird erstellt. Wenn aktiv und verfügbar, können Sie die Instanz Crews oder Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie eine Gerätekategorie

Planen und Zuweisen von Geräten zu Aufgaben und Crews

Automatische Übersetzung

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

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte zu

Gerät ein ServiceNow Agent

Fügen Sie einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu

Fügen Sie Geräten Kompetenzen hinzu, um sicherzustellen, dass nur qualifiziertes, zertifiziertes oder geschultes Personal die Ausrüstung zugewiesen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**an.
2. Öffnen Sie eine Anlageninstanz.
3. Öffnen Sie **Ressourcenkompetenzen** Zugehörige Liste.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Ressourcenkompetenzen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompetenz.
Beschreibung	Beschreibung der Kompetenz.
Ebenentyp	Der Typ der erforderlichen Kompetenz.
Aktiv	Aktiviert oder deaktiviert die Kompetenzanforderung.

6. Wählen Sie Aus **Übermitteln.**

Ergebnis
Die Kompetenz wird der Anlageninstanz hinzugefügt.

Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich einrichten

Das Einrichten des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs umfasst die Konfiguration Dispatcher-Arbeitsbereich Und Außendienst Gebietsplanungskonsole .

Richten Sie den Dispatcher-Arbeitsbereich ein, um die Effizienz bei Aufgabenmanagement und Mitarbeiterzuweisungen zu verbessern. Dieses Setup hilft bei der effektiven Organisation und Verteilung von Aufgaben. Verwenden Sie das Tool „Außendienst-Gebietsplanung“, um die am besten geeigneten Gebiete für Arbeitsauftragsaufgaben zu definieren und zuzuweisen, was zu einer optimalen Aufgabenverteilung beiträgt. Konfigurieren Sie darüber hinaus den CSM-Mitarbeiterbereich, und legen Sie bestimmte Rollen fest, um eine präzise Aufgabenausführung zu erleichtern. Konfigurieren Sie schließlich die Personalverwaltung, um Teamzeitpläne zu verwalten, auf geografische Daten zuzugreifen und historische Bewegungen von Service Desk-Mitarbeitern nachzuverfolgen, um ein umfassendes Managementsystem zu gewährleisten, das aktuelle und zukünftige betriebliche Anforderungen unterstützt.

Automatische Übersetzung

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

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs lauten wie folgt:

1. Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

   Optimieren Sie das Aufgabenmanagement, und verbessern Sie die Mitarbeiterzuweisungen, indem Sie den Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren.

2. Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanungskonsole

   Die Außendienst-Gebietsplanung optimiert das Arbeitsauftragsmanagement, indem das am besten geeignete Gebiet für eine Aufgabe basierend auf vordefinierten Kriterien ausgewählt wird. Dadurch wird sichergestellt, dass Aufgaben dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter oder der am besten geeigneten Gruppe zugewiesen werden, wodurch die Effizienz verbessert und die Servicebereitstellung in diesem Gebiet verbessert wird.

3. Wird eingerichtet Außendienst In CSM Mitarbeiterbereich

   Aktivieren Sie den Außendienst im CSM-Mitarbeiterbereich, um Rollen für die Ausführung der Aufgaben einzurichten.

4. Konfigurieren Von Workforce

   Konfigurieren Sie Personal, um Zeitpläne für Mitarbeiter anzuzeigen, persönliche Ereignisse zu erstellen und Aufgaben auf einer Karte anzuzeigen.

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Konfigurieren Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Zur Optimierung des Aufgabenmanagements und der Mitarbeiterzuweisungen.

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Sehen Sie sich dieses kurze Video an, um zu sehen, wie Administratoren die Filter, Sortieroptionen und Ad-hoc-Filter konfigurieren, um Dispatcher bei der Arbeit in zu erleichtern Dispatcher-Arbeitsbereich.

Konfiguration des Dispatcher-Arbeitsbereichs

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten Dispatcher-Arbeitsbereich Sind:

1. Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren

   Aktivieren Sie das Dispatcher-Arbeitsbereich Plugin.

2. Definieren Sie Farben für arbeitsauftragsstatus

   Definieren Sie Farben für arbeitsauftragsstatus, damit Sie den Aufgabenstatus in visuell anzeigen können Dispatcher-Arbeitsbereich.

3. Konfigurieren Sie Zeitzonen für Dispatcher

   Fügen Sie Zeitzonen hinzu, aus denen Dispatcher auswählen können, damit Dispatcher leichter sehen können, in welchen Zeitzonen sich Service Desk-Mitarbeiter befinden.

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

4. Konfigurieren Sie die Felder, die auf Aufgabenkarten oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden sollen

   Richten Sie Aufgabenkarten und den kontextbezogenen Seitenbereich ein, indem Sie weitere Felder einbeziehen, sodass Dispatcher zusätzliche Informationen erhalten, um die Entscheidungsfindung zu beschleunigen.

5. Legen Sie fest, welche Aufgaben im Aufgabenbereich angezeigt werden sollen

   Definieren Sie Standardfilter, um zu bestimmen, welche Aufgaben im Aufgabenbereich angezeigt werden.

6. Konfigurieren Sie Filter für Dispatcher

   Erstellen Sie Filter, damit Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben filtern können.

7. Konfigurieren Sie Sortieroptionen für den Aufgabenbereich

   Konfigurieren Sie Optionen, damit Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben sortieren können.

8. Konfigurieren Sie Sortieroptionen für Service Desk-Mitarbeiter-Listen

   Konfigurieren Sie die Optionen, die Dispatcher zum Sortieren von Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung stehen.

9. Ändern Sie die Anzahl der Tage, die Dispatcher außerhalb der Schicht Service Desk-Mitarbeiter ausblenden können

   Erhöhen Sie die Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden im Kalender angezeigt wird, sodass Dispatcher die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern weiter im Voraus planen können.

10. Konfigurieren Sie die Darstellung der Karte in Dispatcher-Arbeitsbereich

    Konfigurieren Sie Karteneinstellungen, um den Stil und die Darstellung der Karte in zu definieren Dispatcher-Arbeitsbereich.

11. Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich

    Automatisieren Sie Prozesse, und stellen Sie Dispatchern weitere Informationen zur Verfügung, um ihre Effizienz und Effektivität bei der Ausführung von Aufgaben zu erhöhen.

12. Kommunikation von wird konfiguriert Dispatcher-Arbeitsbereich

    Konfigurieren Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Zum Senden von Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter, um eine schnellere Zusammenarbeit und eine effektivere Kommunikation zu ermöglichen.

13. Dynamische Planung in wird eingerichtet Dispatcher-Arbeitsbereich

    Richten Sie die dynamische Planung ein, damit Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben effizient zuweisen, aufheben oder neu zuweisen können.

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

14. Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen

    Verwenden UI Builder Um Seiten für zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder anwenderdefinierte Web-Experiences mit Next Experience Und anwenderdefinierte Webkomponenten.

Zugehörige Informationen

Dispatcher-Arbeitsbereich Verwenden

Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren

Sie können aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Plugin (sn_fsm_disp_wrkspc) für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivierung von Außendienst-Management Dispatcher-Arbeitsbereich Das Plugin [sn_fsm_disp_wrkspc] aktiviert die folgenden Plugins.

Plugins für Dispatcher-Arbeitsbereich

Plugin	Beschreibung
Konfigurierbarer Außendienst-Management-Arbeitsbereich [Com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace].	Stellt die zu unterstützenden Komponenten, Listen und Formulare bereit Außendienst-Management In konfigurierbarem CSM-Arbeitsbereich.
sn-fsm-components [Com.sn_fsm_components].	Stellt das Repository bereit, in dem gespeichert werden soll Außendienst-Management Anwenderdefinierte Komponenten, die im UI Builder verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach **Konfigurierbarer FSM-Dispatcher-Arbeitsbereich** Plugin (sn_fsm_disp_wrkspc) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

Definieren Sie Farben für arbeitsauftragsstatus

Definieren Sie Farben für arbeitsauftragsstatus, damit Sie den Aufgabenstatus in visuell anzeigen können Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Sie müssen über die Eigenschaft verfügen work.management.task_state_color.use_hex Aktiviert, um die Statusfarben von Arbeitsauftragsaufgaben zu ändern.

https://player.vimeo.com/video/1065996509?h=3177369840&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird jeder Status der Arbeitsauftragsaufgabe mit einer bestimmten Farbe dargestellt. Sie können Farben für vorhandene status von Arbeitsauftragsaufgaben ändern oder eine Farbe für einen neuen Status definieren. Die Farben des zugewiesenen Arbeitsauftragsstatus werden auf der Aufgabenkarte und dem Kalender von angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sie können Ereignisse in der ausgewählten Standardfarbe auf anzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich Kalender durch Konfigurieren von *sn_fsm_disp_wrkspc.agent_shift_schdlng_event_color*Eigenschaft. In können verschiedene Ereignisse erstellt werden Personaloptimierung für den Außendienst Anwendung, z. B. Pause des Service Desk-Mitarbeiters, Auszeit und mehr. Weitere Informationen zu Eigenschaften finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Aufgabenstatusfarben**an.
2. Wählen Sie entweder einen vorhandenen Aufgabenstatus aus, oder erstellen Sie einen neuen.
   - Um den Aufgabenstatus auszuwählen, dessen Farben Sie ändern möchten, klicken Sie auf den Namen des Aufgabenstatus.
   - Klicken Sie auf, um einen neuen Aufgabenstatus zu erstellen **Neu** .
3. Füllen Sie das Formular im Formular aus.

Konfiguration Der Statusfarbe

Feld	Beschreibung
Name	Name des Arbeitsauftragsaufgaben-Status.
Primärer Feldwert	Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
Sekundärer Feldwert	Substatus der Arbeitsauftragsaufgabe.
Farbe	Hexadezimaler Farbcode.
Aktiv	Option zum Anzeigen der Änderungen in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Ergebnis
Der Farbcode wird auf den Aufgabenstatus angewendet. Die Farbe wird auf der Aufgabenkarte und dem Kalender von angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

Konfigurieren Sie Zeitzonen für Dispatcher

Fügen Sie Zeitzonen hinzu, aus denen Dispatcher auswählen können, und erleichtern Sie es Dispatchern, zu sehen, in welchen Zeitzonen sich Service Desk-Mitarbeiter befinden. Wenn zu viele Zeitzonen vorhanden sind, können Sie auch Zeitzonenoptionen aus den Optionen eines Dispatchers entfernen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dispatcher können auswählen, welche Zeitzonen im Kalender oder in Hybridansichten angezeigt werden sollen Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie als Administrator bestimmen, welche Zeitzonen jeder Dispatcher hinzufügen kann.

Nachdem Sie eine Zeitzone als Option hinzugefügt haben, können Dispatcher sie im Einstellungsmenü auswählen. Weitere Informationen finden Sie im Kalenderabschnitt in Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen Anwender aus, der ein Dispatcher ist.
3. Auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste klicken) **Zeitzone** Und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
4. Wählen Sie aus **Auswahlmöglichkeiten** Liste.
5. Suchen Sie nach der Zeitzone, die Sie hinzufügen oder entfernen möchten.
6. Wählen Sie aus **Inaktiv** Und wählen Sie aus den folgenden Optionen aus.

Feld	Beschreibung
True	Konfiguriert die Zeitzone als inaktiv. Die Zeitzone wird in nicht als Option angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.
Falsch	Konfiguriert die Zeitzone als aktiv. Die Zeitzone wird als Option in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Beispiel: Zeitzonen für Dispatcher

Erkunden Sie, wie das Hinzufügen mehrerer Zeitzonen zum Dispatcher-Arbeitsbereich die Verwaltung von Zeitplänen für Service Desk-Mitarbeiter effizienter macht.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Problemszenario: Sarah ist ein ServiceNow Administrator für ein europäisches Außendienstunternehmen. Dispatcher in ihrer Organisation stehen vor der täglichen Herausforderung, Außendienstmitarbeiter zu planen, die in allen Zeitzonen in Europa ansässig sind. Da Dispatcher nicht sehen können, in welchen Zeitzonen sich Service Desk-Mitarbeiter befinden, weisen Dispatcher regelmäßig dringende

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

Arbeitsauftragsaufgaben Service Desk-Mitarbeitern in der falschen Zeitzone zu. Eine falsche Arbeitsauftragszuweisung führt zu Verzögerungen beim Abschluss der Arbeit und zu Unzufriedenheit des Kunden.

Lösung: Sarah entscheidet, alle Zeitzonen hinzuzufügen, in denen sich Außendienstmitarbeiter befinden, als Optionen, die Dispatcher ihren hinzufügen können Dispatcher-Arbeitsbereich. Das Wechseln zwischen allen Zeitzonen, in denen sich Service Desk-Mitarbeiter befinden, um Ortszeiten anzuzeigen, verbessert die Fähigkeit des Dispatchers, Außendienstmitarbeiter effektiv zu verwalten und zu planen. Mit sofortigem Einblick in die lokalen Zeiten von Service Desk-Mitarbeitern können Dispatcher fundierte Entscheidungen treffen und sicherstellen, dass kein Service Desk-Mitarbeiter zu einer unangenehmen Ortszeit entsandt wird. Sarah musste nur die relevanten Zeitzonen dem Anwenderdatensatz des Dispatchers hinzufügen. Dies hat die Planungsprozesse optimiert, Fehler reduziert und zu einer höheren Kundenzufriedenheit geführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

https://player.vimeo.com/video/1065996432?h=61d2a3d50e&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen Anwender aus, der ein Dispatcher in Europa ist.
3. Auswählen und halten (oder mit der rechten Maustaste klicken) **Zeitzone** Und wählen Sie aus **Konfigurieren Sie Wörterbuch** .
4. Wählen Sie aus **Auswahlmöglichkeiten** Liste.
5. Legen Sie fest **Inaktiv** Spalte bis **Falsch** Für die folgenden Zeitzonen:
   a. Europa/Dublin
   b. Europa/Amsterdam
   c. Europa/Athen
   d. Europa/Istanbul
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der ausgewählte Dispatcher Sarah kann jetzt eine der vier europäischen Zeitzonen zu hinzufügen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Zeitzonen für Dispatcher

Ändern Sie die Zeitzone in Dispatcher-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Felder, die auf Aufgabenkarten oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden sollen

Fügen Sie Aufgabenkarten oder dem kontextbezogenen Seitenbereich Felder hinzu, damit Dispatcher weitere Informationen zur Verfügung stehen, damit sie schneller Entscheidungen treffen können.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1083961878?h=8e91a5c086&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabenkarten enthalten eine kurze Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich. Standardmäßig enthalten diese Details die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, die Kurzbeschreibung, den geplanten Start, die Zuweisungsgruppe, den Standort, und SLA-Wert.

Hinweis: Wenn Sie dem kontextbezogenen Seitenbereich ein Feld hinzufügen, das Datums- oder Uhrzeitinformationen enthält, wird es im Abschnitt geplante/tatsächliche Zeiten im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Aufgaben-Infofelder**an.
2. Wählen Sie Folgendes aus:
   - Um ein neues Feld hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu.**
   - Um ein vorhandenes Feld zu bearbeiten, wählen Sie das Feld aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Füllen Sie das Formular aus.

Formular „Anwendungsfeldsatz-Element“

Feld	Beschreibung
Feldname	Feld, das auf der Karte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden soll.
Name	Name für das Feld.
Immer anzeigen	Option zum Bestimmen, ob das Feld auf der Aufgabenkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird und vom Dispatcher in nicht entfernt werden kann Dispatcher-Arbeitsbereich.
Standard: Feld anzeigen	Option zum Bestimmen, ob das Feld standardmäßig in der Aufgabenkarte oder im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. Der Dispatcher kann dieses Feld in nicht entfernen Dispatcher-Arbeitsbereich.
Reihenfolge	Die Reihenfolgenummer für das Feld. Felder, denen Nummern in niedrigerer Reihenfolge zugewiesen sind, werden in der Reihenfolge höher angezeigt.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Legen Sie fest, welche Aufgaben im Aufgabenbereich angezeigt werden sollen

Definieren Sie Standardfilter, um zu bestimmen, welche Aufgaben im Aufgabenbereich in angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf ihren status filtern, z. B. „Ausstehende Disposition“, „zugewiesene Aufgaben“, „P1-Aufgaben“, „laufende Aufgaben“, „Wartung“, und bevorstehende Aufgaben.

Prozedur

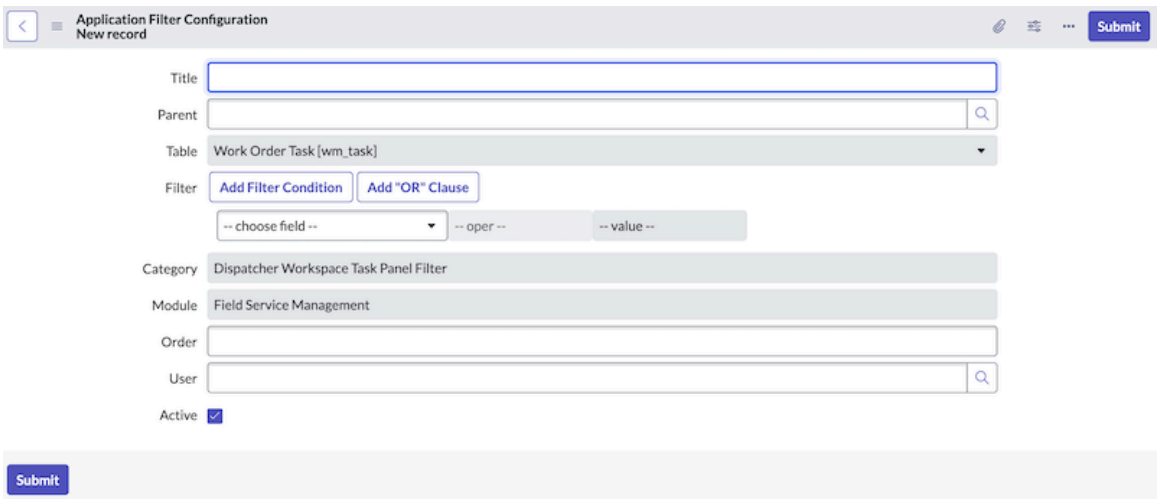
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Aufgabenbereichfilter**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Hinweis: Die **Kategorie** Und **Modul** Felder sind schreibgeschützt.

Formular „Anwendungsfilterkonfiguration“

Name	Beschreibung
Titel	Filtertitel
Tabelle	Tabelle, die die Felder enthält, die zum Filtern der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Die Standardtabelle ist `wm_task`.
Abfrage filtern	Abfrage, um die Felder einzugrenzen, die im Aufgabenbereich angezeigt werden.
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge der Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich. Filter mit niedrigeren Ordnungsnummern werden in der Reihenfolge höher angezeigt.
Anwender	Name des Anwenders, für den der Filter gilt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Filters in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Konfigurieren Sie Anwendergruppen für Dispatcher in Dispatcher-Arbeitsbereich

Ermöglichen Sie Dispatchern, Mitglied verschiedener Anwendergruppen zu sein, damit sie Service Desk-Mitarbeiter effizient verwalten können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Versandgruppen müssen dem Anwenderdatensatz eines Dispatchers hinzugefügt werden, damit sie Mitglieder der Anwendergruppe sehen können. Dadurch kann der Dispatcher

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

auch die Zuweisungsgruppen anzeigen, die Teil dieser Anwendergruppe sind Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

https://player.vimeo.com/video/1071842740?h=70fcc8c79a&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Anwender und Gruppen** > **Anwender**an.
2. Wählen Sie einen Anwender aus, der ein Dispatcher ist.
3. Wählen Sie aus **Gruppen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Bearbeiten**.
5. Wählen Sie die Dispatch-Gruppe aus, der der Dispatcher angehören soll.
6. Wählen Sie das Symbol Hinzufügen .
7. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte fünf und sechs, bis alle Versandgruppen hinzugefügt wurden.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurieren Sie Filter für Dispatcher

Erstellen Sie Filter für Dispatcher, um Arbeitsauftragsaufgaben in zu filtern Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Dispatcher Aufgaben basierend auf den status der Arbeitsauftragsaufgabe filtern. Sie können auch eigene Filter für die Aufgaben erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Dispatcherfilter für den Aufgabenbereich**an.

   Hinweis: Wählen Sie einen Filter aus der Liste Anwendungsfilterkonfigurationen aus, um anzuzeigen, was er aus dem Aufgabenbereich in filtert Dispatcher-Arbeitsbereich.

2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

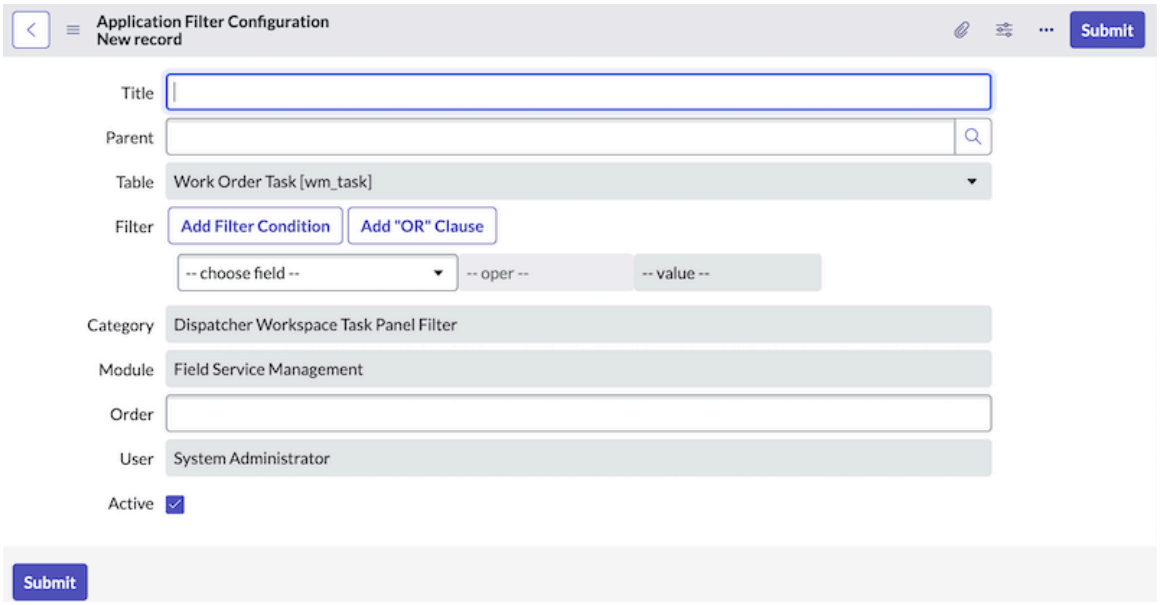
Formular „Anwendungsfilterkonfiguration“
Die folgende Tabelle hilft Ihnen, die Feldnamen und ihre Beschreibungen zu verstehen

Name	Beschreibung
Titel	Filtertitel

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

Name	Beschreibung
Tabelle	Tabelle, die die Felder enthält, die zum Filtern der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle „wm_Task“ festgelegt.
Abfrage filtern	Abfrage, um die Felder einzugrenzen, die im Aufgabenbereich angezeigt werden.
Reihenfolge	Die Anzeigereihenfolge der Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich. Filter mit einer niedrigeren Ordnungsnummer werden in der Reihenfolge höher angezeigt.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Filters in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.



Konfigurieren Sie Sortieroptionen für den Aufgabenbereich

Konfigurieren Sie Optionen für Dispatcher, in denen Arbeitsauftragsaufgaben sortiert werden sollen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Dispatcher Aufgaben nur basierend auf den folgenden Optionen sortieren:

- Geplantes Startdatum: frühestens
- Geplantes Startdatum: spätestens
- Priorität: höchste
- Fensterende: frühestens
- Fensterende: spätestens
- Fensterstart: frühestens
- Fensterstart: spätestens

Automatische Übersetzung

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

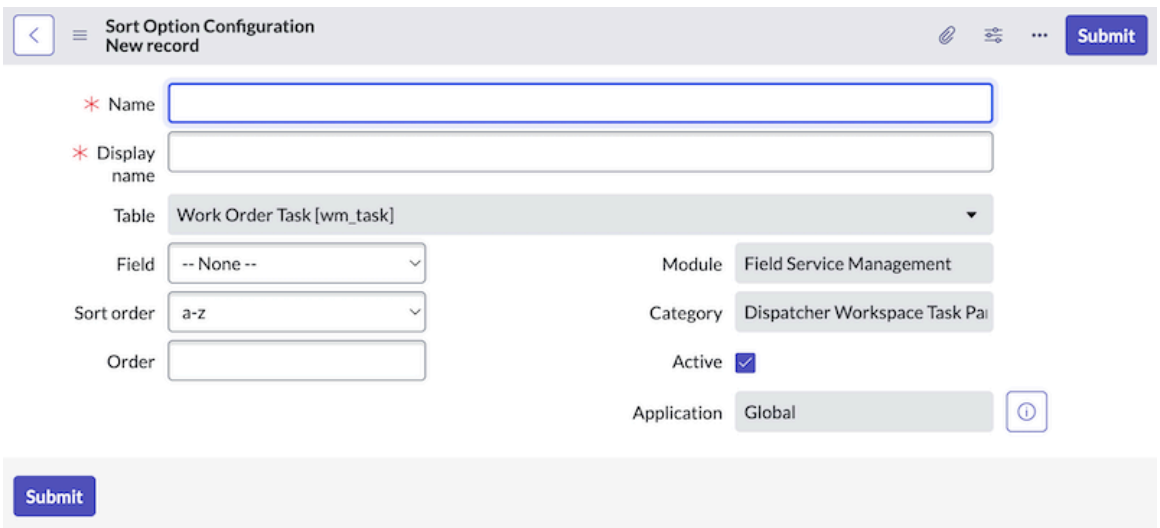
Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Aufgabenbereichssortierung**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Sortieroption-Konfiguration“

Name	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sortieroption.
Anzeigename	Bezeichnungen für die Felder, die als Sortieroption in angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich.
Tabelle	Tabelle, die die Felder enthält, die zum Sortieren der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Dieses Feld wird automatisch auf die Tabelle „wm_Task“ festgelegt.
Feld	Feld zum Sortieren der Liste der Aufgaben.
Aktiv	Option zum Anzeigen des Felds zum Sortieren von Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Sortierreihenfolge	Sortierreihenfolge für die Sortierfeldbezeichnungen. Der Standardwert ist aufsteigend. Um eine absteigende Reihenfolge zu verwenden, wählen Sie aus **z–A** .
Reihenfolge	Die Anzeigereihenfolge der Sortieroptionen in Dispatcher-Arbeitsbereich. Sortieroptionen mit einer niedrigeren Ordnungsnummer werden in der Reihenfolge höher angezeigt.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Konfigurieren Sie Sortieroptionen für Service Desk-Mitarbeiter-Listen

Konfigurieren Sie die Optionen, die Dispatchern zur Sortierung von Service Desk-Mitarbeitern in zur Verfügung stehen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Dispatcher empfohlene Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Entfernung zur Arbeitsauftragsaufgabe, zu Kompetenzen oder zu Teilen anzeigen.

Prozedur

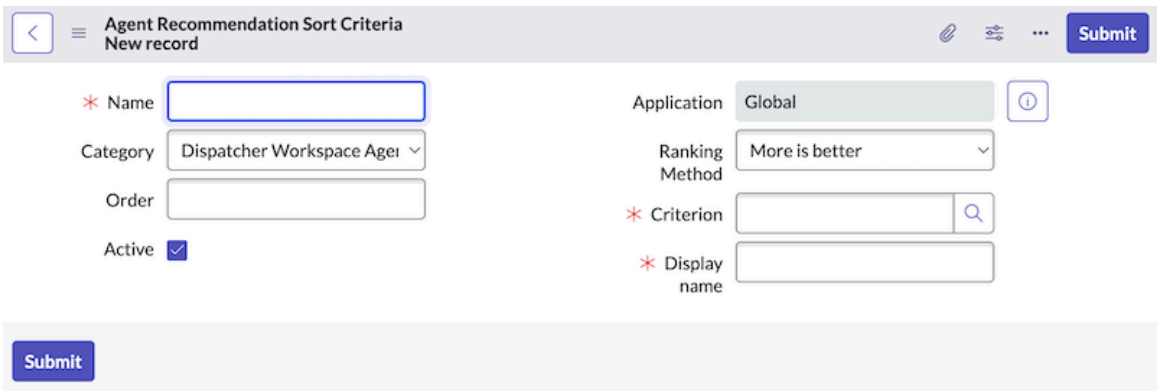
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Sortierung des Service Desk-Mitarbeiters**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Hinweis: Die **Kategorie** Und **Anwendung** Felder sind schreibgeschützt.

   Sortierkriterien für Mitarbeiterempfehlungen

Name	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für die Sortieroption.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Anzeigename	Bezeichnungen für die Felder, die als Sortieroption in angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich.
Rangfolgen-Methode	○ **Mehr ist besser** : Beim Festlegen der Rangfolge ist ein höherer Wert besser. Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird. ○ **Weniger ist besser** : Beim Festlegen der Rangfolge ist ein niedrigerer Wert besser. Zum Beispiel sind weniger Fälle beim Ermitteln der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.
Reihenfolge	Anzeigereihenfolge der Sortieroption in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Kriterium	Kriterien zur Bestimmung der Service Desk-Mitarbeiter, die in der Liste angezeigt werden.

4. Wählen Sie **Absenden**.



Konfigurieren Sie Ereignistextfelder

Administratoren können Ereignistexten Felder hinzufügen, damit Dispatcher beim Anzeigen des Kalenders in weitere Informationen zu Ereignissen erhalten Dispatcher-Arbeitsbereich.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können bis zu fünf Felder im Ereignistext im Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen. Dispatcher können auswählen, welche Felder in Ereignistexten in den Dispatcher-Einstellungen auf der Registerkarte Ereignisse angezeigt werden. Weitere Informationen zur Registerkarte Ereignisse finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1081939816?h=0315656a24&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

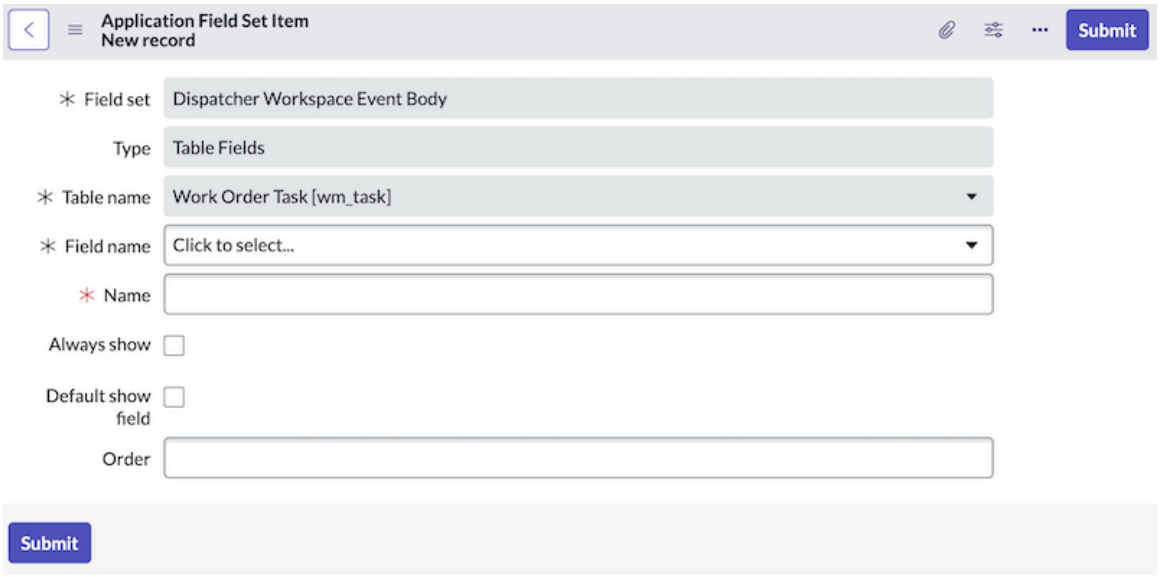
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > *Dispatcher-Arbeitsbereich* **Konfiguration** > **Kalender-Arbeitsauftragsaufgabenfelder**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auf der Formularbank in den Feldern.

Neue Feldwerte des Ereignistexts

Feld	Beschreibung
Feldname	Das Feld, das in Ereignistexten in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
Name	Der Name des Felds, das in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
Immer anzeigen	Erzwingt die Anzeige des Felds für alle Dispatcher. Dispatcher können das Feld nicht deaktivieren, wenn „immer anzeigen“ auf „wahr“ festgelegt ist. Wenn dieses Feld auf „falsch“ festgelegt ist, können Dispatcher das Ereignisfeld aktivieren oder deaktivieren.
Standardanzeige	Wenn das Feld in Ereignistexten angezeigt wird
Reihenfolge	Die Reihenfolge, die das Feld in einem Ereignistext in Bezug auf die anderen Felder anzeigt. Je niedriger der Wert, desto höher wird das Feld in einem Ereignistext angezeigt. **Hinweis:** Ereignistexte können maximal fünf Felder enthalten. Wenn mehr als fünf Felder vorhanden sind, werden nur die fünf mit den niedrigsten Ordnungsnummern angezeigt.

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

4. Wählen Sie **Absenden**.



Ändern Sie die Anzahl der Tage, die Dispatcher außerhalb der Schicht Service Desk-Mitarbeiter ausblenden können

Erhöhen Sie die Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden im Kalender in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich Damit Dispatcher die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern weiter im Voraus planen können.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1092295628?h=40d1c1c16f&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig können Dispatcher die Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ bis zu sieben Tage in der Zukunft verwenden. Wenn ein Dispatcher im Kalender in navigiert Dispatcher-Arbeitsbereich Weiter als sieben Tage in der Zukunft ist die Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ deaktiviert. Sie können die Anzahl der Tage ändern, die die Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ anzeigt.

Weitere Informationen zum Ausblenden von Service Desk-Mitarbeitern außerhalb der Schicht finden Sie unter Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht im Kalender in anzeigen oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich.

⚠ **Warnung:** Wenn Sie die Anzahl der Tage in der Zukunft verlängern, in denen die Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ verfügbar ist, dauert die nächtliche Verarbeitung der Tabelle „tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ länger. Verlängern Sie nicht die Anzahl der Tage, die die Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ in den letzten 15 Tagen verfügbar ist.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Typ `sys_properties.list` Drücken Sie im Filterfeld die Eingabetaste auf Ihrer Tastatur.
2. Wählen Sie **Neu**.

Automatische Übersetzung

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

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Name	Beschreibung
Name	glide.sg.offline.scheduled_download.no_of_days_-data
Typ	Ganzzahl
Wert	Geben Sie die Anzahl der Tage ein, für die das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht anzeigen oder ausblenden“ im Kalender in vorhanden sein soll Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Führen Sie die Tabelle „tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ aus

Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht im Kalender in anzeigen oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie die Darstellung der Karte in Dispatcher-Arbeitsbereich

Konfigurieren Sie Karteneinstellungen, um den Stil und die Darstellung der Karte in zu definieren Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Karteneinstellungen**an.
2. Legen Sie die Systemeigenschaften fest, die die Kartendarstellung steuern.

Karteneinstellungen im Dispatcher-Arbeitsbereich

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map_Max_Zoom_Level	Maximale Zoomstufe, die der Kartenzoom erreichen kann. Jede Kartenmarkierung zoomt die Karte, während die Kartenmarkierung stationär bleibt, und beschränkt die Kartenansicht auf die angegebene maximale Zoomstufe. ○ Typ: Zeichenfolge ○ Standardwert: 12. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 20
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map_Refresh_Agent_Location	Aktiviert die Anzeige von Mitarbeiterrouten von Aufgabe zu Aufgabe in der Versandzuordnung. ○ Typ: Boolesch ○ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map_Refresh_Agent_Location_Interval	Wie oft die Karte nach Aktualisierungen im Standort eines Service Desk-Mitarbeiters sucht. Wenn bei der Prüfung eine Aktualisierung erfolgt, wird der Standort des Service Desk-Mitarbeiters auf der Versandkarte aktualisiert. Der Wert wird in Sekunden angegeben.

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
	◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: 300. Legen Sie den Wert nicht auf unter 60 fest.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatcher_WS_Map_type	Zu verwendender Map-Typ zum Anzeigen von Standorten verwendet werden soll. ◦ Typ: Liste ◦ Standardwert: Roadmap **Hinweis:** Roadmap bietet eine standardmäßige Roadmap-Ansicht. Wählen Sie Aus **Satellit** Für eine Google Earth-Satellitenansicht: **Hybrid** Für eine Mischung aus Standard- und Satellitenansichten, oder **Gelände** Für eine topografische Karte basierend auf Geländeinformationen.
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatcher_WS_Map_style	JSON-Zeichenfolge, das von der Google Map-API unterstützt wird, um Elemente von Google Map anzupassen. Ermöglicht Ihnen das Styling von Funktionen von Karten, z. B. Straßen, Gewässer und Tag- oder Nachtmodus. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: Null
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatcher_WS_Map_Street_View_enabled	Ermöglicht Map Street View Service, 360-Grad-Panoramaansichten von festgelegten Straßen im gesamten Abdeckungsbereich anzuzeigen. Sie können zoomen und schwenken. Verwenden Sie die Straßenansicht auf der Karte oder Panoramen direkt innerhalb der Karte. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatcher_WS_Map_Route_enabled	Aktiviert die Anzeige von Service Desk-Mitarbeiter-Routen von Aufgabe zu Aufgabe in der Versandzuordnung. Wenn diese Option aktiviert ist, wird das Symbol für die Agent-Route auf der Agent-Karte angezeigt. Wenn Sie das Symbol für die Agent-Route auswählen, wird die Route des Service Desk-Mitarbeiters zur Arbeitsauftragsaufgabe auf der Karte angezeigt. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_Optimize_Route	Ermöglicht Dispatchern die Optimierung von Service Desk-Mitarbeitern-Routen über die Versandzuordnung. ◦ Typ: Boolesch ◦ Standardwert: True
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_WS_Map_Cluster_Zoom_Level	Stellen Sie die Größe oder Zoomvorgangs, die erforderlich ist, um Symbole zusammen zu gruppieren. Je niedriger der Wert, desto mehr Anwender müssen vor den Markierungen verkleinern, um das Clustering zu starten. ◦ Typ: Zeichenfolge ◦ Standardwert: 15. Gültige Werte liegen zwischen 1 und 20

Automatische Übersetzung

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

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.festu	Wenn Sie Cluster gruppierte Pins die Anzahl der Markierungen (Markerwert) oder die Anzahl der Elemente in einer Region (Elementwert) anzeigen. Markiert die Gruppierung von Aufgaben, Service Desk-Mitarbeitern und Crews in einer Region an einer Pin. Elemente zeigen Aufgaben, Service Desk-Mitarbeiter und Crews in einer Region als einzelne PIN an. ○ Typ: Liste ○ Standardwert: Marker.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Pins in zuordnen Dispatcher-Arbeitsbereich

Eindeutige Karten-PINs in der Versandkarte markieren den Standort von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern.

Benutzer mit den Rollen wm_dispatcher, wm_admin und wm_initiator_qualifier_dispatcher können Aufgaben und Routenführung von der Karte aus verwalten, die Ansicht filtern und auf einen Blick bestimmen, welche Außendienstmitarbeiter pünktlich sind oder Verspätung haben.

Die Versandkarte zeigt das geografische Gebiet, das die Service Desk-Mitarbeiter aus einer beliebigen Zuweisungsgruppe enthält, die Teil Ihrer Versandgruppe ist.

Eine Liste der Kartenstifte und eine Beschreibung ihrer Bedeutung finden Sie unter Ordnen Sie Ikonografie in zu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Informationen zum Ändern der Darstellung einer Kartennadel finden Sie unter Ändern Sie die zugewiesenen Grafiken der Kartenstifte auf der Karte in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Ändern Sie die zugewiesenen Grafiken der Kartenstifte auf der Karte in Dispatcher-Arbeitsbereich

Passen Sie die Karten-Pins so an, dass Ihre Versandkarte eindeutige Grafiken anzeigt, die für die Arbeit des Dispatchers relevant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Karten-PINs im Zusammenhang mit Service Desk-Mitarbeitern und aufgabenstatus ändern. Sie können keine Pins ändern, die die Aufgabenpriorität angeben.

Neue Symbolanheftgrafiken sollten 54 x 54 Pixel im PNG- oder SVG-Format haben.

Eine Liste der Karten-PINs, die auf der Versandzuordnung angezeigt werden, finden Sie unter Ordnen Sie Ikonografie in zu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Suchen Sie im Filternavigator nach `Bilder` Und wählen Sie aus **System-UI** > **Images**an.
2. In **Name** Suchfeld, Typ `*sn_fsm_disp_wrkspc` .
3. Wählen Sie den Namen der PIN aus, die Sie aktualisieren möchten.

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

Wenn Sie der Meinung sind, dass Sie die vorhandene Grafik später verwenden möchten und sie noch nicht auf Ihrem System gespeichert ist, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Grafik, und speichern Sie sie.

4. Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie eine Nachricht zum Bearbeiten der globalen Anwendung sehen.
5. In **Bild** Feld auswählen **[Aktualisieren]** .
6. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Datei** Und finden Sie die gewünschte Grafik.
7. Wählen Sie **Öffnen**.

Ergebnis

Die neue Grafik ersetzt die vorherige Kartenanheftgrafik.

Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich

Automatisieren Sie Prozesse, und stellen Sie Dispatchern weitere Informationen bereit, damit sie ihre Arbeit effektiver erledigen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Arbeitsbereicheinstellungen**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsplatzeinstellungen aus.

Dispatcher-Arbeitsbereich-Einstellungen

Eigenschaft	Beschreibung
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung	Aktualisiert den Kalender des Service Desk-Mitarbeiters automatisch, wenn in ein Ereignis wie eine Besprechung, Schulung, einen Auszeitantrag, ein persönliches oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis erstellt wird Dispatcher-Arbeitsbereich. Wenn Sie die Funktion hier aktivieren, haben Dispatcher die Möglichkeit, diese Einstellung für zu aktivieren oder zu deaktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich. **Hinweis:** Stellen Sie die Systemeigenschaft sicher *`Enable Shift Scheduling for FSM to Determine Availability`*Ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.
Einstellung für Gruppenmetriken aktivieren	Aktiviert die Option für Dispatcher, Metriken für Zuweisungsgruppen in zu aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich. Zuweisungsgruppenmetriken werden im Zeitplan von angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.
Metrikeinstellungen für Service Desk-Mitarbeiter aktivieren	Aktiviert die Option für Dispatcher, Metriken für Service Desk-Mitarbeiter in zu aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich. Agent-Metriken werden im kontextbezogenen Seitenbereich von angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.
Modales Element für die Aufgabenzuweisung aktivieren	Aktiviert das Popup des modalen Elements für die Aufgabenzuweisung. Wenn diese Option aktiviert ist und eine Aufgabe aus dem Aufgabenbereich in den Zeitplan gezogen wird, wird ein modales Fenster für die Aufgabenzuweisung mit den Details der Aufgabe angezeigt, bevor sie zugewiesen wird. Dies ist nützlich, um dem Zuweisungsprozess einen Bestätigungsschritt hinzuzufügen.

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

Eigenschaft	Beschreibung
Zeitplan basierend auf der Reisestartzeit	Ermöglicht den Start von Aufgaben, die über den Aufgabenbereich zugewiesen wurden, basierend auf der Reisezeit eines Service Desk-Mitarbeiters. Wenn Sie die Funktion hier aktivieren, haben Dispatcher die Möglichkeit, diese Einstellung für zu aktivieren oder zu deaktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich.
Navigation zum Aufgabenzuweisungsfenster aktivieren	Aktiviert **Wechseln Sie zum Zuweisungsfenster** Option, die im Aufgabenbereich angezeigt werden soll. Die Option bringt den Kalender an den Fensterstart der ausgewählten Aufgabe. **Hinweis:** Wählen Sie im Aufgabenbereich eine andere Aufgabe aus, um das Zuweisungsfenster zu schließen.
Symbolanzeige im Kalenderereignis aktivieren	Aktiviert die Anzeige von Symbolen für Kalenderereignisse im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich.
Aktivieren Sie, dass nur verfügbare Service Desk-Mitarbeiter angezeigt und außerhalb der Schicht Service Desk-Mitarbeiter ausgeblendet werden.	Aktiviert die Anzeige des Symbols, mit dem Dispatcher alle Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht in der Schicht befinden, aus dem Kalender in ausblenden können Dispatcher-Arbeitsbereich.
Aktivieren Sie das Popover bei Ereignis-Move im Dispatcher-Arbeitsbereich.	Ermöglicht die Anzeige weiterer Details, wenn Sie den Mauszeiger über eine Arbeitsauftragsaufgabe oder ein persönliches Ereignis im Kalender in bewegen Dispatcher-Arbeitsbereich.
SLA-Timer aktivieren, der in den Arbeitsauftrags-Aufgabenkarten im Aufgabenbereich des Dispatcher-Arbeitsbereichs angezeigt wird	Aktiviert die SLA-Zeit, die auf Arbeitsauftragsaufgabenkarten in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
Wählen Sie den SLA-Timer-Typ aus, der auf den Arbeitsauftragsaufgabenkarten im Aufgabenbereich angezeigt wird. Standardmäßig ist der SLA-Timer nicht live.	Ermöglicht das Laden der SLA-Zeit auf Arbeitsauftragsaufgabenkarten entweder in Echtzeit oder nur einmal, wenn Dispatcher-Arbeitsbereich Wird anfänglich geladen.
Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter anhand durchsuchbarer Felder hinzu.	Dies sind die Felder, mit denen Dispatcher nach Service Desk-Mitarbeitern suchen können, wenn sie die Funktion „Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen“ verwenden. Standardmäßig können Dispatcher nach Service Desk-Mitarbeitern anhand ihres Namens, ihrer E-Mail-Adresse oder ihrer Mitarbeiternummer suchen. Sie können Dispatcher die Suche nach Service Desk-Mitarbeitern anhand eines beliebigen Felds auf der Seite mit Systemanwenderdatensätzen ermöglichen.
Aktivieren Sie den Dispatcher, um Service Desk-Mitarbeiter außerhalb ihrer zugewiesenen Zuweisungsgruppen/Gebiete hinzuzufügen.	Ermöglicht Dispatchern die Verwendung der Funktion „Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen“, um nach Service Desk-Mitarbeitern zu suchen, auch nach Mitarbeitern außerhalb der von ihnen verwalteten Zuweisungsgruppe oder des von ihnen verwalteten Gebiets.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Dispatcher können nach jedem Service Desk-Mitarbeiter suchen, können jedoch nur Service Desk-Mitarbeitern innerhalb ihrer verwalteten Zuweisungsgruppe oder ihres verwalteten Gebiets Aufgaben zuweisen.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Grafik für Kalendereereignissymbole

Passen Sie die Symbole an, die in Kalendereereignissen angezeigt werden, um ihren Zweck zu verdeutlichen oder dem Erscheinungsbild Ihrer Organisation anzupassen. Sie können Ihre vorhandenen Symbole aus einer anderen Anwendung ersetzen, damit Ihre Schnittstellen übereinstimmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Stellen Sie sicher **Aktivieren Sie die Symbolanzeige im Kalendereereignis** Ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Liste der Symbole, die in Kalendereereignissen angezeigt werden, finden Sie unter Kalendereereignissymbole in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Warnung: Sie müssen den JSON-Code verstehen, um dieses Verfahren durchzuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Ikonografie für Kalendereereignistext**an.
2. In **Wert** Feld, notieren Sie sich den Dateinamen des Symbols, das geändert werden soll.
   Die Symbolpositionen und die standardmäßigen generierenden Feldtypen sind:
   - TopIcon: Das Symbol oben links gibt den Arbeitstyp an
   - BottomFirstIcon: Das erste Symbol unten rechts gibt an, ob eine Aufgabe eine Crew-Aufgabe ist
   - BottomSecondIcon: Das zweite Symbol unten rechts gibt an, ob eine Aufgabe gesperrt ist

   Informationen zum Ändern der Felder, die bestimmen, ob das Symbol angezeigt wird, finden Sie unter Ändern Sie die Felder, in denen Kalendereereignissymbole angezeigt werden.
3. Wählen Sie Aus **Alle** Suchen Sie nach **Bilder,** Und wählen Sie aus **Bilder** Unter **System-UI** .
4. Suchen Sie nach dem Dateinamen des Symbols, das angepasst werden soll.
5. Öffnen Sie den Bilddatensatz.
6. Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie eine Nachricht zum Bearbeiten der globalen Anwendung sehen.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Wählen Sie Aus **Wählen Sie Datei** .
9. Öffnen Sie die neue Bilddatei.

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

Stellen Sie sicher, dass der Name der Datei, die Sie hinzufügen, mit der übereinstimmt, die Sie ersetzen.

10. Wählen Sie **OK**.

Ergebnis
Das Symbol wird aktualisiert und in Kalendereereignissen in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

Ändern Sie die Felder, in denen Kalendereereignissymbole angezeigt werden

Ändern Sie die Felder, die bestimmen, ob Symbole in Kalendereereignissen angezeigt werden, in etwas, das Ihnen nützlicher erscheint, z. B. eine Prioritätsangabe.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Symbol oben links zeigt den Arbeitstyp an. Das erste Symbol unten rechts zeigt an, ob die Aufgabe eine Crew-Aufgabe ist, und das zweite Symbol unten rechts zeigt an, ob die Aufgabe gesperrt ist. Siehe Kalendereereignissymbole in Dispatcher-Arbeitsbereich Für die vollständige Liste der Kalendereereignissymbole.

Informationen zum Ändern der Symbolgrafik für Kalendereereignisse finden Sie unter Ändern Sie die Grafik für Kalendereereignissymbole.

Warnung: Sie müssen mit dem JSON-Codeformat vertraut sein, um dieses Verfahren auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Ikonografie für Kalendereereignistext**an.
2. Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie eine Nachricht zum Bearbeiten der globalen Anwendung sehen.
3. In **Wert** Feld suchen und bearbeiten `Typ` Oder `Feld` Wert für das Kalendereereignissymbol, das Sie ändern möchten.
   Die Symbolpositionen und Standardfeldwerte sind:
   - TopIcon: Das Symbol oben links gibt den Arbeitstyp an (work_type).
   - BottomFirstIcon: Das erste Symbol unten rechts gibt an, ob eine Aufgabe eine Crew-Aufgabe (Crew) ist.
   - BottomSecondIcon: Das zweite Symbol unten rechts gibt an, ob eine Aufgabe gesperrt ist (Sperre).

   Informationen zum Ändern der Symbolgrafik finden Sie unter Ändern Sie die Grafik für Kalendereereignissymbole.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die ausgewählten Feldwerte lösen jetzt die Symbole aus, die in Kalendereereignissen angezeigt werden.

Löschen Dispatcher-Arbeitsbereich Ressourcenfilter

Wenn beim Dispatcher Probleme beim Laden in auftreten Dispatcher-Arbeitsbereich, Sie können löschen Dispatcher-Arbeitsbereich Ressourcenfilter und, die bei der Lösung von Problemen beim Laden helfen können.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Benutzeradministration** > **Anwendereinstellungen**an.
2. Suchen Sie nach Dispatcher_Workspace_resource_Filters.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben Dispatcher_Workspace_resource_Filters.
4. Wählen Sie aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Dropdown-Liste.
5. Wählen Sie **Löschen**.

Kommunikation von wird konfiguriert Dispatcher-Arbeitsbereich

Nachrichten werden von an Service Desk-Mitarbeiter gesendet Dispatcher-Arbeitsbereich Ermöglicht Ihnen eine schnellere Zusammenarbeit und effektivere Kommunikation.

Nutzen Sie Microsoft Teams Anwendung über Sidebar Konfiguration zum Senden von Nachrichten an Service Desk-Mitarbeiter von Dispatcher-Arbeitsbereich. Diese Methode bedeutet auch, dass die Kommunikation dokumentiert und nachverfolgt werden kann.

Über Sidebar

Messaging von Sidebar In Dispatcher-Arbeitsbereich Ist ein ServiceNow AI Platform® Fähigkeit. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Sidebar Informationen zu Messaging finden Sie unter Sidebar konfigurieren .

Weitere Informationen dazu finden Sie unter Sidebar Funktioniert, siehe: Sidebar erkunden .

Weitere Informationen zur Verwendung von Sidebar Informationen zur Kommunikation finden Sie unter Sidebar verwenden .

Über Sidebar Für Außendienst Mobile Agent Anwendung

Messaging von Sidebar In Mobile Agent Anwendung ist bei Aktivierung von verfügbar Sidebar Für Außendienst-ManagementPlugin (Com.sn_fsm_Sidebar). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sidebar Für Außendienst Mobile Agent Anwendung.

Dynamische Planung in wird eingerichtet Dispatcher-Arbeitsbereich

Mit der dynamischen Planung können Sie als Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben effizient zuweisen, aufheben oder neu zuweisen.

Die Dispatcher-Arbeitsbereich Durch die Integration mit dynamischer Planung können Sie automatisch einen Service Desk-Mitarbeiter auswählen und Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen. Wenn Sie versuchen, die neue Aufgabe zuzuweisen, hebt die dynamische Planung die Zuweisung der vorhandenen Aufgaben auf oder weist die neue Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zu.

Hinweis: Die Zuweisung von Aufgaben, die bereits auf „in Bearbeitung“ festgelegt sind, kann nicht aufgehoben werden. Nur Aufgaben, die geplant, aber nicht gestartet sind, können neu zugewiesen oder nicht zugewiesen werden.

Aufgabenprioritäten

Wenn Sie eine Aufgabe mit höherer Priorität zuweisen, obwohl bereits eine Aufgabe mit niedrigerer Priorität zugewiesen wurde, weist die dynamische Planung die Aufgabe mit

Automatische Übersetzung

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

höherer Priorität zu und versucht, die Aufgabe mit niedrigerer Priorität neu zuzuweisen. Wenn Sie eine Aufgabe mit niedrigerer Priorität über eine Aufgabe mit höherer Priorität ziehen, wird eine Warnmeldung angezeigt, und Sie müssen sie bestätigen, um fortzufahren.

Doppelbuchung wird aktiviert

Wenn die Doppelbuchung aktiviert ist, können Sie einen Service Desk-Mitarbeiter manuell für mehr als eine Arbeitsauftragsaufgabe mit sich überschneidender Zeit doppelt buchen. Wenn Sie eine Aufgabe per Drag-and-Drop auf eine bereits zugewiesene Aufgabe verschieben, überschneiden sich die neuen Aufgaben mit der bereits zugewiesenen Aufgabe, und die geschätzte Reisezeit wird aktualisiert.

- Wenn dynamische Planung und Doppelbuchung aktiviert sind, überschneidet sich das Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe mit der zugewiesenen Aufgabe und aktualisiert die geschätzte Reisezeit.
- Wenn die Doppelbuchung nicht aktiviert ist und die dynamische Planung aktiviert ist, wird beim Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe ein Popup-Fenster für die dynamische Planung angezeigt, damit Sie die Aufgabe neu planen können.
- Wenn Doppelbuchung und dynamische Planung deaktiviert sind, wird beim Ziehen einer Aufgabe auf eine bereits zugewiesene Aufgabe eine Fehlermeldung angezeigt, die angibt, dass der Service Desk-Mitarbeiter zu diesem Zeitpunkt nicht verfügbar ist.

Hinweis:

Systemadministratoren aktivieren die Doppelbuchung, indem sie festlegen `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling`.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Konfigurieren Sie zusätzliche Einstellungen für Dispatcher, um Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend hinzuzufügen

Es gibt zusätzliche Einstellungen, die Sie als Administrator konfigurieren können, damit Dispatcher vorübergehend Agents hinzufügen können. Sie können weitere Felder aktivieren, in denen Dispatcher suchen können.

Standardmäßig können Dispatcher jedem Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen Dispatcher-Arbeitsbereich Wer Teil der von ihnen verwalteten Zuweisungsgruppen oder Gebiete ist. Sie können Dispatcher aktivieren, um einen beliebigen Service Desk-Mitarbeiter zu hinzuzufügen Dispatcher-Arbeitsbereich, Auch diejenigen außerhalb der vom Dispatcher verwalteten Zuweisungsgruppen oder Gebiete. Beachten Sie, dass Dispatcher nur nach dem Service Desk-Mitarbeiter suchen können. Sie können Service Desk-Mitarbeitern keine Aufgaben zuweisen, es sei denn, der Dispatcher verwaltet die Zuweisungsgruppe oder das Gebiet, zu der der Service Desk-Mitarbeiter gehört.

Dispatcher können nach Service Desk-Mitarbeitern anhand ihres Namens, ihrer E-Mail-Adresse oder ihrer Mitarbeiternummer suchen. Administratoren können Dispatchern erlauben, nach beliebigen Ablagen zu suchen, die in der Systemanwendertabelle verfügbar sind.

1. Aktivieren Sie die Einstellung **Aktivieren Sie den Dispatcher, um Service Desk-Mitarbeiter außerhalb ihrer zugewiesenen Zuweisungsgruppen/Gebiete hinzuzufügen** Auf der Seite „Einstellungen konfigurieren“, damit Dispatcher nach einem beliebigen Service Desk-Mitarbeiter suchen können. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

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

2. Zusätzliche Felder hinzufügen, die Dispatcher nach Service Desk-Mitarbeitern suchen können. Sie können jedes Feld hinzufügen, das sich in der Systemanwendertabelle befindet. Weitere Informationen finden Sie unter **Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter anhand durchsuchbarer Felder hinzu** In Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Dispatcher-Arbeitsbereich anpassen

Verwenden UI Builder Um Seiten für zu erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Oder anwenderdefinierte Web-Experiences mit Next Experience Und anwenderdefinierte Webkomponenten.

UI Builder

UI Builder Ist eine Low-Code-Umgebung. Sie sollten in einer visuellen Oberfläche mit Code interagieren können, bevor Sie mit der Bearbeitung von Komponenten beginnen. Lesen Sie die UI Builder-Dokumentation unter , und machen Sie sich mit ihr vertraut UI Builder Bevor Sie versuchen, das Tool zu verwenden.

Warnung: Nur Entwickler mit einem hohen Erfahrungsniveau, manchmal auch als Pro-Coder bezeichnet, sollten die verwendeten Verfahren ausführen UI Builder.

Anpassen von Seiten in UI Builder

Next Experience-Komponenten sind die Basiselemente von UI Builder Seiten wie Dispatcher-Arbeitsbereich. Die Komponenten reichen von Kernelementen wie Schaltflächen und Bezeichnungen bis zu komplexeren Komponenten wie Listen und Formularen. Sie können Komponenten ändern, um zu aktualisieren Dispatcher-Arbeitsbereich Anwenderoberfläche oder neue hinzufügen. Sie können auch eigene Komponenten erstellen, wenn sie mit geliefert werden UI Builder Entsprechen Sie nicht Ihren Anforderungen.

Wichtig: Sie müssen eine Skripteinbindung verwenden, wenn Sie Anpassungen an vornehmen Dispatcher-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Erweitern Sie eine Skripteinbindung .

Für Informationen zu Komponenten und zur Arbeit mit ihnen in UI Builder, Siehe Anpassen UI Builder Seiten mit Komponenten . Die zur Verwendung verfügbaren Komponenten sind auf der Entwickler-Website unter aufgeführt Next Experience-Komponenten .

Sie können nahezu jeden Bereich von konfigurieren Dispatcher-Arbeitsbereich In UI Builder. Drei der häufigsten zu aktualisierenden Bereiche sind der kontextbezogene Seitenbereich, die Mitarbeiterkarte und der Kalender. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- Anpassen des kontextbezogenen Seitenbereichs in Dispatcher-Arbeitsbereich Mit UI Builder
- Service Desk-Mitarbeiter-Karte in anpassen Dispatcher-Arbeitsbereich Mit UI Builder
- Anpassen des Kalenderrasters in Dispatcher-Arbeitsbereich Mit UI Builder

Anpassen des kontextbezogenen Seitenbereichs in Dispatcher-Arbeitsbereich Mit UI Builder

Ändern Sie Felder und Symbole im kontextbezogenen Seitenbereich, oder fügen Sie sie hinzu, um Ihren zu aktualisieren Dispatcher-Arbeitsbereich Anzeige. Dispatcher können sofort relevantere Informationen sehen, damit sie Aufgaben schneller lösen können.

In Dispatcher-Arbeitsbereich, Im kontextbezogenen Seitenbereich werden detaillierte Informationen zu den Dingen angezeigt, die Sie in der Karte, im Zeitplan oder im

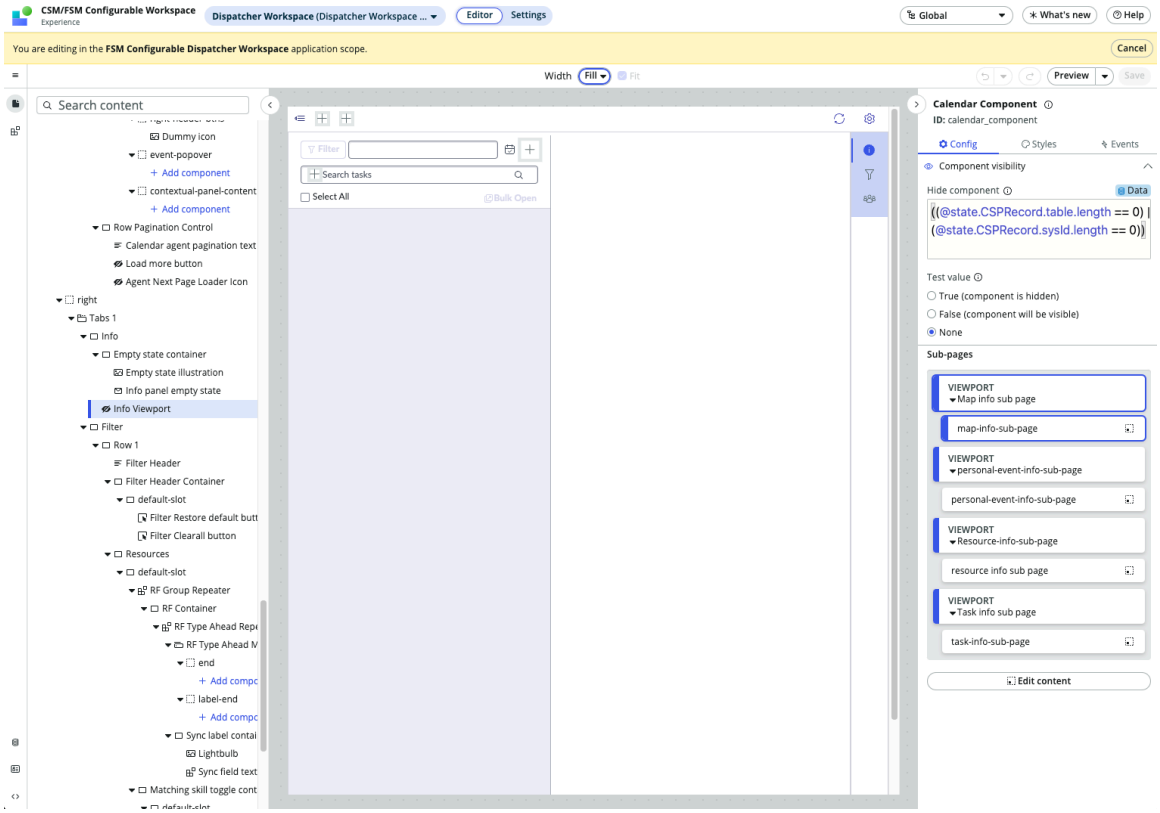
Automatische Übersetzung

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

Aufgabenbereich auswählen. Der kontextbezogene Seitenbereich wird mit der Registerkartenkomponente erstellt. Registerkarten bestimmen die Reihenfolge der Informationen und die Symbole, die im kontextbezogenen Seitenbereich verwendet werden.

In der folgenden Abbildung sehen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Kontextbezogener Seitenbereich in UI Builder Erstellt mit anpassbaren Registerkarten.

Dispatcher-Arbeitsbereich in UI Builder



Weitere Informationen zur Verwendung von Registerkarten in finden Sie UI Builder, Siehe Registerkartennutzung . Informationen zum Hinzufügen von Registerkarten finden Sie unter UI Builder-Seiten Inhalte mit Registerkarten hinzufügen .

Service Desk-Mitarbeiter-Karte in anpassen Dispatcher-Arbeitsbereich Mit UI Builder

Ändern oder fügen Sie der Agent-Karte Felder und Symbole hinzu, die weitere Informationen anzeigen, mit denen Dispatcher Aufgaben schneller lösen können.

Der Standard Next Experience Zum Erstellen der Agent-Karte werden folgende Komponenten verwendet:

- Hervorgehobener Wert
- Textlink
- Bezeichnungswert
- Behälter

In Dispatcher-Arbeitsbereich, Mitarbeiterkarten zeigen Informationen wie Standort und Kontaktinformationen des Service Desk-Mitarbeiters an. In UI Builder Service Desk-Mitarbeiter-Karten werden mit einer Sammlung von erstellt Next Experience Komponenten.

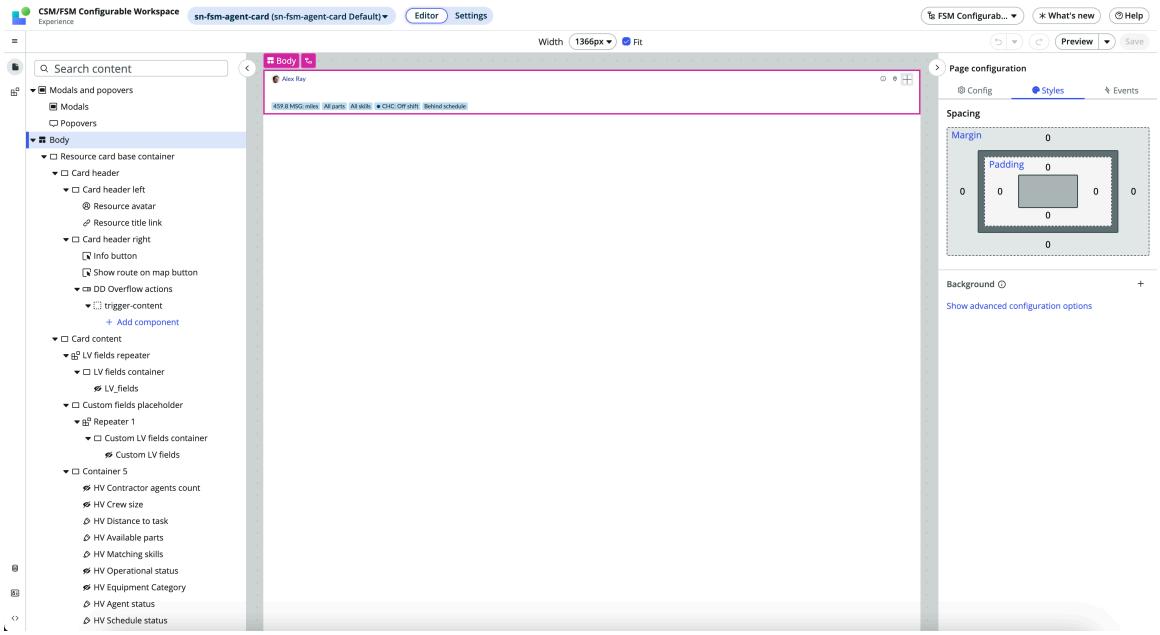
Automatische Übersetzung

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

Je nach Konfiguration werden möglicherweise dieselben, mehr oder weniger Komponenten zum Erstellen Ihrer Agent-Karte verwendet. Weitere Informationen zu diesen Komponenten finden Sie unter Next Experience-Komponenten .

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für die Containerkomponente, die zum Erstellen eines Teils der Agent-Karte verwendet wird. Die Felder können in konfiguriert werden UI Builder.

Containerkomponente in UI Builder



Anpassen des Kalenderrasters in Dispatcher-Arbeitsbereich Mit UI Builder

Ändern oder fügen Sie dem Kalenderraster Farben hinzu, um Ihren zu aktualisieren Dispatcher-Arbeitsbereich Anzeige, damit Dispatcher leicht sehen können, wann Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

In Dispatcher-Arbeitsbereich, Die Standardfarben für das Kalenderraster sind weiß, um anzuzeigen, dass Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind, und grau, dass der Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist. Sie können diese Farben anpassen.

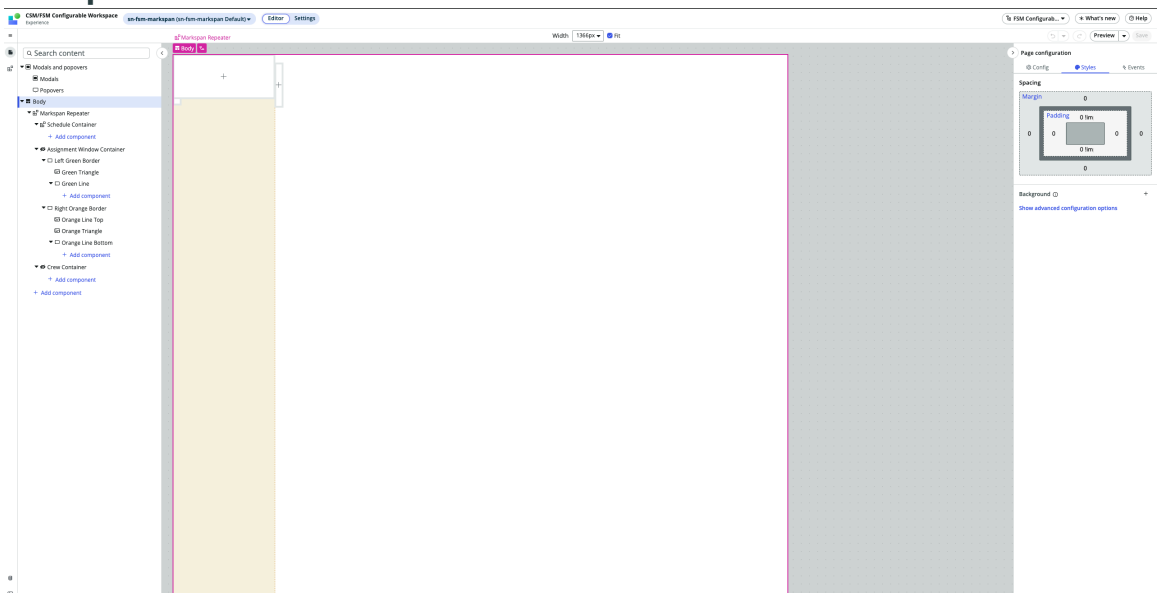
Das Kalenderraster in Dispatcher-Arbeitsbereich Wird mit einer Eigenschaft namens Markspan erstellt. Ändern Sie die Farbe der Markierungsspannen, um die Farbe des Kalenderrasters zu ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Kalender-UIB-Setup , Und scrollen Sie zur Eigenschaft Markspan.

Wichtig: „Spannen markieren“ ist die einzige Eigenschaft auf der Kalender-UIB-Setup-Seite, die in unterstützt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.

Die folgende Abbildung zeigt ein Beispiel für Markspannen in UI Builder Die zum Definieren der Farbe des Kalenderrasters in verwendet werden Dispatcher-Arbeitsbereich.

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

Markspannen in UI Builder



Passen Sie die Popover-Felder im Kalender in an Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie die Felder hinzu, die in angezeigt werden, oder entfernen Sie sie Dispatcher-Arbeitsbereich Popover, damit Dispatcher relevantere Informationen leichter finden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warnung: Nur Entwickler mit einer hohen Erfahrung mit JavaScript sollten dieses Verfahren ausführen.

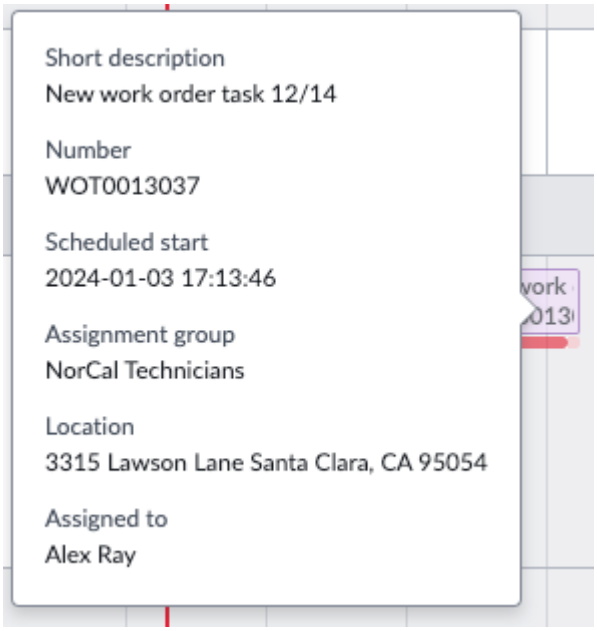
Wenn Sie JavaScript zusammen mit Skripteinbindungen verwenden, können Sie andere Werte als die Standardinformationen anzeigen, die im Popover-Fenster angezeigt werden. Die Standardfelder in den Popover-Informationen sind:

- **Kurzbeschreibung** : Eine kurze Beschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe
- **Nummer** : Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe
- **Geplanter Start**
- Die **Zuweisungsgruppe**
- **Standort** : Der Standort der Arbeitsauftragsaufgabe

Die folgende Abbildung zeigt, dass **Zugewiesen an** Das Feld wurde dem Popover-Fenster hinzugefügt, um anzugeben, wem die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.

Automatische Übersetzung

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



Prozedur

1. Suchen Sie die Werte der Felder, die Sie hinzufügen möchten.
   a. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
   b. In **Suchen** Feld nach der Tabelle mit dem relevanten Informationstyp suchen.
      - Werte der Arbeitsauftragsaufgabe: wm_Task
      - Zeitplanwerte: cmn_schedule_span
      - Persönliche Ereigniswerte: sn_Shift_Planning_Agent_schedule_Request
   c. Öffnen Sie die relevante Tabelle, und kopieren Sie den Wert, den Sie anzeigen möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
3. In **Suchen** Feld eingeben `DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImplSNC` Und öffnen Sie den Datensatz.
4. Scrollen Sie zu `GetCalendarEventTooltipDetails` Funktion.
5. Wählen Sie das gesamte aus, und kopieren Sie es `GetCalendarEventTooltipDetails` Funktion.
6. Zurück zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Skripteinbindungen**an.
7. In **Suchen** Feld eingeben `DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl` Und öffnen Sie den Datensatz.
8. Fügen Sie ein `GetCalendarEventTooltipDetails` -Funktion in `DispatcherWorkspaceCalendarBrokerImpl` Datensatz darunter, wo steht `//hier Anpassungen hinzufügen/überschreiben.` .
9. Fügen Sie die gewünschten Felder hinzu, oder entfernen Sie sie.
10. Wählen Sie den Header der Seite aus, halten Sie ihn gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste), und wählen Sie aus **Speichern** .

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

Erweiterte Ressourcenfilter für konfigurieren Dispatcher-Arbeitsbereich

Durch die erweiterte Ressourcenfilterung können Administratoren und Dispatcher eigene Filter für erstellen und speichern Dispatcher-Arbeitsbereich. Dadurch können Dispatcher ihre Ansicht in personalisieren Dispatcher-Arbeitsbereich.

Standardmäßige Ressourcenfilterung

Standardmäßig Dispatcher-Arbeitsbereich Ermöglicht Dispatchern das Filtern, was sie im kontextbezogenen Seitenbereich sehen. Dispatcher können nach Service Desk-Mitarbeiter, Auftragnehmer oder Kompetenz filtern. Weitere Informationen finden Sie unter Filter Dispatcher-Arbeitsbereich Ansichten.

Erweiterte Ressourcenfilterung

Durch die erweiterte Ressourcenfilterung können Dispatcher ihre eigene gefilterte Ansicht in erstellen Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie können die gefilterte Ansicht speichern, um das zu personalisieren, was sie bei jedem Öffnen sehen Dispatcher-Arbeitsbereich. Dispatcher können auch eine beliebige Anzahl von Filtern erstellen und speichern, sodass sie schnell jede Ansicht erneut anwenden können, die sie möglicherweise anzeigen müssen.

Durch die erweiterte Ressourcenfilterung können Administratoren auch eigene erweiterte Filter erstellen und auf anwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Für alle Dispatcher zur Verwendung.

Die Systemeigenschaft des erweiterten Ressourcenfilters

Wenn Sie die Systemeigenschaft „Erweiterter Ressourcenfilter“ aktivieren, aktivieren Sie vier Datenbankansichten. Datenbankansichten sind Sammlungen von Tabellen. Diese vier Datenbankansichten enthalten Tabellen mit Werten, die Dispatcher zum Erstellen ihrer erweiterten Ressourcenfilter verwenden können. Die vier Datenbankansichten sind:

- Agent-Filterkonfiguration – Datenbankansicht
- Datenbankansicht für Crew-Filterkonfiguration
- Konfigurationsansicht für Gerätefilter
- Konfigurationsansicht für Auftragnehmer-Filter

Die Systemeigenschaft „Erweiterter Ressourcenfilter“ aktiviert auch eine Steuerung, mit der Administratoren anwenderdefinierte Filter erstellen und hinzufügen können Dispatcher-Arbeitsbereich Für alle Dispatcher zur Verwendung. Diese Steuerung wird als Ressourcenfilterkonfiguration bezeichnet.

Sie müssen die Systemeigenschaft „Kalender reduziert“ haben (sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior) Aktiviert, um erweiterte Ressourcenfilter zu verwenden.

Datenbankansichten

Die vier Datenbankansichten enthalten eine Liste von Tabellen. Standardmäßig können Dispatcher erweiterte Filter basierend auf folgenden Elementen erstellen:

- Anwendername oder Anwenderkompetenz in **Service Desk-Mitarbeiter** Registerkarte.
- Crew-Name oder Crew-Kompetenz in **Crews** Registerkarte.
- Ausrüstungskategorie oder Ressourcentyp in **Gerät** Registerkarte.

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

- Name des Auftragnehmers in **Auftragnehmer** Registerkarte.

> **Hinweis:** In **Auftragnehmer** Registerkarte das Feld, das Sie zum Filtern eines Auftragnehmers auswählen, wird als Zuweisungsgruppe bezeichnet, obwohl Sie nach Auftragnehmern filtern.

Wenn Dispatcher weitere Werte verwenden können, um erweiterte Filter mit zu erstellen, müssen Sie angeben, welche Werte in den Tabellen verfügbar sind.

Die Tabellen unterscheiden sich, wenn Sie Zuweisungsgruppen oder Gebiete konfiguriert haben. Eine Liste der Tabellen, die die Werte enthalten, die Administratoren aktivieren müssen, damit Dispatcher Ressourcenfilter erstellen können, finden Sie unter Tabellen für erweiterte Ressourcenfilter

Tabellen werden erweitert

Die Werte in allen Tabellen, die sich auf Anwender oder Crews beziehen, die Teil Ihrer Bereitstellung sind, können auf erweitert werden Dispatcher-Arbeitsbereich Und wird verwendet, um einen erweiterten Ressourcenfilter zu erstellen. Der Prozess wird als Datenbankansichten für die Berichterstellung erstellen bezeichnet.

> **Warnung:** Sie müssen ein professioneller Entwickler und ein Service Now-Administrator sein, um dies einzurichten.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeiten mit Datenbankansichten für die Berichterstellung .

Ressourcenfilterkonfiguration

Administratoren können erweiterte Ressourcenfilter für Dispatcher mithilfe der in verfügbaren Werte erstellen Tabellen für erweiterte Ressourcenfilter. Wenn ein Administrator einen erweiterten Ressourcenfilter erstellt, ist der Ressourcenfilter für alle Dispatcher zur Verwendung in verfügbar Dispatcher-Arbeitsbereich.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten erweiterter Ressourcenfilter sind:

1. Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

   Aktivieren Sie die Systemeigenschaft „Erweiterte Ressourcenfilter“ (sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Show_Advanced_resource_Filter).

2. (Optional) Konfigurieren Sie Ressourcenfilteroptionen

   Wählen Sie die Werte aus, mit denen Dispatcher erweiterte Ressourcenfilter erstellen können.

3. (Optional) Erstellen Sie einen erweiterten Ressourcenfilter für Dispatcher

   Erstellen Sie einen erweiterten Ressourcenfilter für alle Dispatcher zur Verwendung in Dispatcher-Arbeitsbereich.

4. Erweiterte Filterung in Dispatcher-Arbeitsbereich

   Dispatcher können eigene erweiterte Filter erstellen und anwenden.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie Ressourcenfilteroptionen

Administratoren können weitere Optionen für Dispatcher konfigurieren, um erweiterte Ressourcenfilter mit über die Standardoptionen hinaus zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Dispatcher erweiterte Filter basierend auf folgenden Elementen erstellen:

- Anwendername oder Anwenderkompetenz in **Service Desk-Mitarbeiter** Registerkarte.
- Crew-Name oder Crew-Kompetenz in **Crews** Registerkarte.
- Ausrüstungskategorie oder Ressourcentyp in **Gerät** Registerkarte.
- Name des Auftragnehmers in **Auftragnehmer** Registerkarte.

> **Hinweis:** In **Auftragnehmer** Registerkarte das Feld, das Sie zum Filtern eines Auftragnehmers auswählen, wird als Zuweisungsgruppe bezeichnet, obwohl Sie nach Auftragnehmern filtern.

Sie können auch jede Tabelle erweitern, die sich auf Anwender oder Crews bezieht, und die Felder aus diesen Tabellen verwenden, um Ressourcenfilter zu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Ressourcenfilter für konfigurieren Dispatcher-Arbeitsbereich.

Prozedur

1. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Filterkonfiguration des Service Desk-Mitarbeiters**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Konfiguration des Crew-Filters**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Filterkonfiguration für Ausrüstung**an.
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Filterkonfiguration für Auftragnehmer**an.
   - Wenn Sie eine Tabelle erweitert haben, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** Und wählen Sie dann die Tabelle aus, die Sie erweitert haben.
2. Wählen Sie eine der Tabellen aus.
   Eine Liste der Tabellen finden Sie unter Tabellen für erweiterte Ressourcenfilter.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie aus **Feld** Die Dispatcher als neuen Suchwert verwenden können.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Dispatcher können jetzt erweiterte Ressourcenfilter mit dem in Schritt 4 ausgewählten Wert erstellen.

Erstellen Sie einen erweiterten Ressourcenfilter für Dispatcher

Erstellen Sie einen erweiterten Ressourcenfilter, damit alle Dispatcher denselben Filter in verwenden können Dispatcher-Arbeitsbereich.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Administratoren einen erweiterten Ressourcenfilter für Dispatcher erstellen, werden sie im Dropdown-Menü Ressourcenfilter in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich. Alle von Administratoren erstellten erweiterten Filter werden alphabetisch oben in der Ressourcenfilterliste angezeigt. Vom Dispatcher erstellte Filter werden unter der Liste der Administratorfilter angezeigt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** > **Ressourcenfilter**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular aus:
   - Titel: Der Name des Filters, der in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
   - Aktiv: Wenn der Filter aktiv ist.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den Namen des Filters aus, den Sie gerade erstellt haben.
6. Wählen Sie **Neu**.
7. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Tabelle	Wählen Sie die Ansicht aus. Die Auswahlmöglich-keiten sind: ○ Agent_Filter_config_View ○ Crew_Filter_config_View ○ Equipment_Filter_config_View ○ Auftragnehmer_Filter_config_View
Filter	Fügen Sie die Bedingungen und Klauseln hinzu, die zum Filtern der Informationen in der ausgewählten Tabelle verwendet werden.

8. Wählen Sie **Absenden**.

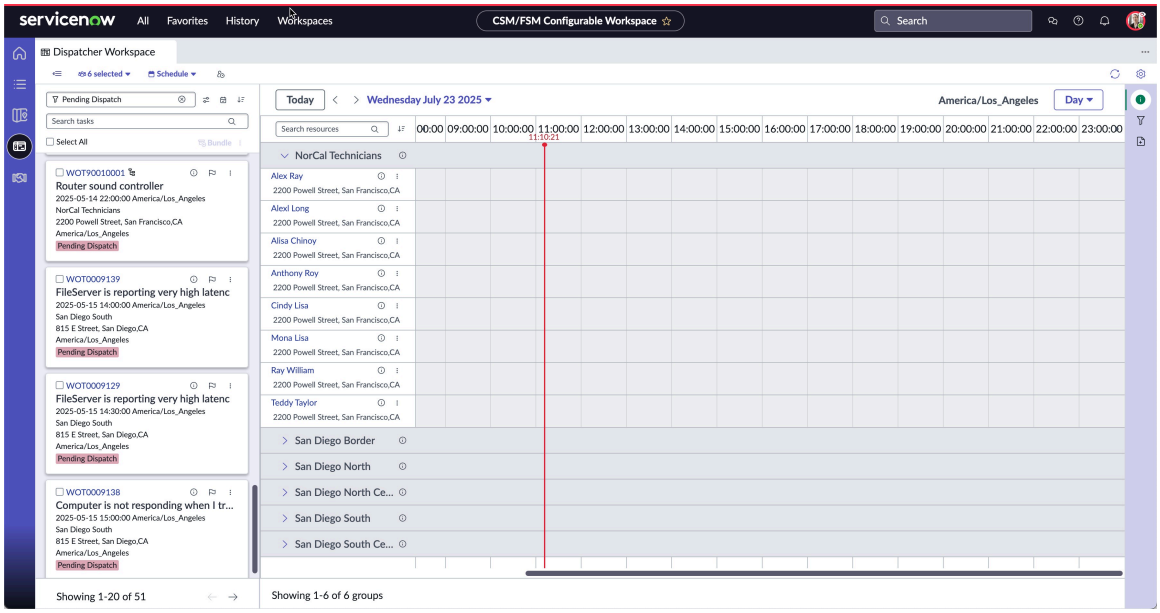
   Der Filter wird dem Dispatcher-Arbeitsbereich hinzugefügt, damit Dispatcher verwenden können.

Reduzierten Modus in konfigurieren Dispatcher-Arbeitsbereich
Das Reduzieren von Zuweisungsgruppen oder Gebieten ermöglicht Dispatcher-Arbeitsbereich Um schneller zu laden. Administratoren können die Eigenschaft deaktivieren, um alle Zuweisungsgruppen oder Gebiete gleichzeitig anzuzeigen, jedoch auf Kosten höherer Ladezeiten.

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

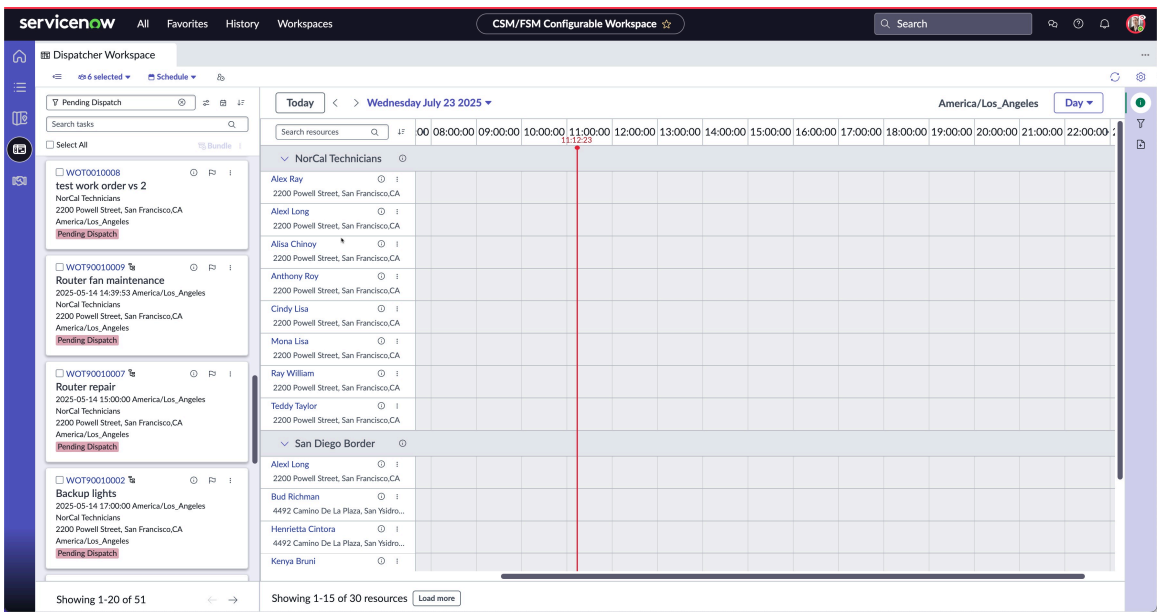
Reduzierter Modus

Beginnend mit Xanadu Release, Zuweisungsgruppen und Gebiete sind standardmäßig reduziert. Wenn dies das Verhalten ist, das Dispatcher haben sollen, gibt es nichts zu tun. Die erste Zuweisungsgruppe oder das erste Gebiet im Kalender wird erweitert, die darunter liegenden Zuweisungsgruppen oder Gebiete sind jedoch reduziert.



Nicht reduzierter Modus

Sie können den reduzierten Modus deaktivieren. Dadurch werden X Service Desk-Mitarbeiter geladen, die Teil Ihrer Standardzuweisungsgruppen oder -Gebiete sind. Wobei X der Größe der Kalenderseite entspricht, die von dieser Systemeigenschaft gesteuert wird: `sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size` . Dispatcher müssen dann unten im Kalender mehr laden auswählen, um weitere Service Desk-Mitarbeiter und Zuweisungsgruppen oder -Gebiete anzuzeigen. Um den nicht reduzierten Modus zu verwenden und Zuweisungsgruppen und Gebiete erweitert anzuzeigen, müssen Sie die Eigenschaft festlegen `sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior` Auf „falsch“.



Automatische Übersetzung

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

Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanungskonsole

Außendienst Gebietsplanung Identifiziert das am besten abgeglichene Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen festgelegten Bedingungen. Sie können dann dem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder der Gruppe Aufgaben zuweisen, die am besten positioniert sind, um einen Serviceanruf basierend auf den zugehörigen Gebieten auszuführen.

Als Gebietsplaner haben Sie die Möglichkeit, Gebiete innerhalb von einzurichten und zu nutzen Außendienst Gebietsplanungskonsole, indem Sie diese Schritte ausführen.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Außendienst Gebietsplanungskonsole sind:

- Konfigurieren einer Kartenüberlagerung

  Konfigurieren Sie Kartenüberlagerungen, um die entsprechenden Datenelemente in der Gebietskarte anzuzeigen.

- Konfigurieren Sie Gebietsfelder so, dass sie in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden

  Passen Sie die Informationen an, die für Gebiete in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden, indem Sie die Felder im kontextbezogenen Seitenbereich konfigurieren.

- Aktivieren Sie die Identifizierung relevanter Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe

  Erstellen Sie übereinstimmende Regeln und Bedingungen, um die Identifizierung der relevantesten Gebiete für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben zu ermöglichen.

Weitere Informationen zum Aktivieren und Einrichten der Gebietsplanung finden Sie unter Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung.

Konfigurieren einer Kartenüberlagerung

Konfigurieren Sie eine Kartenüberlagerung, um die entsprechenden Datenelemente in der Gebietskarte anzuzeigen.

Mit Kartenüberlagerungen können Sie Datenelemente im Kontext einer Gebietskarte anzeigen. Durch das Einrichten von Überlagerungen können Sie Datenpunkte als Markierungen, Formen oder Heatmaps auf der Karte visualisieren und wertvolle Einblicke in die räumliche Verteilung bieten.

Typen von Kartenüberlagerungen

Unterstützt drei Arten von Kartenüberlagerungsdatenelementen:

1. Markerebene: Stellt einzelne Datenelemente mit eindeutigen Markierungen auf der Karte dar. Markerebenen sind nützlich, um bestimmte Assets, Standorte oder Points of Interest zu identifizieren.
2. Formebene: Ermöglicht die Erstellung anwenderdefinierter Formen wie Polygone oder Linien auf der Karte, was für die Definition von Grenzen oder die Darstellung von Routen nützlich ist.
3. Heatmap: Bietet eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -Intensität, um Bereiche mit höheren Konzentrationen zu identifizieren.

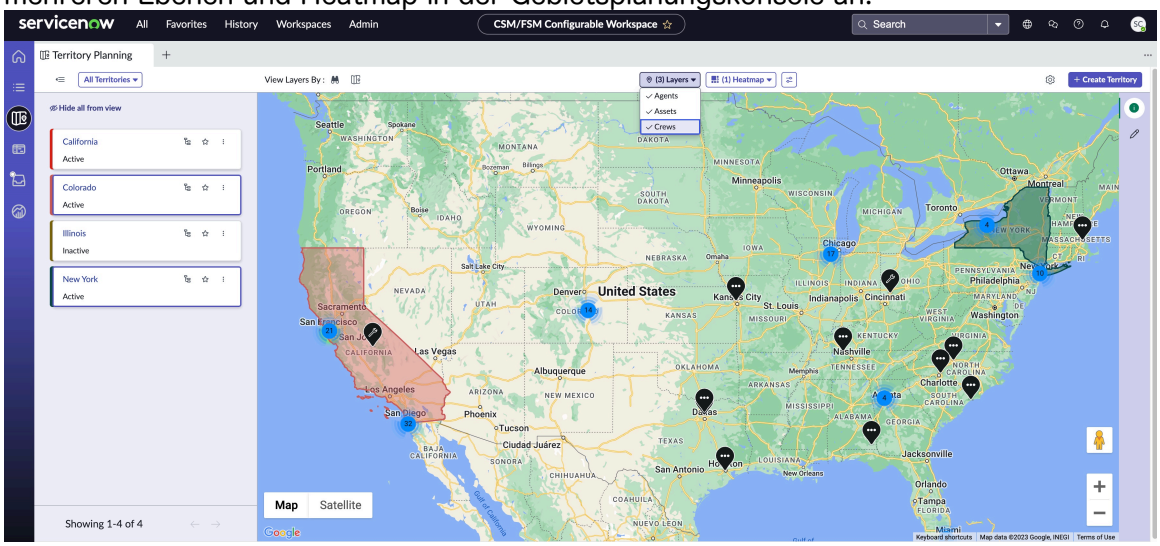
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Example: Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung für Service Desk-Mitarbeiter

Gehen Sie wie folgt vor, um eine Markierungsebenenüberlagerung speziell für Service Desk-Mitarbeiter zu erstellen:

1. Fügen Sie ein Kartenüberlagerungsdatenelement für Assets hinzu, indem Sie die Datenbanktabelle für Service Desk-Mitarbeiter verknüpfen.
2. Richten Sie Kartenmarkersymbole ein, um einzelne und mehrere Service Desk-Mitarbeiter auf der Karte visuell zu identifizieren.
3. Erstellen Sie einen Infofensterfeldsatz, um die Felder zu konfigurieren, die im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt werden, wenn Sie auf eine Kartenmarkierung klicken.
4. Erstellen Sie eine Überlagerungsdefinition für Service Desk-Mitarbeiter, indem Sie das Datenelement, die Kartenmarkersymbole und den Infofensterfeldsatz verknüpfen.
5. Verknüpfen Sie die Agents-Gruppe und die Agents-Überlagerungsdefinition in der Gruppennutzungstabelle.

Der folgende Snapshot zeigt Daten im Zusammenhang mit mehreren Ebenen und Heatmap in der Gebietsplanungskonsole an.



Anzeigen und Filtern von Daten

- Verwenden Sie die Snapshot- oder Kartenansicht, um Einblicke in relevante Gebietsinformationen zu erhalten, einschließlich Service Desk-Mitarbeitern, Crews und Arbeitsauftragsaufgaben in allen Gebieten.
- Verwenden Sie Datenfilteroptionen, um die angezeigten Informationen basierend auf Viewport oder Gebieten einzugrenzen.
  - Viewport: In dieser Ansicht werden einzelne Markierungen, die jeden Service Desk-Mitarbeiter darstellen, hervorgehoben angezeigt, was ein umfassendes Verständnis der räumlichen Verteilung bietet.
  - Gebiet: Alternativ können Sie in der gebietsbasierten Datenansicht Service Desk-Mitarbeiter filtern und anzeigen, die speziell ausgewählten Gebieten zugeordnet sind. Dies bietet eine fokussierte Analyse der Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern in diesen Bereichen.

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

Auswahl mehrerer Überlagerungen

Sie können mehrere Kartenüberlagerungen verwalten und steuern. Wechseln Sie zwischen Überlagerungen, um Ihre Anzeige anzupassen und Ihren Zuordnungs-Workflow zu optimieren.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren einer Kartenüberlagerung sind:

- Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung

  Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung, um die Datenelemente anzugeben, die den Markierungen auf einer Karte zugeordnet sind. Sie können Markierungen für Assets, Standorte oder Points of Interest einrichten.

- Erstellen Sie eine Formebenen-Überlagerung

  Erstellen Sie eine Formenebene, um anwenderdefinierte Formen wie Polygone oder Linien auf einer Karte zu erstellen. Diese Art von Überlagerung ist nützlich, um Grenzen zu definieren, Routen zu veranschaulichen oder bestimmte geografische Bereiche von Interesse hervorzuheben.

- Erstellen Sie eine Heatmap

  Erstellen Sie eine Heatmap, um eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -Intensität auf einer Karte mit Farben bereitzustellen. Eine Heatmap kann Ihnen helfen, Bereiche mit höheren Datenkonzentrationen zu identifizieren, Hotspots hervorzuheben und Muster in der Datenverteilung zu finden.

- Symbole für Kartenmarkierungen erstellen

  Erstellen Sie anwenderdefinierte Kartenmarkersymbole für die Markertyp-Überlagerung, um das ausgewählte Datenelement entweder als einzelne Entität oder mehrere Entitäten am selben Standort im Gebiet zu identifizieren.

- Infofenster-Feldsatz erstellen

  Erstellen Sie einen Infofenster-Feldsatz, um die Felddaten aus der Datenbank abzurufen und auf einer Karte anzuzeigen, wenn auf einer Karte auf eine Markierung geklickt wird.

- Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition

  Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, um Datenelemente, Infofenster und Markierungssymbole zu verknüpfen, um eine klare visuelle Darstellung auf der Karte zu ermöglichen. Dies ermöglicht Anwendern das einfache Anzeigen und Filtern von Zuordnungsdaten.

- Verknüpfen Sie die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition

  Stellen Sie eine Verknüpfung zwischen der Überlagerungsgruppe und der Überlagerungsdefinition in der Gruppennutzungstabelle her, um sicherzustellen, dass die Überlagerungsdefinition in der Gebietsplanungskonsole angezeigt wird.

Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung

Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung, um die Datenelemente anzugeben, die den Markierungen auf einer Karte zugeordnet sind. Sie können Markierungen für Assets, Standorte oder Points of Interest einrichten.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdatenelemente**an.
2. In **Kartenüberlagerungsdatenelemente** Seite auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Assets
Anwendung	Anwendungsbereich der Markerebene.
Typ	**Markerebene** .
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Verwenden Sie beispielsweise die Tabelle „sys_user“, um Agents-bezogene Daten abzurufen.
Erweitert	Wählen Sie aus, eine Markerebene zu erstellen, indem Sie entweder ein anwenderdefiniertes Skript verwenden oder die vordefinierten Felder ausfüllen. ○ So verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Skript: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihr eigenes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. ○ So geben Sie Details manuell ein: Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Details zu Bedingung, Breitengrad, Längengrad und Adresse manuell einzugeben.
Skript	Passen Sie das Skript an, das Ihren Anforderungen entspricht. Das folgende Ausgabeformat dient als Referenz für die Struktur der Daten, die im Skript verwendet werden sollen. [{ "displayValue": "Gina Frost", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bc3", "latitude": 37.4076716, "longitude": -121.9613086, "address": "Santa Clara" }, { "displayValue": "Taylor Key", "sysId": "01e7632ad1c30110f8773afecccd7bd0",

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

Felder	Beschreibung

	<pre>"latitude": 37.3323182,
	"longitude": -121.9745714,
	"address": "Santa Clara"
	}
	]</pre>

Standortänderung auf Karte aktivieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Änderung der Markerposition in der Karte zu aktivieren.
Skript bearbeiten	Passen Sie das Skript an, um die Position der Markerüberlagerung zu aktualisieren, wenn Sie Kartenmarkierungen ziehen. Diese Funktion ist für Markerebenen konzipiert. Wenn Sie beispielsweise eine Kartenmarkierung, die einen Service Desk-Mitarbeiter darstellt, an einen neuen Standort ziehen, wird das Skript ausgeführt und aktualisiert den Standort im Datensatz des Service Desk-Mitarbeiters.
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Daten. Legen Sie beispielsweise „aktiv“ auf „wahr“ fest, um nur aktive Assets abzurufen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.
Breitengrad	Geben Sie den Breitengrad für die Markierung an. Beispiel: Standort-Breitengrad eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.
Längengrad	Geben Sie den Längengrad für die Markierung an. Beispiel: Standortlängengrad eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.
Adresse	Adressinformationen, die der Markierung zugeordnet sind. Beispiel: Standort eines Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.

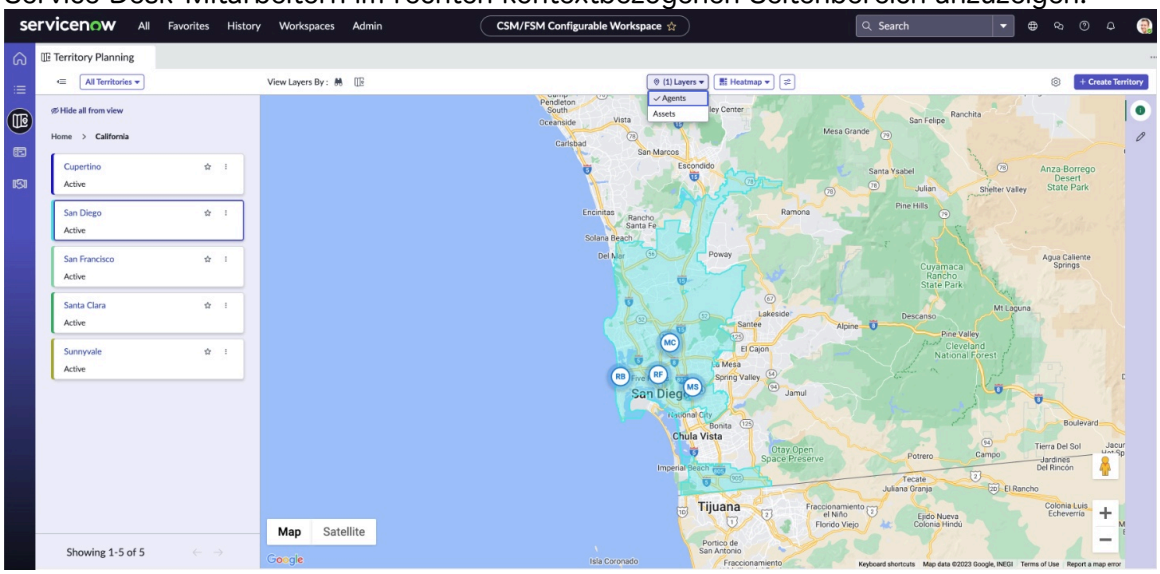
4. Fügen Sie Kartenmarkersymbole hinzu, um einzelne Datenelemente darzustellen und die zugrunde liegenden Datenpunkte auf der Karte visuell anzuzeigen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Symbole für Kartenmarkierungen erstellen.
5. Konfigurieren Sie einen Infofensterfeldsatz, um die Felder zu bestimmen, die Sie auf einer Karte anzeigen möchten, wenn ein Kartenmarkierungssymbol ausgewählt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Infofenster-Feldsatz erstellen.
6. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, um die Überlagerungsdefinition und das Datenelement zu verknüpfen.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung, z. B. Markierungssymbolen, und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
7. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.

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

Diese Verknüpfung stellt sicher, dass die Überlagerung innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe angemessen organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition.
Die Markerebene wird erstellt.

Ergebnis

Der folgende Snapshot veranschaulicht ein Beispiel für eine Markerebene, die Service Desk-Mitarbeiter im San Diego-Gebiet darstellt. Wählen Sie die Kartenmarkierung eines beliebigen Service Desk-Mitarbeiters aus, um Details zu Service Desk-Mitarbeitern im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Erstellen Sie eine Formebenen-Überlagerung

Mit einer Formebenen-Überlagerung können Sie anwenderdefinierte Formen, z. B. Polygone oder Linien, auf einer Karte erstellen. Diese Art von Überlagerung ist nützlich, um Grenzen zu definieren, Routen zu veranschaulichen oder bestimmte geografische Bereiche von Interesse hervorzuheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdatenelemente**an.
2. In **Kartenüberlagerungsdatenelemente** Seite auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Beispiel: Lineare Segmente
Anwendung	Anwendungsbereich der Formebene.
Typ	**Formebene** .
Tabelle	Tabelle, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Beispiel: „sn_eam_linear_Segment“.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Lineare Segmente sind nur verfügbar, wenn Sie das Plugin „Enterprise Asset Management“ (EAM) aktivieren.
Erweitert	Das Kontrollkästchen ist standardmäßig aktiviert. Gibt an, dass ein Skript erforderlich ist, um Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten für die Überlagerung der Formebene einzubeziehen.
Skript	Verwenden Sie das Referenzskript, um Ihr eigenes anwenderdefiniertes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. [{ "displayValue": "Created 2023-07-10 03:01:37", "sysId": "1708508093c0b51025bcba774dba106e", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41327466868162,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946524999819999],[110.41363733131837,-6.946885000018],[110.41327466868162,-6.94688500018],[110.41327466868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FF0000\",\"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}" }, { "displayValue": "Created 2023-07-10 03:06:44", "sysId": "1e3914c493c0b51025bcba774dba101d", "geoJson": "{\"type\":\"FeatureCollection\", \"features\":[{\"type\":\"Feature\", \"geometry\":{\"type\":\"Polygon\", \"coordinates\": [[[110.41258766868162,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946524999819999],[110.41295033131837,-6.946885000018],[110.41258766868162,-6.94688500018],[110.41258766868162,-6.946524999819999]]]},\"properties\":{\"styles\":{\"fillColor\":\"#FFC0CB\", \"fillOpacity\":0.4,\"strokeWeight\":0,\"strokeColor\":\"#000000\"}}}]}"

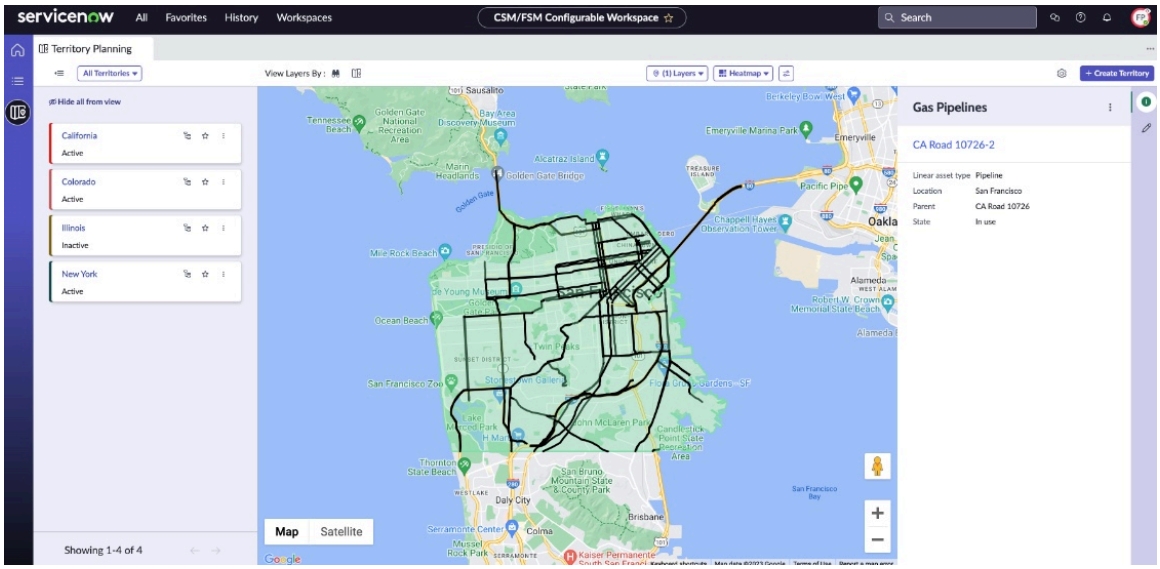
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Felder	Beschreibung
	}]

4. Konfigurieren Sie einen Infofensterfeldsatz, um die Felder zu bestimmen, die Sie auf einer Karte anzeigen möchten, wenn ein Kartenmarkierungssymbol ausgewählt wird.
   Weitere Informationen finden Sie unter Infofenster-Feldsatz erstellen.
5. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition. Sie müssen die Überlagerungsdefinition und das Datenelement verknüpfen.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung der Form und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
6. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe. Diese Verknüpfung stellt sicher, dass die Überlagerung innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe angemessen organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition.
   Die Formebene wird erstellt.

Ergebnis

Der folgende Snapshot veranschaulicht ein Beispiel für eine Formenebene, die lineare Segmente des San Francisco-Gebiets darstellt. Wählen Sie das lineare Segment aus, um Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Erstellen Sie eine Heatmap

Erstellen Sie eine Heatmap, um eine visuelle Darstellung der Datendichte oder -Intensität auf einer Karte mit Farben bereitzustellen. Eine Heatmap kann Ihnen helfen, Bereiche mit höheren Datenkonzentrationen zu identifizieren, Hotspots hervorzuheben und Muster in der Datenverteilung zu finden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdatenelemente**an.
2. In **Kartenüberlagerungsdatenelemente** Seite auswählen **Neu** .

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

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerung. Zum Beispiel Arbeitsauftragsaufgaben.
Anwendung	Anwendungsbereich der Heatmap.
Typ	Wählen Sie Aus **Heatmap** .
Tabelle	Geben Sie die Tabelle an, aus der Sie die Daten abrufen möchten. Verwenden Sie beispielsweise „wm_Task“, um Arbeitsauftragsaufgaben abzurufen.
Erweitert	Es gibt zwei Möglichkeiten, eine Heatmap zu erstellen: Mithilfe eines anwenderdefinierten Skripts oder Ausfüllen der vordefinierten Felder. ○ So verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Skript: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Ihr eigenes Skript für die Kartenüberlagerung zu verwenden. Auf diese Weise können Sie Breitengrad, Längengrad und andere relevante Daten integrieren. ○ So geben Sie Details manuell ein: Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, um die Details zu Bedingung, Breitengrad, Längengrad und Adresse einzugeben.
Skript	Passen Sie das Skript an, das Ihren Anforderungen entspricht. Das folgende Ausgabeformat dient als Referenz für die Struktur der Daten, die im Skript verwendet werden sollen. `[ { "weight": 4,(optional) "displayValue": "WOT0010017", "sysId": "0793bd6847c8b51046cd016c416d43c2", "latitude": 25.784294, "longitude": -80.322654 } ]`
Bedingung	Bedingung zum Filtern der Daten. Legen Sie beispielsweise „aktiv“ auf „wahr“ fest, um nur aktive Arbeitsauftragsaufgaben abzurufen. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.
Breitengrad	Geben Sie den Breitengrad für die Heatmap an. Beispiel: Standort-Breitengrad der

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

Felder	Beschreibung
	Arbeitsauftragsaufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.
Längengrad	Geben Sie den Längengrad für die Heatmap an. Beispiel: Standortlängengrad der Arbeitsauftragsaufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.
Gewichtung	Geben Sie die Gewichtung für die Heatmap ein. Bestimmt die Intensität eines Datenpunkts auf der Heatmap. Wenn Sie einem Datenpunkt eine höhere Gewichtung zuweisen, wird er prominenter angezeigt. Dies ist nützlich, um bestimmte Datenpunkte hervorzuheben oder eine große Datenmenge an einem einzigen Ort hinzuzufügen, um das Rendern zu beschleunigen. Sie können beispielsweise das Prioritätsfeld in der Arbeitsauftragsaufgabe haben, um die Gewichtung eines bestimmten Standorts anzuzeigen. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur für die Heatmap und nur angezeigt, wenn **Erweitert** Feld ist nicht ausgewählt.

4. **Wahlweise:** Ändern Sie den Farbverlauf der Visualisierung mithilfe des Erweiterungspunkts „Heatmap-Verlauf“ (sn_cmn_Mo.HeatmapGradient).
   Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.
5. **Wahlweise:** Ändern Sie die Opazitätsstufe und den Radius, die sich auf den Datenpunkt in der Heatmap auswirken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole.
6. Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, verknüpfen Sie die Überlagerungsdefinition und das Datenelement.
   Dieser Schritt stellt die Verbindung zwischen der visuellen Darstellung der Heatmap und dem zugehörigen Datenelement her. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
7. Verknüpfen Sie die erstellte Kartenüberlagerungsdefinition und die ausgewählte Überlagerungsgruppe.
   Diese Verknüpfung stellt sicher, dass die Überlagerung innerhalb der angegebenen Überlagerungsgruppe angemessen organisiert und verwaltet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen Sie die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Heatmap wird erstellt.

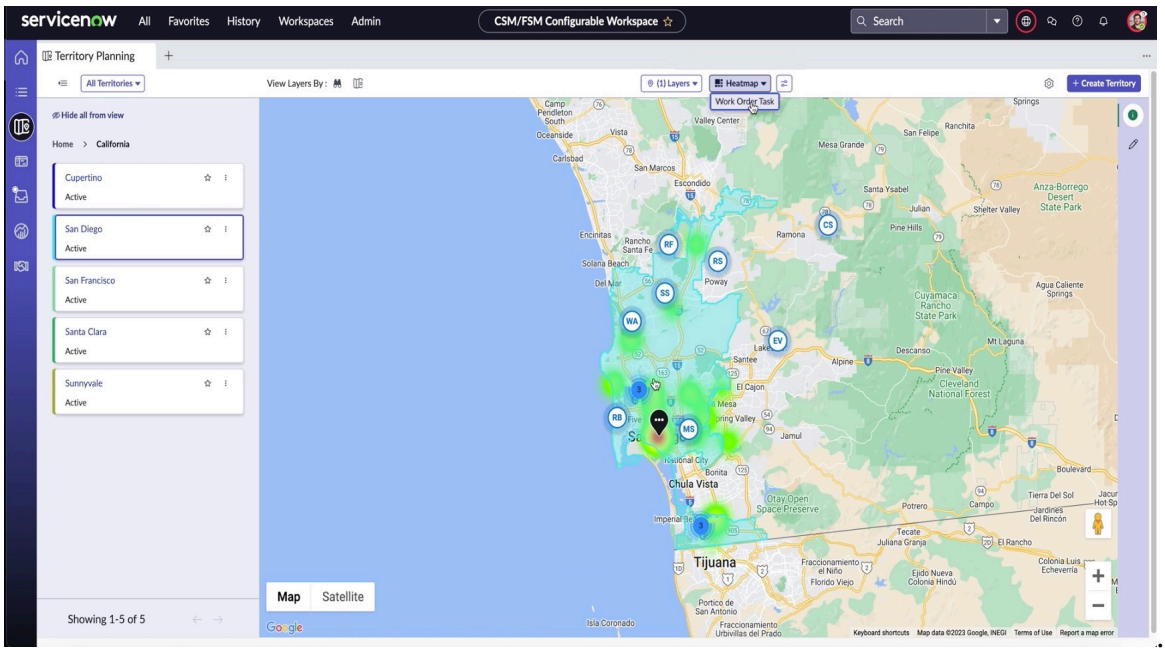
Ergebnis

Das folgende Beispiel zeigt, wie Service Desk-Mitarbeiter als Markierungen und Heatmap für Arbeitsauftragsaufgaben dienen. Service Desk-Mitarbeiter sind auf der Karte markiert, und die Heatmap zeigt die Aufgabenintensität an. Dadurch können Sie die Standorte von Service Desk-Mitarbeitern und die Dichte der Arbeitsauftragsaufgaben leicht erkennen.

Mit diesem kombinierten Ansatz können Sie die räumliche Verteilung von Service Desk-Mitarbeitern bewerten und Einblicke in die Arbeitsauslastung basierend auf der Intensität

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

der Arbeitsauftragsaufgaben gewinnen. Wählen Sie die Kartenmarkierung oder Heatmap aus, um die Details im rechten kontextbezogenen Seitenbereich anzuzeigen.



Symbole für Kartenmarkierungen erstellen

Erstellen Sie anwenderdefinierte Kartenmarkersymbole für die Markertyp-Überlagerung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können anwenderdefinierte Kartenmarkierungen erstellen und sie in der Überlagerungsdefinition der Markerebene verwenden. Kartenmarkierungen identifizieren das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität oder mehrere Entitäten am selben Standort (Breitengrad, Längengrad) im Gebiet. Erstellen Sie beispielsweise Kartenmarkersymbole, um ein einzelnes Lager, mehrere Lager oder eine Kombination aus mehreren Lagern und Service Desk-Mitarbeitern an einem bestimmten Standort darzustellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Kartenüberlagerungssymbol**an.
2. Klicken Sie Auf **Formular Anzeigen** .
   Die **Kartenüberlagerungssymbol** Seite wird angezeigt.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kartenüberlagerungssymbol

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenmarkierung.
Anwendung	Wählen Sie Aus **Global** Um das Markierungssymbol global verfügbar zu machen.

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

Felder	Beschreibung
Symbol	Wählen Sie aus den verfügbaren Optionen ein entsprechendes Symbol für die Kartenmarkierung aus.
Anzeigeebene	Wenn mehrere Markierungssymbole dieselben Koordinaten haben, wird das Symbol mit dem niedrigsten Anzeigeebenen-Wert auf der Karte angezeigt.
Hervorgehobenes Symbol	Wählen Sie ein Symbol aus, das als hervorgehobene Markierung angezeigt werden soll, wenn der Anwender darauf klickt.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Kartenmarkersymbol wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Sobald die Kartenmarkersymbole erstellt wurden, können Sie sie mit der Überlagerungsdefinition verknüpfen, um die Datenelemente als einzelne Entitäten, mehrere Entitäten oder eine Kombination an derselben Position auf der Karte zu identifizieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.

Infofenster-Feldsatz erstellen

Erstellen Sie einen Infofenster-Feldsatz, um die Felddaten aus der Datenbank abzurufen und auf einer Karte anzuzeigen, wenn auf einer Karte auf eine Markierung geklickt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Anwendungsfeldsatz**
2. Klicken Sie Auf **Formular Anzeigen** .
   Die **Anwendungsfeldsatz** Seite wird angezeigt.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Anwendungsfeldsatz

Felder	Beschreibung
Name	Name des Feldsatzes. Beispiel: Lager
Modul	Außendienst-Management
Typ	Tabellenfelder
Tabellenname	Name der Tabelle. Beispiel: alm_stockroom

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Feldsatz „Anwendung“ wird erstellt.
5. Klicken Sie Auf **Liste Anzeigen** .
6. Fügen Sie dem Anwendungsfeldsatz Elemente hinzu.

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

a. Wählen Sie das Anwendungsfeldsatz aus.
Beispiel: Lager.

b. Klicken Sie auf **Neu**.

c. Wählen Sie den Feldnamen aus.
Beispiel: Standort.

d. In **Name** Feld: Geben Sie den Namen für das ausgewählte Feld ein.
Beispiel: „Standort“.

e. In **Reihenfolge** Feld: Geben Sie die Reihenfolge des Felds ein, das angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Kartenmarkierung in der Karte klicken.

Ergebnis
Der Feldsatz für das Infofenster wird mit dem angegebenen Feld erstellt. Die Werte für die Felder werden angezeigt, wenn Sie im rechten kontextbezogenen Seitenbereich auf eine Kartenmarkierung in der Karte klicken.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Kartenmarkersymbole mit der Überlagerungsdefinition. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.

Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition

Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition, indem Sie die Kartenüberlagerungsdatenelemente, den Infofensterfeldsatz und die Markierungssymbole (im Falle einer Markerüberlagerung) verknüpfen. Die Überlagerungsdefinition wird in der Karte angezeigt und wird weiter zum Anzeigen und Filtern der Daten auf der Karte verwendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kartenüberlagerung** > **Überlagerungsdefinitionen**an.
2. In **Kartenüberlagerungsdefinitionen** Seite klicken Sie auf **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Kartenüberlagerungsdefinition

Felder	Beschreibung
Name	Name der Kartenüberlagerungsdefinition. Beispiel: Lager.
Anwendung	Global
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Überlagerungsdefinition in der Karte anzuzeigen.
Datenelement	Enthält Metadaten für Überlagerungen. Zum Beispiel lagerbezogene Daten. Weitere

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

Felder	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung.
Einzelner Symbolsatz	Kartenmarkersymbol, um das ausgewählte Datenelement als einzelne Entität zu identifizieren. Wenn beispielsweise ein einzelnes Lager an einem bestimmten Standort vorhanden ist, bedeutet das Markierungssymbol für einzelne Symbolsätze, dass nur ein einzelnes Lager vorhanden ist. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement vom Typ Markerebene ist.
Infofenster-Feldsatz	Wählen Sie einen Feldsatz aus, oder erstellen Sie einen neuen Feldsatz, indem Sie die Feldwerte so konfigurieren, dass sie im rechten kontextbezogenen Bereich angezeigt werden, wenn Sie auf das Überlagerungselement klicken. Weitere Informationen finden Sie unter Infofenster-Feldsatz erstellen. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement entweder vom Typ „Markierung“ oder „Formebene“ ist.
Zusammengestellter Symbolsatz	Kartenmarkersymbol, um das ausgewählte Datenelement als mehrere Entitäten zu identifizieren. Wenn sich beispielsweise mehrere Lager an einem bestimmten Standort befinden, wird die zusammengestellte Symbolsatzmarkierung angezeigt, um anzugeben, dass mehrere Lager vorhanden sind. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn das ausgewählte Datenelement vom Typ „Markierung“ ist.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Kartenüberlagerungsdefinition wird erstellt.

Nächste Maßnahme
Verknüpfen Sie die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition

Verknüpfen Sie die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition

Stellen Sie eine Verknüpfung zwischen der Überlagerungsgruppe und der Überlagerungsdefinition in der Gruppennutzungstabelle her. Dies hilft, die Überlagerungsdefinition in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Map_Overlay_action_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Überlagerungsgruppe und die Überlagerungsdefinition mit einer der folgenden Überlagerungsgruppen verknüpfen, je nachdem, wo Sie die Überlagerungsdefinition anzeigen möchten.

- **FSM-Gebietsüberlagerungen nach Gebiet** Zeigt die Überlagerungsdefinition basierend auf dem Gebiet an.
- **FSM-Gebietsüberlagerungen nach Viewport** Zeigt die Überlagerungsdefinition basierend auf dem Ansichtsport an.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** > **Nutzung der Kartenüberlagerungsgruppe**an.
2. Klicken Sie Auf **Liste Anzeigen** .
   Die **Nutzungen Der Kartenüberlagerungsgruppe** Seite wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datenelement für Kartenüberlagerung

Felder	Beschreibung
Gruppe	Wählen Sie die Überlagerungsgruppe aus.
Anwendung	Global
Überlagerung	Wählen Sie die Kartenüberlagerungsdefinition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kartenüberlagerungsdefinition.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass die Überlagerungsdefinition in der Karte angezeigt wird.
Reihenfolge	Reihenfolge der Überlagerungen, die in der Karte angezeigt werden sollen.

Ergebnis
Die Überlagerungsdefinition wird je nach Nutzung der verknüpften Gruppe entweder im Ansichtsport oder im Gebiet angezeigt.

Konfigurieren Sie Gebietsfelder so, dass sie in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden

Passen Sie die Informationen an, die für Gebiete in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden, indem Sie die Felder im kontextbezogenen Seitenbereich konfigurieren.
Dies verbessert die Planungseffizienz mit personalisierten Daten und hilft, fundierte Entscheidungen zu treffen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können sowohl vordefinierte als auch berechnete Felder für Gebiete konfigurieren.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **App_cmn_field_Set.list.do**an.
   Die Liste der vordefinierten Anwendungsfeldsätze wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus, um vordefinierte Felder zu konfigurieren **Formularfelder für FSM-Gebiet** .
   a. Überprüfen Sie die Liste der verfügbaren Felder, z. B. übergeordnete Zuweisung, Gebiet, aktiv, Rang, Farbe, und Geografie.
   b. Um ein Feld in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen, legen Sie fest **Standardanzeige** Feld bis **Wahr** .
   c. Organisieren Sie die Reihenfolge, in der die Felder in der -Konsole angezeigt werden, indem Sie Werte in eingeben **Reihenfolge** Spalte.
3. Um berechnete Felder zu konfigurieren, wählen Sie aus **Berechnete Felder des FSM-Gebietsformulars** .
   a. Navigieren Sie zum Abschnitt berechnete Felder, der die Anzahl der untergeordneten Elemente, Qualifizierungsgruppen, gesendete Gruppen, Zuweisungsgruppen und den KPI-Bereich enthält.
   b. Um ein Feld in der Gebietsplanungskonsole anzuzeigen, legen Sie fest **Standardanzeige** Feld bis **Wahr** .
   c. Organisieren Sie die Reihenfolge, in der die Felder in der -Konsole angezeigt werden, indem Sie Werte in eingeben **Reihenfolge** Spalte.

Ergebnis

Die konfigurierten Felder werden in der Gebietsplanungskonsole angezeigt. Um die Änderungen anzuzeigen, melden Sie sich als Gebietsplaner an, und navigieren Sie zur Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie Gebietsinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich an.

Aktivieren Sie die Identifizierung relevanter Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe

Aktivieren Sie die Identifizierung der relevantesten Gebiete für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben, indem Sie übereinstimmende Regeln und Bedingungen festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienst Die Konfiguration der Gebietsplanung ermöglicht das Filtern der am meisten berechtigten Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe. Diese Konfiguration wird in einer Übereinstimmungsregel gespeichert, die auf basiert *`Selection criteria`*Übereinstimmender Typ.

In der Standardkonfiguration wird verwendet *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Orders`*Und *`Field Service Territory Planning: Get eligible territories for Work Order Tasks`*Übereinstimmungsregeln, die die folgenden Übereinstimmungskriterien verwenden:

- Gebiet aus Aufgabenstandort abgleichen
- Filter basierend auf Gebietsbedingung

Sie können auch Übereinstimmungsregeln für die automatische Zuweisung verwenden, wenn Sie eine Zuweisungsregel erstellen.

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

Erstellen Sie Bedingungen, um das relevanteste Gebiet für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben zu filtern und zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete ein Gebiet aus der Liste alle durchsuchen aus.
3. Wählen Sie aus **Aktionen** Symbol (⋮) Auf der Gebietskarte und wählen Sie aus **Details Anzeigen** .
4. Wählen Sie Aus **Mehr** Und wählen Sie dann aus **Gebietsbedingungen** .
5. Wählen Sie **Neu**.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Gebietsbedingung“

Feld	Beschreibung
Gebiet	Name des Gebiets. Dieses Feld wird automatisch auf das ausgewählte Gebiet festgelegt.
Gebietsmodellquelle	Name der Quelle, nach der Sie das Gebiet filtern möchten, entweder ein Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
Tabellenname	Entweder die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task] oder „Arbeitsauftrag“ [wm_order]. Dieses Feld wird automatisch basierend auf dem in ausgewählten Wert festgelegt **Gebietsmodellquelle** Feld.

7. Fügen Sie Filterbedingungen hinzu.
   a. In **Bedingung** Feld auswählen **Legen Sie Bedingungen fest** .
   b. Erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Status] [ist] [Ausstehende Disposition] UND [aktiv] [ist] [wahr]** .
   c. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Alternative ODER Bedingung hinzu, indem Sie auswählen **Neuer Bedingungssatz** Und fügen die Bedingungen hinzu.
   d. Wählen Sie Aus **Festlegen** .
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Die Bedingungen zur Bestimmung der am besten abgeglichenen Gebiete für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe werden festgelegt.

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

Wird eingerichtet Außendienst In CSM Mitarbeiterbereich

Aktivieren Außendienst In CSM Mitarbeiterbereich Und richten Sie Rollen für die Ausführung der Aufgaben ein.

Wichtig: Beginnend mit Vancouver Release, älterer FSM-Mitarbeiterbereich wird auf die zukünftige Einstellung vorbereitet. Es wird ausgeblendet und in neuen Instanzen nicht mehr aktiviert, aber weiterhin unterstützt. Der konfigurierbare Außendienst-Management-Arbeitsbereich [com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace] bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Agent Workspace aktivieren

Aktiviert die folgenden Plugins:

- Customer Service mit Plugin „Field Service Management“ [com.snc.csm_fsm_integration] zum Aktivieren von Account, Kontakt, Partner, Partnerkontakt, Verbraucherinformationen vom Kundenservice an Field Service Management.
- Das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) zur Unterstützung der Planung und Verwaltung von Arbeitsaufgaben vor Ort.
- Das Plugin „FSM Agent Workspace“ (com.snc.agent_workspace.fsm) wird aktiviert, wenn Sie das „Field Service Management“-Plugin (com.snc.work_management) oder das „Customer Service with Field Service Management“-Plugin [com.snc.csm_fsm_integration] aktivieren.

In Agent Workspace for FSM verwendete Rollen

Mitarbeiterbereich-Rollen

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
Administrator [admin]	Aktualisieren Sie die Field Service Management-Rollen für Agent Workspace.	
Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent]	• Erstellen Sie Arbeitsaufträge aus einem Fall. • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• Wissen • sn_fsm_servicedesk_agent • template_editor • chat_admin • sn_customerservice.deescalation_request nur für [sn_customerservice_agent] • sn_templated_snip.template_snippet_read • sn_shn.editor • timecard_user für [sn_customerservice_agent] • sn_esm_agent

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterbereich-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
Standortmitarbeiter [sn_customerservice.svc_location_agent]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher in ihrer Serviceorganisation erstellt wurden. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmitarbeiter für Verbraucher [sn_customerservice.svc_location_consumer_agent]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher in ihrer Serviceorganisation erstellt wurden. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_esm_location_agent
Standortmanager [sn_customerservice.svc_location_manager]	Erstellen und verwalten Sie Arbeitsaufträge, die aus Fällen für Kontakte und Verbraucher erstellt wurden, die zu ihrer Serviceorganisation innerhalb der	• sn_fsm_servicedesk_agent • sn_customerservice.svc_location_agent • email_client_quick_message_author • sn_templated_snip.template_snippet_writ

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiterbereich-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält die Rollen
	Hierarchie gehören. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• sn_shn.admin • approver_user • sn_publications.approver • sn_customerservice.svc_location_consum
Beziehungenbearbeiter [sn_customerservice.relationship_agent]	Schränkt den Zugang eines Servicemitarbeiters zu Fällen für die Accounts, Kontakte, Verbraucher und Haushalte ein, für die eine Beziehung zum Relationship Manager und Account Manager besteht. Integration mit Field Service Management • Zeigen Sie eine Vorlage an, und wenden Sie sie auf einen Arbeitsauftrag an. • Verschieben Sie basierend auf dem bestehenden Status-Flow und den sm_config-Regeln einen Arbeitsauftrag vom Status **Entwurf** in den Status **Für Genehmigung bereit**, **Bereit für Qualifizierung** und **Versandbereit** . • Buchen Sie einen Termin auf einen Arbeitsauftrag.	• agent_workspace_user • sn_fsm_servicedesk_agent • snc_internal • sn_shn.editor • email_composer

Notizen:

- Beim Anlegen eines Falles ist die Serviceorganisation des Falls die Serviceorganisation des Benutzers, der den Fall anlegt.
- Bei der Zuweisung eines Falles an einen Mitarbeiter wird die Serviceorganisation des Falles auf die Serviceorganisation des zugewiesenen Mitarbeiters aktualisiert.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Von Workforce

Konfigurieren Sie Personal, um Zeitpläne für Mitarbeiter anzuzeigen, persönliche Ereignisse zu erstellen und Aufgaben auf einer Karte anzuzeigen.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält Workforce, einen zentralen Arbeitsbereich für wichtige Tools wie den Teamkalender, die Karte und die Karte des Mitarbeiterstandorts. Diese Integration ermöglicht den Zugriff auf und die Verwaltung von Teamzeitplänen, geografischen Daten und historischen Mitarbeiterbewegungen – alles von einem zentralen Standort aus.

Sie können den Teamkalender konfigurieren, um auszuwählen, welche Ereignistypen sichtbar sind. Sie können Anwendern auch ermöglichen, zwischen Zuweisungsgruppenansicht und Gebietsansicht zu wechseln. Darüber hinaus können Sie die Sichtbarkeit der Zeitpläne von Teammitgliedern in einem Gruppenkalender verbessern. Indem sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders aktivieren, machen sie diese Zeitpläne sowohl für ihre eigene Gruppe als auch für andere Gruppen zugänglich.

Um die Gebietsansicht zu aktivieren, müssen Sie Konfigurieren Sie Die Außendienst-Gebietsplanung . Manager benötigen die Rolle wm_Manager, um Zeitpläne in Workforce anzuzeigen. Außerdem muss jedem Gebiet ein Manager zugewiesen werden. Weitere Informationen zum Zuweisen von Gebieten an Manager finden Sie unter Verwalten von Gebieten und Service Desk-Mitarbeitern über die Gebietsplanungskonsole.

Wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist aktiv, können Sie Ihren Zuweisungsgruppen zusätzliche Manager zuweisen, um ihnen Zugriff auf Workforce zu gewähren. Dadurch wird sichergestellt, dass mehr Teamleiter Personalaktivitäten effektiv verwalten und optimieren können. Weitere Informationen zum Hinzufügen zusätzlicher Manager finden Sie unter Weisen Sie Anwendergruppen zusätzliche Manager zu, wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten von Workforce sind:

- Konfigurieren Sie Ereignistypen, die im Teamkalender in Workforce angezeigt werden sollen

  Passen Sie den Teamkalender an, indem Sie konfigurieren, welche Ereignistypen angezeigt werden.

- Legen Sie Ihre Personalsystemeigenschaften fest

  Ändern Sie die Personalkonfiguration, indem Sie Systemeigenschaften festlegen, um die Sichtbarkeit für Gruppen- und Gebietsansichten zu ermöglichen.

- Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders für Gruppenmitglieder

  Erhöhen Sie die Transparenz des Teamkalenders, damit Teams Besprechungen, Ereignisse und Aufgaben besser koordinieren können.

- Konfigurieren Sie die Gebietsansicht, damit Anwender die Zeitpläne anderer Mitglieder sehen können

  Ermöglichen Sie Anwendern, zwischen der Anzeige von Zuweisungsgruppen und Gebieten in Workforce zu wechseln.

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

Konfigurieren Sie Ereignistypen, die im Teamkalender in Workforce angezeigt werden sollen

Passen Sie den Teamkalender an, indem Sie konfigurieren, welche Ereignistypen angezeigt werden. Diese Steuerung stellt sicher, dass nur relevante Ereignisse angezeigt werden, die speziell auf die Anforderungen des Teams zugeschnitten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/1037879349?h=96dd55b1b2&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**
2. Überprüfen Sie die Liste der Ereignistypen.
   - Event – Termin
   - Event – Ausgeschlossen
   - Event – Besprechung
   - Event – Sonstiges
   - Event – Telefon
   - Event – Ruhezeit
   - Arbeitsauftragsaufgaben
   - Arbeitszeitplan
3. Legen Sie fest **Aktiv** Feld für das Ereignis bis **Wahr** Um sie im Teamkalender anzuzeigen.
   Anwender können die ausgewählten Ereignisse so umschalten, dass sie im Teamkalender in Workforce angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben über Workforce verwalten

Konfigurieren Sie die Ereignissichtbarkeit in Workforce Wann Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert

Ermöglichen Sie Anwendern, die Sichtbarkeit von Ereignissen und Arbeitsauftragsaufgaben zu steuern, die auf der Registerkarte Kalender angezeigt werden, wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist aktiviert.

Vorbereitungen
Konfigurieren Sie die Ereignissichtbarkeit in Workforce Wann Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie aus **Zuweisung** Registerkarte.
3. Schalten Sie im Abschnitt „Zeitplanung“ um **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Eigenschaft.

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

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Ereigniskonfiguration**an.
6. Überprüfen Sie die Liste der Ereignistypen.
   Wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert, die Auswahlmöglichkeiten sind standardmäßig:
   - Termine
   - Fallaufgaben
   - Arbeitsauftragsaufgaben
7. Legen Sie fest **Aktiv** Feld für das Ereignis bis **Wahr** Um sie im Teamkalender anzuzeigen.
   Anwender können die ausgewählten Ereignisse so umschalten, dass sie im Teamkalender in Workforce angezeigt werden.
8. **Wahlweise:** Passen Sie die Standardfilterbedingungen für den ausgewählten Ereignistyp an.
   a. Wählen Sie den Namen des Ereignistyps aus, um den Datensatz zu öffnen.
   b. Aktualisieren Sie die Filterbedingungen.
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Hinweis: Um sicherzustellen, dass der Ereignistyp im Teamkalender angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass die Felder „Anwender“, „Startdatum“ und „Enddatum“ alle ausgefüllt sind.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie Ereignisse im Teamkalender in Workforce Wann an Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert

Personalsystemeigenschaften

Ändern Sie die Personalkonfiguration, indem Sie Systemeigenschaften festlegen, um die Sichtbarkeit für Gruppen- und Gebietsansichten zu ermöglichen.

Personalsystemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Team_Calendar.enable_for_grpmember	Aktiviert die Sichtbarkeit des Teamkalenders. • Typ: true/false • Standardwert: false • Standort: **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**
sn_fsm_disp_wrkspc.Workforce.enable_for_Territory_member	Aktiviert die Ansicht „Gebietstechniker“. Erweitert die Sichtbarkeit auf Zeitpläne anderer Mitglieder. • Typ: true/false • Standardwert: false • Standort: **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**

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

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders für Gruppenmitglieder

Erhöhen Sie die Transparenz des Teamkalenders, damit Teams Besprechungen, Ereignisse und Aufgaben besser koordinieren können.

Vorbereitungen

Die **Team_Calendar.enable_for_grpmember** Systemeigenschaft muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Teamkalender enthält eine Liste der Mitglieder in einer Zuweisungsgruppe und ihre aktuellen Zeitpläne. Sie haben die Möglichkeit, die Sichtbarkeit der Zeitpläne von Teammitgliedern zu erweitern und sie sowohl für ihre eigene Gruppe als auch für andere Gruppen zugänglich zu machen. Führen Sie die folgende Aufgabe aus, um die Gruppensichtbarkeit zu aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie aus **Typ** Feld im Gruppendatensatz, in dem Sie Kalendersichtbarkeit hinzufügen möchten.

   Wenn Sie nicht sehen **Typ** Feld klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Formular zu konfigurieren und dieses Feld hinzuzufügen.
3. Fügen Sie den Gruppentyp hinzu.

Aufgabe	Aktion ausführen
Alle Mitglieder in der Gruppe für andere Mitglieder in der Gruppe sichtbar machen.	Wählen Sie **schedule_visible_internally** aus.
Alle Mitglieder in der Gruppe für alle Gruppen sichtbar machen.	Wählen Sie **schedule_visible_externally** aus.

   Die Rolle „sn_Shift_Planning.Agent“ ist erforderlich, damit der Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters im Teamkalender in Workforce sichtbar ist.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Personalsystemeigenschaften

Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben über Workforce verwalten

Konfigurieren Sie die Gebietsansicht, damit Anwender die Zeitpläne anderer Mitglieder sehen können

Ermöglichen Sie Anwendern, zwischen der Anzeige von Zuweisungsgruppen und Gebieten in Workforce zu wechseln.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss Konfigurieren Sie Die Außendienst-Gebietsplanung .

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aktivieren Sie die Gebietsansicht, indem Sie den Sichtbarkeitstyp für Techniker festlegen, damit Personalanwender die Zeitpläne anderer Mitglieder in der Gebietsansicht sehen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebiet**an.
2. Wählen Sie aus **Sichtbarkeitstyp für Techniker** Feld im Gruppendatensatz, in dem Sie Gebietstransparenz hinzufügen möchten.

   Wenn Sie nicht sehen **Typ** Feld klicken Sie auf das Zahnradsymbol, um das Formular zu konfigurieren und dieses Feld hinzuzufügen.
3. Wählen Sie den Sichtbarkeitstyp aus.

An	Aktion ausführen
Machen Sie alle Mitglieder innerhalb des Gebiets für einander sichtbar.	Wählen Sie Aus **Intern** .
Alle Mitglieder im Gebiet für alle anderen Gebiete sichtbar machen.	Wählen Sie Aus **Extern** .

4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung

Personalsystemeigenschaften

Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben über Workforce verwalten

Richten Sie eine Außendienst-Zeitplanungsmethode ein

In Außendienst-Management, Eine Zeitplanmethode ist der Prozess, der zum Zuweisen von Aufgaben an Außendiensttechniker verwendet wird. Als Administrator können Sie die Planungsmethode auswählen, die den Anforderungen Ihrer Organisation am besten entspricht.

Konfiguration – Übersicht

1. Wählen Sie eine Zeitplanungsmethode aus, und konfigurieren Sie sie. In der folgenden Tabelle finden Sie Informationen zu den einzelnen Zeitplanungsmethoden.

Zeitplanungsmethoden

Zeitplanungsmethode	Schlüsselfunktionen
Zeitplanoptimierung	Die Zeitplanoptimierung zielt auf globale Effizienz ab, indem die Fahrzeit minimiert, Arbeitsauslastungen ausgeglichen werden usw. Proaktive und ganzheitliche richtlinienbasierte Engine, die einen Snapshot aller zugewiesenen und ausstehenden Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter erstellt und mehrere Möglichkeiten für

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

Zeitplanungsmethode	Schlüsselfunktionen
	die Aufgabenzuweisung analysiert. Sie wird alle 15 Minuten ausgeführt oder kann bei Bedarf über den Dispatcher-Arbeitsbereich ausgelöst werden. Berücksichtigt alle zugewiesenen und ausstehenden Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter und analysiert mehrere Möglichkeiten für die Aufgabenzuweisung. Sie können die Intraday-Optimierung auch verwenden, um Zeitpläne basierend auf sich ändernden Bedingungen in Echtzeit erneut zu optimieren. Nützlich, wenn Aufgaben abgebrochen, verzögert oder neue Aufgaben eingehen. Beispiel: Ein Kabelservice Provider befasst sich mit kurzfristigen Abbrüchen und Neuinstallationen.
Dynamische Zeitplanung	Dynamische Planung weist Aufgaben zu, sobald sie eingehen, und überprüft die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern auf Verfügbarkeit. Untersucht jede eingehende Aufgabe einzeln. Wenn keine freie Zeit vorhanden ist, werden weniger wichtige Aufgaben ausgetauscht. Es handelt sich um einen schnellen, aufgabenbezogenen Ansatz. Dynamische Planung kann so festgelegt werden, dass sie automatisch in Intervallen oder manuell mithilfe der Option „Automatische Zuweisung“ ausgeführt wird. Es funktioniert basierend auf festgelegten Kriterien wie Kompetenzen und Standort. Es eignet sich hervorragend für Routineaufgaben und kann angepasst werden, wenn sich Dinge ändern, z. B. wenn ein Techniker aufgrund von Urlaub oder Krankheit nicht verfügbar ist.
Manuelle Planung	Drag-and-Drop-Methode. Geeignet für kleine Teams mit begrenzten Aufgaben, aber fehleranfällig
Intelligente Aufgabenempfehlungen	Empfiehlt Aufgaben, um Lücken im Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu schließen. Maximiert die Produktivität von Service Desk-Mitarbeitern durch Nutzung der verfügbaren Zeit. Wenn die Empfehlung für intelligente Aufgaben im Dispatcher-Arbeitsbereich aufgerufen wird, wird jede freie Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter zwischen Aufgaben und Ereignissen haben, als Leerzeichen im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Es werden die besten verfügbaren Aufgaben empfohlen, um diese Lücken im Zeitplan zu schließen.

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

Zeitplanungsmethode	Schlüsselfunktionen
	Diese Funktion ist sowohl für Dispatcher im Dispatcher-Arbeitsbereich als auch für Außendienstmitarbeiter in verfügbar ServiceNow® Mobile Agent-Anwendung
Routenoptimierung	Die Routenoptimierung konzentriert sich ausschließlich auf die Minimierung der Reisezeit für einen einzelnen Service Desk-Mitarbeiter. Der Austausch von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern wird nicht berücksichtigt. Die Zeitplanoptimierung betrachtet jedoch den gesamten Zeitplan und erwägt den Austausch von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern, um alles effizienter zu machen. Die Routenoptimierung ist auf Service Desk-Mitarbeiter ausgerichtet und zielt darauf ab, die Reisezeit einzelner Service Desk-Mitarbeiter zu reduzieren.

2. Abhängig von der ausgewählten Planungsmethode können Sie die folgenden zusätzlichen Planungs- und Versandfunktionen einrichten.

Zusätzliche Planungs- und Versandfunktionen

Kapazitätsmanagement	Optimieren Sie Arbeitsauslastungen, und verhindern Sie Serviceausfälle durch intelligente Kapazitätsregeln. Mit dem Kapazitäts- und Reservierungsmanagement können Außendienstmanager die Verteilung der Arbeitsauslastung zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Auftragnehmern optimieren. Dies erfolgt über intelligente Kapazitätsregeln, die Aufgaben priorisieren und die Nichtverfügbarkeit von Services aufgrund von Überlastung verhindern. Beispielsweise kann ein Krankenhaus im Gesundheitswesen 30 % der Kapazität seiner Techniker für die Reparatur von Notfallgeräten reservieren, um sicherzustellen, dass wichtige Maschinen wie Ventilatoren immer betriebsbereit sind.
Crew Operations	Außendienst Crew Operations optimiert den Planungsprozess, indem es die Erstellung dedizierter Crews von Außendienstmitarbeitern ermöglicht. Crews können wiederholt wiederkehrenden Aufgaben für einen definierten Zeitraum zugewiesen werden, was die betriebliche Effizienz verbessert. Der Crew-Leiter kann die Beiträge jedes Mitglieds einfach über eine mobile Anwendung dokumentieren. Beispielsweise kann im Versorgungssektor derselben Crew eine wiederkehrende monatliche Aufgabe zur Inspektion und Wartung von Stromleitungen zugewiesen

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

	werden. Dadurch wird sichergestellt, dass Sie mit der Ausrüstung und dem Gelände vertraut sind, wodurch die Qualität und Effizienz der Arbeit verbessert wird.
Ausrüstungs-/Ressourcenplanung	Bietet Funktionen wie Gerätekategorisierung, Verfügbarkeitskalender und mobile Nachverfolgung für Gerätestatus. Dadurch wird sichergestellt, dass Crews über die richtigen Tools für die Aufgabe verfügen und die Gerätenutzung effizient verwaltet wird. In der Baubranche können Projektmanager beispielsweise spezielle Geräte wie Kräne oder Bagger bestimmten Crews zuweisen. Sie können auch Verfügbarkeitskalender einrichten, um Doppelbuchungen zu verhindern und dadurch die Anlagenauslastung zu maximieren.
Terminbuchung	Mit der Terminbuchungsfunktion können Kunden verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Service Portal buchen. Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auch Termine für Kunden buchen. Bei der Buchung eines Termins werden je nach Art des Service ein Arbeitsauftrag und eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellt. Gebuchte Termine können innerhalb der in der Konfiguration angegebenen Zeitbeschränkungen neu geplant und storniert werden.
Auftragnehmer-Management	Das Außendienst-Auftragnehmermanagement erleichtert die Outsourcing von Arbeitsauftragsaufgaben, indem Drittpartei-Auftragnehmerunternehmen nahtlos in Ihren ServiceNow-Workflow integriert werden. Diese Funktion ermöglicht eine dynamische Zuweisung basierend auf einer Vielzahl von Kriterien, einschließlich Kompetenzsätzen und Abdeckungsbereichen. Auftragnehmermanager können Aufgaben über ein dediziertes Auftragnehmerportal überprüfen, akzeptieren oder ablehnen. Beispielsweise kann ein Store im Einzelhandel während der Hochfrequenzzeiten wie Feiertagen Bestandsverwaltungsaufgaben an externe Gruppen auslagern. Wenn interne Teams bereits ausgelastet sind, kann das System Aufgaben automatisch an verfügbare Auftragnehmer weiterleiten, um sicherzustellen, dass SLAs einheitlich eingehalten werden.
Aufgabenbündelung	Mit der dynamischen Aufgabenbündelung können Administratoren anwenderdefinierte Richtlinien und Regeln erstellen, die Aufgaben automatisch gruppieren, wodurch die FSM-Effizienz gesteigert wird. Automatisieren Sie Aufgabengruppierungen durch anwenderdefinierte Richtlinien, um die Effizienz zu erhöhen. Ideal für große Vorgänge, z. B. Abfallmanagement, bei denen Aufgaben-Clustering die betriebliche Effizienz steigern kann.

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

Mehrtägige Planung konfigurieren	Mit der mehrtägigen Aufgabenplanung für Außendienst können Dispatcher Aufgaben planen, die mehrere Tage umfassen, und damit die Komplexität von Aufgaben berücksichtigen, die nicht in einer einzigen Arbeitsschicht abgeschlossen werden können. Das System berücksichtigt die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, Arbeitszeiten und sogar Pausen, um Aufgaben effizient zuzuweisen. Es unterstützt sowohl manuelle als auch dynamische Planungsmethoden, was Flexibilität bei Aufgabenzuweisungen ermöglicht.
Außendienst-Marktplatz	Auftragnehmer-Marketplace ermöglicht es Dispatchern, Aufgaben an den Marketplace zu übertragen, wenn interne Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.

3. Richten Sie optional eine oder mehrere zusätzliche Optionen ein, um Ihre Planungskonfiguration zu verbessern, die auf die Optimierung der Aufgabenzuteilung und der Mitarbeiterzuweisungen zugeschnitten ist.

Zusätzliche Konfigurationsoptionen

Berechnen Sie die Reisezeit- und Standortnachverfolgung von Service Desk-Mitarbeitern	Richten Sie Eigenschaften ein, um die Standorte von Außendienstmitarbeitern in Echtzeit nachzuverfolgen, um die Reisezeiten genau zu schätzen. Die Standorte von Service Desk-Mitarbeitern werden aktualisiert, wenn sie an Aufgaben arbeiten, sodass die Dispatcher aktuelle Informationen erhalten. Standardmäßig werden alle 5 Minuten Updates durchgeführt, dies kann jedoch geändert werden. Dispatcher können diese Einstellungen in Positionsbestimmungseigenschaften verwalten. Sie können auch Bewegungen von Service Desk-Mitarbeitern im Positionsbestimmungsverlauf überprüfen. Service Desk-Mitarbeiter müssen Standortservices aktivieren und die Nachverfolgung aktivieren. Dispatcher können zwischen Google Maps API, linearen Schätzungen oder Beans für die Berechnung der Reisezeit wählen. Wenn die Google Maps-API deaktiviert ist, verwendet das System stattdessen Aufgabenschätzungen.
Business Rules	Richten Sie die Business-Regeln ein *`Allow assignment override is updated`*Und *`Populate Window End Based on SLA`*, Und *`Sync up Delivery Time with WOT`*.
Personaloptimierung für den Außendienst	Es gibt wichtige Unterschiede in der Definition und Verwaltung von Zeitplänen für Mitarbeiter, wenn Sie Personaloptimierung für den Außendienst verwenden. Wenn beispielsweise Personaloptimierung für Außendienst installiert ist und „Schichtplanung für FSM“ in der Außendienstkonfiguration aktiviert ist, werden

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

	Zeitpläne und Schichten mit Manager Workspace verwaltet.
Soft-Buchung	Mit der Soft Booking können Dispatcher Aufgaben planen, ohne Benachrichtigungen und nachgelagerte Workflows sofort auszulösen. Wenn eine Aufgabe vorläufig gebucht ist, wird sie in einem Planungsstatus gehalten. Sie können die Eigenschaft „Aufgabenstatus von geplant auf Zugewiesen aktualisieren“ verwenden, um zu überprüfen, ob die Aufgabe kurz vor ihrer Startzeit liegt. Sobald diese Zeit erreicht ist, wird die Aufgabe vom Planungsstatus in den Zuweisungsstatus verschoben, und Benachrichtigungen werden dann gesendet.

Zugehörige Informationen

Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Optimierung von Zeitplanungs- und Versandvorgängen

Zeitplanoptimierung konfigurieren

Zeitplanoptimierung Ermöglicht Ihnen die Optimierung der Aufgabenplanung, die automatische Zuweisung von Aufgaben und die Anpassung an sich ändernde Bedingungen. Durch Anwenden von Richtlinien können Sie den bestmöglichen Zeitplan erstellen, der die Aufgabenzuweisung maximiert und die Reisezeit minimiert.

Konfiguration – Übersicht

Die Konfiguration „Zeitplanoptimierung“ umfasst vier Hauptelemente: Richtlinien, Zeitplanattribute, Batches und Bereiche. Der Workflow umfasst die Konfiguration von Richtlinien und Zeitplanattributen, die Erstellung von Batches zum Ausführen von Optimierungen und die durch die entsprechende Methode optimierten Umfänge. Es gibt zusätzliche Konfigurationen, die die Optimierung während des Tages auslösen, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern. Sie können bis zu 50 ausführen Zeitplanoptimierung Aufträge in einem 24-Stunden-Zeitraum für alle Methoden.

Die Schritte zum Einrichten Zeitplanoptimierung Sind:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Zeitplanoptimierung“. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung aktivieren.
2. Legen Sie die Eigenschaften fest Der Zeitplanoptimierungs-Engine, um ihr Verhalten und ihre Funktionalität an die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.
3. Erstellen Sie Richtlinien, um zu bestimmen, wie die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern basierend auf definierten Zielen oder Einschränkungen optimiert werden können. Wenn ein Unternehmen beispielsweise 20 Techniker mit Terminen in einer Stadt hat, können Sie eine Richtlinie konfigurieren, um die Lenkzeit zu minimieren. Indem das System am Abend zuvor einen Batch ausführt, wertet es alle Aufgaben aus und generiert einen optimierten Zeitplan, der die Fahrzeit von Service Desk-Mitarbeitern minimiert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung.
4. Konfigurieren Sie die Zeitplanattribute, um wiederverwendbare Sätze allgemeiner Optimierungseinstellungen zu erstellen, z. B. den standardmäßigen Anbieter von Reiseschätzungen und Aufgabenbedingungen, die bei der Ausführung der Optimierung berücksichtigt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung.

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

5. Erstellen Sie Optimierungsbatches mit den gewünschten Zeitplänen und Einstellungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung.
6. Erstellen Sie Optimierungsbereiche, um Batches vorhandenen Planungsattributkonfigurationen zuzuordnen, und optimieren Sie sie entweder nach Zuweisungsgruppen oder Gebieten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bereich für Zeitplanoptimierung
7. Planen Sie Batches so, dass sie automatisch ausgeführt werden, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Zeitpläne zu optimieren.
8. Optional Erstellen Sie Intraday-Konfigurationen Dient zum automatischen Aktualisieren von Zeitplänen für Service Desk-Mitarbeiter als Reaktion auf Ereignisse, z. B. einen Service Desk-Mitarbeiter, der verspätet läuft, und Konfigurieren Sie die sofortige Optimierung für priorisierte Ereignisse.

Zeitplanoptimierung Basierend auf Gebieten

Berücksichtigen Sie bei der Implementierung die folgenden Punkte Zeitplanoptimierung Basierend auf Gebieten.

Plugin-Abhängigkeiten

Optimieren Sie Aufgaben basierend auf Gebieten mit Zeitplanoptimierung Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ installiert ist.

- Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ nicht installiert ist oder das Gebietsmodell inaktiv ist, setzt die Optimierung nahtlos auf Zuweisungsgruppen zurück.
- Wenn sowohl die Plugins Außendienst-Gebietsplanung als auch Zeitplanoptimierung installiert sind, das Gebietsmodell jedoch inaktiv ist, werden Aufgaben basierend auf Zuweisungsgruppen optimiert. Halten Sie gebietsbezogene Batches inaktiv, bis das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist.
- Wenn sowohl Gebietsplanung als auch Zeitplanoptimierung Plugins werden installiert, und das Gebietsmodell ist aktiv. Aufgaben werden ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert. Sie können Bereiche speziell für Gebiete erstellen.

Aktivierungsvoraussetzung

Stellen Sie vor der Aktivierung des Außendienst-Gebietsmodells sicher, dass Batches, die durch Zuweisungsgruppen optimiert wurden, inaktiv sind und Batches, die durch Gebiete optimiert wurden, aktiv sind.

Nach der Aktivierung

Nach der Aktivierung des Außendienst-Gebietsmodells müssen für Aufgaben Gebiete ausgewählt werden Zeitplanoptimierung Um sie Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen.

Gebietszentrierte Optimierung

Wenn beide Plugins aktiv sind und das Außendienst-Gebietsmodell aktiviert ist, werden Aufgaben ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert.

Intraday-Effizienz

Löst die Komplexität von Service Desk-Mitarbeitern, die mehrere Gebiete an einem Tag bearbeiten, insbesondere in mehreren Schichten.

Verwaltung überlappender Gebiete

Im Außendienst-Gebietsmodell können sich Gebiete entweder in Geografie oder mit gemeinsam genutzten Service Desk-Mitarbeitern überschneiden. Auf maschinellem Lernen basierende

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

Fähigkeiten berücksichtigen diese Überschneidungen für eine effektive Zuweisung und Verwaltung bei der Aufgabenoptimierung.

Startstandort des Service Desk-Mitarbeiters

Bei Verwendung des Außendienst-Gebietsmodells können die Startstandorte der Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend an einen anderen Standort mit einem angegebenen Start- und Enddatum angepasst werden. Dieser temporäre Startstandort wird bei der Zuweisung von Aufgaben verwendet, um sicherzustellen, dass die Logistik basierend auf dem vorübergehend festgelegten Startstandort des Service Desk-Mitarbeiters optimiert wird. Wenn kein temporärer Startstandort festgelegt ist oder nach dem angegebenen Enddatum, wird der Standort des Service Desk-Mitarbeiters an seinen Heimatstandort zurückgesetzt. Darüber hinaus können Sie während des Umzugs von Service Desk-Mitarbeitern Attribute im Zusammenhang mit der Mitgliedschaft und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anpassen, um eine flexible und effiziente Verwaltung von Ressourcen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Verschieben Sie Service Desk-Mitarbeiter zwischen Gebieten in der Gebietsplanungskonsole.

Zeitplanoptimierung mit Personaloptimierung für den Außendienst

Zeitplanoptimierung Berücksichtigt den Zeitplan und die Ereignisse eines Service Desk-Mitarbeiters aus dem Personaloptimierung für den Außendienst Anwendung zum automatischen Zuweisen von Aufgaben nur, wenn **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Option ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert, können Sie Attribute auch Ereignissen zuordnen, was hilft Zeitplanoptimierung Die Engine berücksichtigt effektiv die Reisezeit von Ereignissen und verbessert die Genauigkeit der Planung. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnung von Attributen zu Ereignissen für Zeitplanoptimierung.

Zeitplanoptimierung für geplante Crews

Verwenden Sie Zeitplanoptimierung, um Aufgabenzuweisungen an geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: Geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die bei Bedarf dynamisch erstellt werden. Die Zeitplanoptimierung unterstützt nur geplante Crews. Um eine effektive Zeitplanoptimierung sicherzustellen Außendienst Das Plugin „Crew Operations“ muss aktiv sein, geplante Crews müssen im System erstellt werden, und jede geplante Crew muss über einen festgelegten Standort und Zeitplan verfügen.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung

Zeitplanoptimierung-Komponenten

Zeitplanoptimierung aktivieren

Aktivieren Sie Zeitplanoptimierung Plugin (com.snc_schedule_Optimization) für Außendienst-Management Mit der Administratorrolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Zeitplanoptimierung erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

  Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert.

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

Wenn ein Plugin nicht in der Instanz angezeigt wird, senden Sie eine Anforderung über den Now Support-Servicekatalog.

- Zeitplanoptimierung erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie Zeitplanoptimierung installieren.

  Predictive Intelligence (com.glide.platform_ml)

  Bietet verschiedene Fähigkeiten und Lösungstypen zum Trainieren des Systems, um Datenergebnisse vorherzusagen, zu empfehlen und zu fördern.

  Field Service Management (com.snc.work_management_pa)

  Fügt eine Reihe von Plugins im Zusammenhang mit der Planung von Service Desk-Mitarbeitern und der Verwaltung von Arbeitsauftragsaufgaben hinzu.

  Zuordnungsintegrationen für Außendienst (com.snc.App_fsm_Map_integr)

  Führt intelligente Reisezeitschätzungen durch, um Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt werden.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Zeitplanoptimierung installiert:

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Optimierungsumfang snc_schedule_optim_Optimization_scope	Definiert die Qualifizierer (Gruppen oder Gebiete), Aufgaben und Richtlinien, die während der Optimierung verwendet werden sollen
Umfangsqualifizierer snc_schedule_optim_scope_m2m_Qualifier	Bezieht eine Gruppe oder ein Gebiet auf einen Bereich
Optimierungs-Batch snc_schedule_optim_Batch	Definiert den Optimierungszeitplan für einen oder mehrere Bereiche
Optimierungsfunktion „snc_schedule_optim_Optimization_Constraints“	Definiert die Ziele und Einschränkungen, die in Optimierungsrichtlinien verwendet werden sollen **Hinweis:** Tabelle ist schreibgeschützt
Richtlinien snc_schedule_optim_Policy	Containerdatensatz für Ziele und Einschränkungen, die zur Optimierung verwendet werden
Richtlinienkonfigurationen snc_schedule_optim_Policy_Configuration	Eine zugehörige Liste ist eine Tabelle, die verwendet wird, um einer Richtlinie Ziele und Einschränkungen hinzuzufügen
Konfiguration des Zeitplanungsattributs snc_schedule_optim_sched_attr_config	Definiert allgemeine Optimierungseinstellungen, die von Intraday-Konfigurationen oder Optimierungsbatches und -Umfängen verwendet werden sollen
Intraday-Konfiguration snc_schedule_optim_Intraday_config	Definiert die Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs, das Standardverarbeitungsfenster und den Flow für die Intraday-Optimierung

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

Installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Intraday-Qualifizierer snc_schedule_optim_Intraday_m2m_Qualifier	Bezieht eine Gruppe oder ein Gebiet auf eine Intraday-Konfiguration
Intraday-Attributüberschreibung snc_schedule_optim_Intraday_m2m_sched_attr_config	Überschreibt die Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs oder das Standardverarbeitungsfenster für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet
Intraday-Auftragsqualifizierer wm_Intraday_Job_m2m_Qualifier	Bezieht eine Gruppe oder ein Gebiet auf einen Intraday-Auftrag
Optimierung bei Bedarf anwendbare Richtlinien snc_schedule_optim_attr_m2m_Policy	Definiert die alternativen Richtlinien, die für eine bedarfsgesteuerte Optimierungsausführung für eine bestimmte Planungsattribut-Konfiguration geeignet sind

Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Zeitplanoptimierung Plugin (com.snc_schedule_Optimization) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie eine Richtlinie für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie Richtlinien, um Faktoren wie Reisezeit und Verfügbarkeit eines Service Desk-Mitarbeiters heraufzustufen. Richtlinien bestimmen, wie der Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters basierend auf definierten Zielen oder Einschränkungen optimiert werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/997810828?h=2f677d5cc1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Richtlinien helfen, Ihre Optimierungsziele zu erreichen, indem sie Ziele und Einschränkungen kombinieren. Wenn Sie Ihre Ziele verstehen, können Sie Optimierungsstrategien anpassen.

Wenn Sie beispielsweise 20 Techniker in einer Stadt haben, können Sie eine Richtlinie festlegen, um die Reisezeit zu minimieren. Durch die Ausführung der Optimierung vor Beginn des Tages werden Aufgaben effizient organisiert, wodurch die Pendlerzeit reduziert wird. Sie können vorhandene Richtlinien anpassen, indem Sie Ziele und Einschränkungen hinzufügen, um Aufgaben zu priorisieren und Kriterien für Aufgabenzuweisungsgruppen festzulegen. Weitere Informationen zu Zielen und Einschränkungen finden Sie unter Ziele und Einschränkungen, die mit verwendet werden Zeitplanoptimierung.

Um Kapazität mit Zeitplanoptimierung zu verwenden, müssen Sie aktivieren **Kapazität** In der Einschränkung. Weitere Informationen finden Sie unter Ziele und Einschränkungen, die mit verwendet werden Zeitplanoptimierung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie im Formular „Richtliniendatensatz“ einen Namen und eine Beschreibung an.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Richtlinie aus.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie eine Einschränkung hinzu.
   a. Wählen Sie aus **Einschränkung** Registerkarte.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. In **Optimierungsfunktion** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ) Und wählen Sie die hinzuzufügende Einschränkung aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Ziel hinzu.
   a. Wählen Sie aus **Ziel** Registerkarte.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. In **Optimierungsfunktion** Wählen Sie das Symbol „Suche mit Liste“ ( ) Und wählen Sie das hinzuzufügende Ziel aus.
   d. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Sie haben jetzt eine Zeitplanoptimierungsrichtlinie erstellt.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung.

Fügen Sie einer Richtlinie Ziele hinzu

Fügen Sie den Standardzielen in Ziele hinzu Zeitplanoptimierung Richtlinien zum Erreichen zusätzlicher Ziele.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ziele dienen als Kompass, der die Aufgabenpriorisierung in leitet Zeitplanoptimierung. Ziele legen die Ziele von fest Zeitplanoptimierung Richtlinie. Jedes Ziel wird gewichtet und Zeitplanoptimierung Priorisiert Gewichtungen mit höheren Nummern. Wenden Sie für Standardeinstellungen eine Gewichtung von 1 an, und für wichtigere Faktoren, z. B. die Maximierung von Aufgabenzuweisungen mit hoher Priorität, eine Gewichtung von 2 an.im Folgenden sind die standardmäßigen und optionalen Ziele in aufgeführt Zeitplanoptimierung.

Standardziele

- Aufgabenzuweisung maximieren: Schwerpunkt darauf, sicherzustellen, dass so viele Aufgaben wie möglich geplant werden. Fügt den Zeitplänen von Service Desk-Mitarbeitern so viele Aufgaben wie möglich hinzu, um die Produktivität zu maximieren.
- Reisezeit minimieren – zielt darauf ab, die Reisezeit von Service Desk-Mitarbeitern zu reduzieren. Begrenzt die Reisezeit zwischen Aufgaben für alle Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis: Diese Ziele sind Standard und können nicht aus Ihren Richtlinien entfernt werden.

Optionale Ziele

- Aufgabenzuweisungen mit hoher Priorität maximieren: Priorisiert dringende Aufgaben.
- Unterqualifizierte/überqualifizierte Mitarbeiterzuweisungen minimieren: Gleicht die Aufgabenkomplexität mit dem Kompetenzniveau des Service Desk-Mitarbeiters ab.
- Lkw-Rollen minimieren: Begrenzt die Anzahl der Aufgaben pro Service Desk-Mitarbeiter pro Schicht.
- SLA-Verstöße minimieren: Hält die Servicebereitstellung innerhalb der vereinbarten Zeitrahmen.
- Überstunden minimieren: Begrenzt die Arbeitszeit von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb von Standardzeitbereichen.
- Balance in Aufgaben und Arbeitsstunden maximieren: Verteilt Aufgaben und Stunden gleichmäßig auf Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis: Ziele sind optional, fungieren aber als Hebel und passen Ihre Optimierung besser an Ihre Anforderungen an. Wenn beispielsweise Überstunden minimieren als Ziel festgelegt ist, Zeitplanoptimierung Versucht, Service Desk-Mitarbeitern während der normalen Stunden Aufgaben zuzuweisen. Wenn dies nicht möglich ist, werden Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zugewiesen, auch wenn Überstunden erforderlich sind. Eine Liste der Ziele finden Sie unter Ziele und Einschränkungen, die mit verwendet werden Zeitplanoptimierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie aus **Ziel** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Optimierungsfunktionen** Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und wählen Sie das hinzuzufügende Ziel aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Fügen Sie einer Richtlinie Einschränkungen hinzu

Einschränkungen sind Anforderungen für die Aufgaben, die Zeitplanoptimierung Sind Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einschränkungen werden Richtlinien hinzugefügt und bestimmen die Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit einer Zuweisungsgruppe eine Aufgabe zugewiesen wird. Eine Liste der Einschränkungen finden Sie unter Ziele und Einschränkungen, die mit verwendet werden Zeitplanoptimierung.

Einschränkungen sind obligatorisch, und Aufgaben werden nicht zugewiesen, wenn die Zuweisungsgruppe nicht der Einschränkung entspricht. Sie definieren die „Must-Haves“, die Service Desk-Mitarbeiter sogar für eine Aufgabe berücksichtigt werden können. Einschränkungen sind obligatorische Bedingungen, die in Richtlinien eingebettet sind. Wenn eine Zuweisungsgruppe eine Einschränkung nicht erfüllt, wird sie für diese Aufgabe nicht mehr ausgeführt. Wenn beispielsweise „obligatorische Kompetenzen aktivieren“ aktiviert ist, werden nur Zuweisungsgruppen mit Service Desk-Mitarbeitern, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, für Aufgabenzuweisungen berücksichtigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie aus **Einschränkung** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Optimierungsfunktionen** Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und wählen Sie die hinzuzufügende Einschränkung aus.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Richtlinie, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen

Fügen Sie der Richtlinie Optimierungsfunktionen hinzu, damit Dispatcher bevorzugte zuweisen können Außendienst Service Desk-Mitarbeiter für bestimmte Arbeitsauftragsaufgaben, um sicherzustellen, dass der richtige Techniker jede Aufgabe effizient bearbeitet. Darüber hinaus können Dispatcher Service Desk-Mitarbeiter ausschließen, die für bestimmte Aufgaben nicht geeignet sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dispatcher haben die Möglichkeit, bevorzugte, sekundäre oder ausgeschlossene Techniker im Arbeitsauftragsaufgabendatensatz zu bestimmen. Um diese Fähigkeit zu aktivieren, muss ein Administrator bestimmte Optimierungsfunktionen in die Richtlinie integrieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie aus **Ziel** Oder **Einschränkung** Registerkarte.

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

4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Optimierungsfunktionen** Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und fügen Sie die folgenden Ziele und Einschränkungen hinzu:

a. Maximieren Sie die Zuweisung bevorzugter Mitarbeiter
b. Aktivieren Sie Zuweisungen nur mit bevorzugten oder sekundären Service Desk-Mitarbeitern
c. Blockieren Sie ausgeschlossene Agents von der Zuweisung

6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Richtlinie, damit Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben priorisieren können

Integrieren Sie Optimierungsfunktionen in die Richtlinie, damit Dispatcher Arbeitsaufträge priorisieren können, und legen Sie die Wichtigkeit jeder Aufgabe fest.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Abschluss dieser Aufgabe können Dispatcher einer Arbeitsauftragsaufgabe Bedeutung hinzufügen. Sie müssen drei spezifische Optimierungsfunktionen in die relevante Richtlinie integrieren: Aufgabenzuweisungen mit höherem Wert maximieren, Aufgabenzeitstrafen minimieren (behoben) und Aufgabenzeitstrafen minimieren (stündlich). Dies ermöglicht Zeitplanoptimierung Um diese Werte und Strafen während der Verarbeitung zu berücksichtigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie die Richtlinie aus.
3. Wählen Sie aus **Ziel** Oder **Einschränkung** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. In **Optimierungsfunktionen** Wählen Sie das Suchsymbol ( ) Und fügen Sie die folgenden Ziele und Einschränkungen hinzu:

a. Maximieren Sie Aufgabenzuweisungen mit höherem Wert
b. Zeitstrafen für Aufgaben minimieren (behoben)
c. Strafen für Aufgabenzeit minimieren (stündlich)

6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie die Zeitplanungsattribute, um anzugeben, welche Aufgaben optimiert werden sollen, und definieren Sie die Regeln für die Durchführung der Optimierung.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Zeitplanoptimierung konfigurieren Muss eingerichtet werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/997813365?h=fe1148b620&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Zeitplanungsattribute**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   a. Geben Sie einen Namen an.
   b. Wählen Sie die Standardrichtlinie aus.
   c. Wählen Sie eine primäre Konfiguration der Reiseschätzung aus.
   d. **Wahlweise:** Wählen Sie einen sekundären Reiseschätzungsanbieter aus.
   Wenn Sie keinen sekundären Reiseschätzungsanbieter einrichten und Ihre primäre Konfiguration nicht verfügbar ist, verwendet die Optimierung die standardmäßige lineare Konfiguration. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten eines Reiseschätzungsanbieters.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie den soeben erstellten Datensatz aus.
6. In **Arbeitstypaufgabenfilter** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** Zum Auswählen der Aufgabenbedingungen, die bei der Ausführung der Optimierung berücksichtigt werden sollen.
   a. Geben Sie einen Namen für den Aufgabenfilter an.
   b. Wählen Sie eine aus, oder erstellen Sie sie **Arbeitskonfiguration** .
   c. Verwenden Sie **Optimierungsziele** Fügen Sie eine oder mehrere Filterbedingungen hinzu.
   d. Wählen Sie **Absenden**.

   Hinweis: Die **Optimierung Eingeschränkt** Die Registerkarte wird angezeigt, nachdem der Aufgabenfilterdatensatz erstellt wurde. Dieses schreibgeschützte Feld zeigt die Bedingungen von Arbeitsauftragsaufgaben an, die von der Optimierungsausführung ausgeschlossen sind.
7. **Wahlweise:** Aktivieren Sie Dispatcher, um aus eine Optimierung für eine Gruppe oder ein Gebiet auszuführen Dispatcher-Arbeitsbereich Durch Hinzufügen einer Richtlinie zu **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien** Zugehörige Liste.

   Hinweis: Der Dispatcher kann die Optimierung manuell auslösen, um sie jederzeit für verschiedene Richtlinien auszuführen. Wenn Sie beispielsweise eine Richtlinie hinzufügen, die Überstunden zulässt, können Dispatcher Optimierungen ausführen, wenn Service Desk-Mitarbeiter hinter dem Zeitplan arbeiten.

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

a. In **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .

b. Fügen Sie eine Richtlinie hinzu.

c. Wählen Sie **Absenden**.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung

Einrichten eines Reiseschätzungsanbieters

Richten Sie in einen Anbieter von Reiseschätzungen ein Zeitplanoptimierung Für jede Ihrer Technikergruppen, um den Reiseplanungsprozess zu optimieren und zu verbessern.

Reiseschätzungsanbieter

Die effiziente Zuteilung von Arbeitsauftragsaufgaben hängt von der genauen Schätzung der Reisezeit ab, wobei sowohl der Standort des Technikers als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt werden. Zeitplanoptimierung Verwendet Reiseschätzungsanbieter, die Entfernungen zwischen Technikern und Aufgaben berechnen und von Administratoren Gruppen zugewiesen werden. Die beiden unterstützten Reiseschätzungsanbieter sind „Straight-line“ oder „Beans.ai“.

- Linear: Diese Standardkonfiguration dient als Sicherung, wenn eine primäre Konfiguration nicht verfügbar ist und keine sekundäre Konfiguration ausgewählt wurde. Dieser Anbieter kann geändert, aber nicht gelöscht werden.
- Beans.KI: Dieser Kartenanbieter stellt genauere Reisezeitschätzungen bereit. Standorte, die durch Geocodierung als ungültig eingestuft werden oder auf dem Weg nicht erreichbar sind, werden von Aufgabenzuweisungen ausgeschlossen

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung.

Ordnen Sie Lieferantenaufruftypen zu

Eigenschaft: *`map_vendor_call_types property`*

- Synchronisierung: Standardwert.
- Asynchron: Wenn Sie den Standardwert in asynchron ändern, kann dies die Leistung verbessern und zu mehr ausgehenden Anforderungen führen.

Weitere Informationen zu Eigenschaften finden Sie unter Zeitplanoptimierung -Eigenschaften.

Reiseband-Modifikatoren

Reiseband-Modifikatoren passen Reisezeiten basierend auf der Tageszeit an, z. B. während der Hauptverkehrszeit. Sie können diese Modifikatoren entweder zu Konfigurationen „linear“ oder „Beans.ai“ hinzufügen. Ein Multiplikator ist eine Zahl, die in der Konfiguration verwendet wird, um die Reisezeit basierend auf den erwarteten Verkehrsbedingungen anzupassen. Wenn der Datenverkehr voraussichtlich schwerer als gewöhnlich ist, erhöht ein Multiplikator größer als 1 die Reisezeit. Beispielsweise fügt ein Multiplikator von 1,2 zusätzliche Zeit hinzu, um Verzögerungen zu berücksichtigen. Wenn der Verkehr leichter ist, z. B. außerhalb der Spitzenzeiten, reduziert ein Multiplikator weniger als 1 die Reisezeit. Beispielsweise verkürzt ein Multiplikator von 0,8 die geschätzte Reisezeit, um schnellere Reisen widerzuspiegeln.

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

- Zweck: Passen Sie Reisezeiten zu bestimmten Tageszeiten an, z. B. Hauptverkehrszeit.
- Konfiguration:
  - Fügen Sie Ihrer LineLine- oder Beans.ai-Konfiguration Reiseband-Modifikatoren hinzu.
  - Ändern Sie Reisezeitergebnisse mithilfe eines Multiplikators oder der Tageszeitfunktion, die von einem Reisezeitanbieter bereitgestellt wird.
  - **Reisebereichsdetails** :
    - Bereich: 30 Minuten bis vier Stunden.
    - Überschneidung nicht möglich.
    - Legen Sie unterschiedliche Start- und Endzeiten für jedes Reiseband fest.

> **Hinweis:** Um beispielsweise die Reisezeit während der Hauptverkehrszeit zu erhöhen, um Datenverkehr zu simulieren, der nicht anhand der Baseline-Werte erfasst wird, können Sie ein Reiseband für Ihre lineare Konfiguration von Montag bis Freitag zwischen 12 und 15:00 Uhr mit einem Multiplikator von 1,2 festlegen.

Richten Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für den Anbieter von Beans.KI-Reiseschätzungen ein

Erstellen Sie einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz, um Beans.KI für Ihre Reisezeitschätzungen zu verwenden.

Vorbereitungen

Beans.KI arbeitet mit einem Lizenzierungsmodell „Bring Your Own License“ (BYOL). Sie müssen über eine gültige Lizenz verfügen, um ihren Service verwenden zu können. Um Beans.KI für Reisezeitschätzungen zu verwenden, müssen Sie die Verbindungs- und Anmeldeinformationen aus Beans.ai eingeben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **IntegrationHub** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**
2. Wählen Sie Aus **Beans.KI** .
3. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Neue Verbindung Und Anmeldeinformationen Erstellen** .
4. Geben Sie die Verbindungs- und Anmeldeinformationen ein.
5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
6. **Wahlweise:** Beschränken Sie die Anzahl der Standortpunkte pro Anfrage auf Beans.ai
   Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung -Eigenschaften.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie Reisezeitschätzungen mit Beans.ai .

Zugehörige Informationen

Google Maps-API-Schlüssel konfigurieren

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

Konfigurieren Sie Reisezeitschätzungen mit Beans.ai

Verwenden Sie Beans.ai, den Kartenanbieter, der diese hat Zeitplanoptimierung Unterstützt genauere Reisezeitschätzungen.

Vorbereitungen

Eine Verbindung und Anmeldeinformationen für Beans.KI müssen hergestellt worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie eine Verbindung und Anmeldeinformationen für den Anbieter von Beans.KI-Reiseschätzungen ein.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Konfiguration der Reisezeitschätzung** > **Alle**
2. Wählen Sie **Neu**.

   Hinweis: Beans.KI arbeitet mit einem Lizenzierungsmodell „Bring Your Own License“ (BYOL). Wenn Beans.KI nicht konfiguriert ist, werden Reiseschätzungen standardmäßig auf gerade Linie festgelegt.

3. Geben Sie im Formular einen Namen für den Anbieter der Reisezeitschätzung und eine optionale Beschreibung an.
4. In **Wählen Sie einen Anbieter von Reiseschätzungen aus** Feld Beans.ai auswählen.
5. **Wahlweise:** Stellen Sie sicher, dass die Reisezeitschätzung kontinuierlich berechnet und aktualisiert wird, indem Sie auswählen **Aktivieren Sie Echtzeit** Kontrollkästchen.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. **Wahlweise:** Passen Sie die Reise an bestimmte Tageszeiten an, indem Sie Reiseband-Modifikatoren hinzufügen.

   Hinweis: Reisebänder können in der Dauer von 30 Minuten bis 4 Stunden variieren und dürfen sich nicht überschneiden.

   a. Wählen Sie einen vorhandenen Beans.KI-Datensatz aus.

   b. Scrollen Sie nach unten zu **Reiseband-Modifikatoren** Registerkarte.

   c. Wählen Sie **Neu**.

   d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Reisebereichmodifikator

Feld	Beschreibung
Startzeit	Die Startzeit des Reisebereichs oder Zeitfensters, während der der Modifikator gilt.
Endzeit	Die Endzeit des Reisebereichs oder Zeitfensters, während dessen der Modifikator gilt.
Multiplikator	Ein numerischer Faktor, der auf die Basisreisezeit angewendet wird, um die Reisezeit zu erhöhen, um

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

Feld	Beschreibung
	sie an vorhergesagten höheren Datenverkehr oder andere Bedingungen während des angegebenen Zeitbereichs anzupassen. (Optional) Wenn der Multiplikator größer als 1 ist, erhöht sich die Reisezeit. Beispielsweise erhöht ein Multiplikator von 1,2 die Reisezeit um 120 %. Verwenden Sie einen Multiplikator kleiner als 1, um die Reisezeit außerhalb der Spitzenzeiten zu verringern, wenn die Reise schneller als normal ist. Beispielsweise reduziert ein Multiplikator von 0,8 die Reisezeit um 80 %.
Tage der Woche	Die Wochentage, an denen der Reiseband-Modifikator aktiv ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Reisebandkonfiguration.

e. Wählen Sie **Absenden**.

f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Reisezeitschätzungen mit Breiten- und Längengrad

Verwenden Sie den Anbieter der linearen Reiseschätzung in Zeitplanoptimierung Das integrierte Schätzungen der Zeit und Entfernung basierend auf Breiten- und Längengrad bereitstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Konfiguration der Reisezeitschätzung** > **Alle**
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Konfiguration zu erstellen.
3. Geben Sie im Formular einen Namen für den Anbieter der Reisezeitschätzung und eine optionale Beschreibung an.
4. In **Wählen Sie einen Anbieter von Reiseschätzungen aus** Feld die Option gerade Linie auswählen.
5. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Geschwindigkeitsbegrenzung für die Region in **Allgemein** Registerkarte. Die Standardgeschwindigkeit ist auf 25 mph festgelegt.
6. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie die Werte in **Multiplikatoren** Registerkarte.

   (Optional) Verwenden Sie Multiplikatoren, um die lineare Reisezeit der Baseline anzupassen, um die Schätzung realistischer zu machen, indem sie reale Bedingungen widerspiegelt. Die geschätzte Reisezeit wird mit einem Wert basierend auf der Zeitspanne multipliziert, in die sie fällt.

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

Reisezeit	Multiplikator	Beschreibung
Unter 15 Minuten	2	Erhöht die Schätzungen für Kurzreisen, um realistischer zu sein.
Zwischen 15 und 60 Minuten	1	Die Baseline-Schätzung ist unverändert.
Zwischen 60 und 180 Minuten	0,8	Reduziert geringfügig längere Reisezeiten.
Über 180 Minuten	0,5	Reduziert sehr lange Reisezeiten um die Hälfte.

7. Wählen Sie **Absenden**.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie Reiseband-Modifikatoren hinzu, um die Reise an bestimmte Tageszeiten anzupassen.

   Hinweis: Reisebänder können in der Dauer von 30 Minuten bis 4 Stunden variieren und dürfen sich nicht überschneiden.

   a. Wählen Sie einen vorhandenen geraden Datensatz aus.

   b. Scrollen Sie nach unten, und wählen Sie aus **Reiseband-Modifikatoren** Registerkarte.

   c. Wählen Sie **Neu**.

   d. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Reisebereichmodifikator

Feld	Beschreibung
Startzeit	Die Startzeit des Reisebereichs oder Zeitfensters, während der der Modifikator gilt.
Endzeit	Die Endzeit des Reisebereichs oder Zeitfensters, während dessen der Modifikator gilt.
Multiplikator	Ein numerischer Faktor, der auf die Basisreisezeit angewendet wird, um den Datenverkehr oder andere Bedingungen während des angegebenen Zeitbereichs anzupassen.
Tage der Woche	Die Wochentage, an denen der Reiseband-Modifikator aktiv ist.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Reisebandkonfiguration.

   e. Wählen Sie **Absenden**.

   f. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Erstellen Sie einen Bereich für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie einen Umfang, und ordnen Sie dem Umfang eine Richtlinie zu, um eine Konfiguration für den zugehörigen Batch zu definieren, wobei der Start des Horizont-Offsets, der Horizontbereich und die anwendbaren Qualifizierer für jede Batch-Ausführung angegeben werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
https://player.vimeo.com/video/997817784?h=e9afd32df0&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Umfänge verknüpfen Aufgaben mit Richtlinien und können auf Zuweisungsgruppen oder geografischen Gebieten basieren. Ein bestimmter Qualifizierer, z. B. ein Gebiet oder eine Zuweisungsgruppe, muss Optimierungsausführungen initiieren. Die Auswahl des entsprechenden Umfangs ist entscheidend, um sicherzustellen, dass Ihre Richtlinien auf den richtigen Satz von Aufgaben angewendet werden und Ihre Ressourcen dort zu optimieren, wo sie zählen.

Hinweis: Verwenden Sie den Anwendungsbereich „Zeitplanoptimierung“, um diese Elemente einzurichten und zu konfigurieren.

Umfänge ordnen eine Gruppe von Aufgaben einer vorhandenen Optimierungsrichtlinie zu. Die Gebietsplanung kann sich auf den Aufgabenoptimierungsprozess auswirken. Betrachten Sie die folgenden Szenarien:

- Gebietsplanungs-Plugin nicht installiert: Die Aufgabenoptimierung basiert ausschließlich auf Zuweisungsgruppen.
- Gebietsplanungs-Plugin installiert, aber inaktiv: Bereiche und Batches können sowohl für Gebiete als auch für Zuweisungsgruppen erstellt werden. Halten Sie sich an Zuweisungsgruppenbasierte Umfänge, bis die Gebietsplanung aktiviert ist. Sie können Bereiche und Batches für Zuweisungsgruppen und Gebiete erstellen. Sie sollten Batches, die Gebieten zugeordnet sind, jedoch nur aktivieren, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist.
- Gebietsplanungs-Plugin installiert und aktiv: Aufgaben werden ausschließlich basierend auf Gebieten optimiert. Umfänge für Zuweisungsgruppen sind nicht mehr möglich.

Hinweis: Sobald Sie das Gebietsmodell aktiviert haben, können Sie nicht mehr zu Zuweisungsgruppen zurückkehren. Service Desk-Mitarbeiter müssen für jede Gruppe oder jedes Gebiet eindeutig sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Anwendungsbereiche**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in an **Name** Feld.
4. Wählen Sie eine Konfiguration des Zeitplanungsattributs in aus **Zeitplanungsattribut** Feld.
5. **Wahlweise:** Legen Sie fest **Offset des Zuweisungshorizonts** Um zu definieren, wie lange nach Beginn der Batch-Ausführungsaufgaben-Zuweisungen beginnen sollen.
6. Legen Sie fest **Zuweisungshorizontbereich** Um die Zeitspanne zu bestimmen, während der die Aufgaben den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.

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

7. **Wahlweise:** Bestimmen Sie die Priorität des Bereichs, wenn Service Desk-Mitarbeiter oder Aufgaben, die zwischen Bereichen gemeinsam genutzt werden, zugewiesen werden, indem Sie eine Priorität in eingeben **Rang** Feld.
   Niedrigere Zahlen geben eine höhere Priorität an.
8. Wählen Sie **Absenden**.
9. In **Qualifizierer** Zugehörige Liste: Fügen Sie dem Umfang Zuweisungsgruppen oder Gebiete hinzu.

   Hinweis: Zur Optimierung nach Gebiet muss das Gebietsmodell aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell. Nachdem Sie zum Gebietsmodell gewechselt haben, können Sie nicht mehr zurückgehen und Umfänge für Zuweisungsgruppen erstellen. Der Übergang zu Gebieten ist dauerhaft. Jede Zuweisungsgruppe und jedes Gebiet muss über einen eindeutigen Satz von Service Desk-Mitarbeitern verfügen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann nicht mehreren Zuweisungsgruppen zugewiesen werden.

10. Wählen Sie **Absenden**.
    A Zeitplanoptimierung Umfang wird erstellt.

Erstellen Sie einen Batch für Zeitplanoptimierung

Erstellen Sie einen Optimierungsbatch, um das Intervall zu bestimmen, in dem die Optimierung ausgeführt werden soll. Legen Sie das Startdatum, die Batch-Startzeit und die Endzeit sowie die Ausführungshäufigkeit für den zugehörigen Bereich fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/997819815?h=51104810f7&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Wichtige Überlegungen zur Optimierung Ihrer Zeitpläne:

- Batch-Konfiguration: Sie können bis zu 36 Batches innerhalb von 24 Stunden für Optimierungen konfigurieren. Jeder Batch muss mindestens zwei Stunden dauern, und es dürfen nicht mehr als drei sich überschneidende Batches vorhanden sein. Beispiel: Batch 1 von Mitternacht bis 02:00 Uhr, Batch 2 von 01:00 bis 03:00 Uhr und Batch 3 von 02:00 bis 04:00 Uhr
- Häufigkeitseinstellungen: Optimierungsausführungen werden in einem kontinuierlichen oder festen Zeitplan unterstützt. Die Standardhäufigkeit für Optimierungsausführungen beträgt alle sieben Tage. Sie können jedoch aus mehreren Optionen auswählen, um die Ausführungshäufigkeit anzupassen. Sie können Optimierungen so festlegen, dass sie einmal, jeden Tag oder in Intervallen von 30, 60, 90, 120 oder 180 Tagen ausgeführt werden. basierend auf Ihren spezifischen Anforderungen.
- Relative Zeitbereiche: Die Startzeit eines Bereichs ist relativ zur Batch-Startzeit. Wenn der Batch heute startet, die Startzeit des Umfangs aber morgen ist, konzentriert sich die Optimierung auf Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben für den angegebenen Umfang für den nächsten Tag.
- Optimierung über Gebiete hinweg: Bei der Bearbeitung von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben, die sich über mehrere Gebiete erstrecken, konsolidiert das System alle sich überschneidenden Gebiete intelligent in einem einzigen Satz. Dadurch wird ein optimierter und effektiver Planungsprozess sichergestellt.

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

- Systemdaten: Das System verfolgt die Aufgabenberechtigung über Gebiete hinweg und berechnet Zuordnungen zwischen Gebieten und ihren Überschneidungen. Diese Daten helfen bei der Identifizierung von Service Desk-Mitarbeitern und geografischen Überschneidungen und erstellen eine umfassende Liste zugehöriger Gebiete.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Batch-Optimierung** > **Batches**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen in ein **Name** Feld.
4. Legen Sie das Startdatum, die Batch-Startzeit und die Endzeit in den entsprechenden Feldern fest.

   Hinweis:

   Wenn Sie einen Auftrag mit einem Startdatum in der Vergangenheit aktivieren, werden zwei geplante Aufgaben erstellt: Eine wird sofort ausgeführt und eine andere wird in der Zukunft ausgeführt. Um eine sofortige Verarbeitung zu vermeiden, legen Sie das Batch-Startdatum auf ein zukünftiges Datum fest, wenn Sie den Batch aktivieren möchten.

5. Bestimmen Sie, wie oft ein Batch ausgeführt wird, und wählen Sie einen Wert für aus **Ausführungshäufigkeit** .
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie dem Batch Bereiche hinzu.
   a. Um Aufgaben nach Zuweisungsgruppen oder Gebieten zu optimieren, wählen Sie aus **Neu** In **Optimierungsbereiche** Feld.
   b. Geben Sie einen Namen in ein **Name** Feld.
   c. Wählen Sie eine Konfiguration des Zeitplanungsattributs in aus **Zeitplanungsattribut** Feld.
   d. Legen Sie fest **Zuweisungshorizontbereich** Um die Zeitspanne zu bestimmen, während der die Aufgaben den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.
   e. Wählen Sie **Aktivieren**.
8. **Wahlweise:** Wenn **Ausführungshäufigkeit** In Schritt 5 ist ausgewählt **Einmal** , Sie können auswählen **Planen Sie jetzt** Um den Batch sofort auszuführen und seine Auswirkungen zu beobachten.
   Wenn **Ausführungshäufigkeit** Ist auf mehr als festgelegt **Einmal** Sie können einen Testlauf durchführen, indem Sie die Batch-Konfiguration duplizieren und festlegen **Ausführungshäufigkeit** Bis **Einmal** , Und auswählen **Planen Sie Jetzt** .

Ergebnis

Der Batch wird ausgelöst, und der Zeitplanoptimierungsprozess wird basierend auf den definierten Intervallen gestartet. Die Arbeitsauftragsaufgaben werden automatisch dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen und werden ausgefüllt **Zugewiesen An** Feld entsprechend.

Hinweis: Die Zeitplanoptimierung erkennt keine Änderungen, die Sie während einer Optimierungsausführung an Service Desk-Mitarbeitern oder Aufgaben vornehmen. Das System berücksichtigt Änderungen an Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben bei der nächsten Optimierungsausführung.

Sie können Anzeigen Zeitplanoptimierung Protokolle Um Einblicke aus jedem Optimierungsversuch zu sammeln.

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

Fügen Sie einem Optimierungsbatch Bereiche hinzu, oder entfernen Sie sie aus diesem

Fügen Sie Optimierungsbatches Umfänge hinzu, oder entfernen Sie einen Bereich aus einem Batch, wenn die Anzahl der Bereiche in einem Batch zu groß wird, um sie zu verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Batches**an.
2. Wählen Sie den Optimierungsbatch aus, aus dem Sie einen Bereich hinzufügen oder entfernen möchten.
3. Wählen Sie **Bearbeiten**.
4. Wählen Sie den Umfang aus.
5. Fügen Sie den Umfang entweder dem Optimierungs-Batch hinzu, oder entfernen Sie ihn aus dem Optimierungs-Batch.
   - Um den Umfang hinzuzufügen, wählen Sie aus **Hinzufügen** .
   - Um den Umfang zu entfernen, wählen Sie aus **Entfernen** .
6. Wählen Sie **Speichern**.

Optimierung der Zeitpläne für Techniker in festgelegten Intervallen während des Tages

Weisen Sie Aufgaben effizient neu zu, und maximieren Sie die Produktivität, indem Sie die Zeitplanoptimierung in ausgewählten Intervallen den ganzen Tag über kontinuierlich ausführen.

Über Intraday-Optimierung

Intraday ist ein ereignisbasierter Modus von Zeitplanoptimierung Das in einem festgelegten Intervall ausgeführt wird, um Zeitpläne als Reaktion auf abgebrochene Aufgaben und andere Ereignisse zu optimieren, z. B. einen Service Desk-Mitarbeiter, der verspätet läuft, einen Service Desk-Mitarbeiter, der krank anruft, Ein Service Desk-Mitarbeiter mit bezahltem Urlaub, Oder eine neue Aufgabe mit hoher Priorität, die hinzugefügt wird.

Erstellen Sie eine Richtlinie, eine Gruppierung von Optimierungsfunktionen, die in Kombination ausgeführt werden, um die Regeln für die Optimierung zu definieren. Richtlinienziele priorisieren die Zuweisung von Service Desk-Mitarbeitern. Richtlinienbeschränkungen bestimmen die Kriterien, die erfüllt sein müssen, damit einer Zuweisungsgruppe oder einem Gebiet eine Aufgabe zugewiesen wird.

Der grundlegende Intraday-Flow wird standardmäßig alle 60 Minuten ausgeführt, mit einer Mindestoption von alle 15 Minuten. Wenn eine Auslöserbedingung erfüllt ist, wird ein Intraday-Ereignis erstellt. Wenn der nächste Intraday-Flow ausgeführt wird, wird für jede der Gruppen oder Gebiete, die Intraday-Ereignisse haben, ein Intraday-Auftrag erstellt, und diese Qualifizierer werden optimiert. Wenn eine Gruppe oder ein Gebiet zur Optimierung ausgewählt wird, werden alle Aufgaben innerhalb der Gruppe für die Optimierung berücksichtigt, mit Ausnahme von Aufgaben mit Zeitplansperre. Wenn die Optimierung abgeschlossen ist und die Aufgaben aktualisiert wurden, zeigt die Intraday-Aufgabe den Status Zuweisung abgeschlossen an.

Dispatcher können die Optimierung manuell auslösen, um sie über auszuführen Dispatcher-Arbeitsbereich Wenn die Konfiguration der Intraday-Optimierung bei Bedarf aktiviert ist und dem Zeitplanungsattribut eine anwendbare Richtlinie bei Bedarf hinzugefügt wurde. Siehe

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

Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung Um der Konfiguration eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzuzufügen.

Beachten Sie, dass Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter erst manuell aktualisiert werden können, wenn die Intraday-Optimierung abgeschlossen ist.

Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung

Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung, indem Sie aktivieren Außendienst-Management – Zeitplanautomatisierungen Plugin (Com.snc.sn_App_fsm_Scheduling_Flows) Für Außendienst-Management. Nachdem das Plugin installiert wurde, navigieren Sie zu Flow Designer, um die relevanten Flows zu aktivieren, um die Intraday-Optimierung auszulösen, die während des Tages ausgeführt wird, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren AnwendungenAlle**an.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Automatisierungen für Außendienstplanung“ (com.snc.sn_App_fsm_Scheduling_Flows) anhand seines Namens oder seiner ID.
3. Wählen Sie **Installieren** aus.
4. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
5. Duplizieren Sie die erforderlichen Flows.

   a. Wählen Sie die erstellte Auszeit des Service Desk-Mitarbeiters aus Außendienst Management Zeitplanautomatisierungen-Flow.

   b. Kopieren Sie den Flow, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) Oben rechts und Auswahl **Flow kopieren** .

   c. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standardnamen bei, der das Wort „Kopieren“ an den Namen des Flows anhängt.

   d. In **Anwendung** Feld auswählen **Außendienst-Management – Zeitplanautomatisierungen** .

   e. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

   f. Wählen Sie **Aktivieren**.

   g. Wiederholen Sie diese Schritte für die folgenden Ereignisauslöser-Flows: Gesendete Arbeitsauftragsaufgabe mit hoher Priorität, Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen und Arbeitsauftragsaufgabe bearbeitet.

   Bei der Optimierung wird keine Priorität berücksichtigt, es sei denn, die Einschränkung „Zuweisung von Aufgaben mit höherer Priorität maximieren“ ist in der Richtlinie für den Qualifizierer vorhanden, der das Ereignis ausgelöst hat. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Einschränkungen finden Sie unter Fügen Sie einer Richtlinie Einschränkungen hinzu.

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

h. Wiederholen Sie die Schritte, um den Ereignisauslöser-Flow „Agent WFO Auszeit“ zu aktivieren.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Schichtplanung für Außendienst“ aktiviert ist, um den Service Desk-Mitarbeiter-WFO-Auszeit-Flow zu verwenden.

6. Wahlweise: Duplizieren Sie den Flow Intraday-Aufträge planen

a. Wählen Sie Intraday-Aufträge planen Außendienst Management Zeitplanoptimierung – Flow.

b. Kopieren Sie den Flow, indem Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) Oben rechts und Auswahl **Flow kopieren** .

c. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standardnamen bei, der das Wort „Kopieren“ an den Namen des Flows anhängt.

d. In **Anwendung** Feld auswählen **Zeitplanoptimierung** .

e. Wählen Sie **Kopieren**.
Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

7. Wahlweise: Aktivieren Sie den Standarddatensatz.

a. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration**an.

b. Wählen Sie im Formular aus **Standard** .

c. Wählen Sie im Formular aus **Aktiv** .

d. In **Intraday-Flow** Wählen Sie den Flow für Intraday-Aufträge des umbenannten Zeitplanoptimierungszeitplans aus.

8. Hinweis: Sie können zusätzliche Intraday-Konfigurationen für jede Ihrer Gruppen oder Gebiete aktivieren.

Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung

Führen Sie die Zeitplanoptimierung in ausgewählten Intervallen während des Tages kontinuierlich durch, um Aufgaben effizient neu zuzuweisen und die Produktivität zu maximieren. Aktivieren Sie außerdem Dispatcher, um bei Bedarf eine Optimierung auszuführen.

Vorbereitungen

Konfigurieren Sie die Zeitplanattribute, und aktivieren Sie die Intraday-Optimierung. Weitere Informationen finden Sie unter . Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung Und Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/997821462?h=68a634a123&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

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

Hinweis: Dieses Video zeigt, wie die Intraday-Optimierung für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet konfiguriert wird. Informationen zum Erstellen einer standardmäßigen Intraday-Konfiguration für alle Gruppen und Gebiete finden Sie in Schritt 5.

Sie können die Zeitplanoptimierungs-Engine so konfigurieren, dass zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben während des Tages automatisch aktualisiert werden, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern. Häufige Bedingungen, die die Ausführung der Intraday-Optimierung auslösen, sind ein Service Desk-Mitarbeiter, der verspätet läuft, ein Service Desk-Mitarbeiter, der krank anruft, einen Service Desk-Mitarbeiter, der den Urlaub einsetzt, eine Aufgabe abgebrochen wird oder eine neue Aufgabe mit hoher Priorität hinzugefügt wird.

Sie können Dispatcher auch aktivieren, um die Optimierung manuell auszulösen, die über ausgeführt wird Dispatcher-Arbeitsbereich Wenn die Konfiguration der Intraday-Optimierung bei Bedarf aktiviert ist und dem Zeitplanungsattribut eine anwendbare Richtlinie bei Bedarf hinzugefügt wurde. Siehe Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung Um der Konfiguration eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzuzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Konfigurationen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie einen Namen für die Konfiguration an.
4. Legen Sie die Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs in fest **Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs** Feld.
   Damit Dispatcher bei Bedarf Optimierungen über ausführen können Dispatcher-Arbeitsbereich Wählen Sie ein Zeitplanungsattribut aus, dem der Konfiguration eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzugefügt wurde.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Standard** Kontrollkästchen zum Erstellen eines globalen Datensatzes für alle Gruppen und Gebiete.

   Hinweis: Es kann nur 1 Standarddatensatz vorhanden sein. Wenn Sie einen neuen Standarddatensatz erstellen, deaktivieren Sie den vorhandenen Standarddatensatz.

6. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
7. In **Zeitplan** Wählen Sie einen Flow aus, um die Intraday-Konfiguration und ein Standardverarbeitungsfenster auszulösen.
8. Wählen Sie **Absenden**.
9. Wählen Sie die Intraday-Konfiguration aus.
10. In **Qualifizierer** Fügen Sie Ihre Gruppen oder Gebiete hinzu.

    Hinweis: Die **Qualifizierer** Die Registerkarte ist für den Standarddatensatz nicht verfügbar.

11. Wählen Sie **Speichern**.
12. **Wahlweise:** Aktivieren Sie Dispatcher, um aus eine Optimierung für eine Gruppe oder ein Gebiet auszuführen Dispatcher-Arbeitsbereich Nach Einstellung **Aktivieren Sie die Optimierung bei Bedarf** Auf „wahr“.
13. Wählen Sie **Absenden**.

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

14. **Wahlweise:** Erstellen Sie eine Attributüberschreibung für einen bestimmten Zeitrahmen, um das Standardplanungsattribut oder das Verarbeitungsfenster aus der zugehörigen Intraday-Konfiguration für eine bestimmte Gruppe oder ein bestimmtes Gebiet zu überschreiben.
    a. Wählen Sie aus **Attributüberschreibungen** Registerkarte
    b. Wählen Sie **Neu**.
    c. Geben Sie die entsprechenden Daten in ein **Gilt ab** Und **Gilt für** Felder.
    d. Wählen Sie eine Konfiguration des Zeitplanungsattributs und ein Verarbeitungsfenster aus.
    e. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Optimierung bei Bedarf

Ermöglichen Sie Dispatchern, auf unerwartete Änderungen zu reagieren, indem Sie die Intraday-Optimierung bei Bedarf konfigurieren und ihnen die Möglichkeit zur Ausführung geben Zeitplanoptimierung Ad-hoc direkt von Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Aktivieren und konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Intraday-Optimierung und Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dispatcher mit der Rolle „schedule_Optimization_user“ können die Optimierung im Dispatcher-Arbeitsbereich manuell auslösen. Diese Option ist verfügbar, wenn dem Zeitplanungsattribut eine bei Bedarf anwendbare Richtlinie hinzugefügt und die Intraday-Optimierung bei Bedarf aktiviert ist.

https://player.vimeo.com/video/1047600447?h=ff05630eac&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Zeitplanungsattribute**an.
2. Wählen Sie ein vorhandenes aus **Zeitplanungsattribut** Und fahren Sie mit Schritt 3 fort, oder wählen Sie aus **Neu** Bis Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung.
3. In **Bei Bedarf anwendbare Richtlinien** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** Um eine Richtlinie hinzuzufügen oder auszuwählen **Neu** Dient zum Erstellen einer Richtlinie.

   Dispatcher können die Richtlinie vor der Ausführung der Optimierung ändern, um sie an die aktuellen Bedingungen anzupassen. Wenn Sie mehrere On-Demand-Richtlinien in Zeitplanungsattributen verwalten, z. B. Richtlinien, die Überstunden oder Reisen außerhalb der regulären Arbeitszeiten ermöglichen, können Dispatcher Richtlinien nach Bedarf anpassen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Konfigurationen**an.
6. Wählen Sie ein vorhandenes aus **Intraday-Konfiguration** Und fahren Sie mit Schritt 7 fort, oder wählen Sie aus **Neu** Bis Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung.
7. In **Qualifizierer** Registerkarte, festlegen **Aktivieren Sie die Optimierung bei Bedarf** Auf „wahr“. Wenn die Option zum Aktivieren von On-Demand nicht sichtbar ist, deaktivieren Sie die Option **Standard** Option.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis
Die Intraday-Optimierung kann jetzt bei Bedarf von Dispatchern ausgelöst werden, um sich an Änderungen anzupassen, während sie den ganzen Tag über stattfinden.

Zugehörige Informationen

Führen Sie die Optimierung für Ihre Gruppen oder Gebiete aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Optimierung der Zeitpläne für Techniker als Reaktion auf dringende Ereignisse

Die priorisierte Ereignisoptimierung ist ein Modus der Intraday-Optimierung, der darauf abzielt, einen schnelleren, fokussierteren Intraday-Prozess auszuführen. Dieser Modus zielt speziell auf die kritischsten Ereignisse ab.

Informationen zur Intraday-Optimierung für priorisierte Ereignisse

Die priorisierte Ereignisoptimierung ermöglicht ereignisgesteuerte Zeitplananpassungen am selben Tag. Sie wird kurz nach dem Auftreten eines priorisierten Ereignisses ausgeführt. Dieser Modus ermöglicht die gezielte Optimierung einer bestimmten Gruppe von Außendienst Techniker und Aufgaben, ohne den gesamten Qualifizierer anzupassen. Die Eigenschaft „Pufferfenster“ bestimmt die Anzahl der Minuten zum Erfassen von Prioritätsereignissen, bevor der Optimierungsauftrag ausgeführt wird. Wenn der Puffer auf eine Minute festgelegt ist, wartet das System nach einem Prioritätsereignis eine Minute, um zusätzliche Ereignisse zu erfassen, bevor es optimiert wird.

Für Techniker berücksichtigt die Optimierungs-Engine alle Personen, die die Qualifiziererrolle für die Optimierung innehaben. Abweichend von der standardmäßigen Intraday-Optimierung ignoriert die Optimierungs-Engine überlappende Gebiete und schließt nur die Gebiete ein, die direkt von den Ereignissen betroffen sind.

Wenn der betroffene Datensatz für Aufgaben eine aktive Aufgabe ist, die nicht durch Zeitpläne gesperrt ist, berücksichtigt die Optimierungs-Engine ihn zur Optimierung. Wenn der betroffene Datensatz ein Techniker ist, berücksichtigt die Optimierungs-Engine alle ausstehenden Versandaufgaben, die einen SLA-Verstoß aufweisen oder innerhalb der nächsten Stunde enden sollen. Darüber hinaus enthält die Optimierungs-Engine für alle Tabellen alle derzeit geplanten oder zugewiesenen Aufgaben der berücksichtigten Techniker.

Informationen zum Einrichten der Intraday-Optimierung für priorisierte Ereignisse finden Sie unter Konfigurieren Sie die sofortige Optimierung für priorisierte Ereignisse.

Anwenderdefinierte Ereignistypen und Flows für Intraday müssen in die neue Intraday-Ereignistyptabelle migriert werden. Um Datensätze für anwenderdefinierte Optionen zu erstellen, müssen Sie die Flows aktualisieren, um das Ereignistypfeld mit den entsprechenden Referenzen auszufüllen und aus einer Dropdown-Liste in eine neue Tabelle zu konvertieren.

Zugehörige Informationen

Zeitplanoptimierung -Eigenschaften

Konfigurieren Sie die sofortige Optimierung für priorisierte Ereignisse

Konfigurieren Sie die priorisierte Ereignisoptimierung, um Zeitplananpassungen als Reaktion auf kritische Ereignisse am selben Tag zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Informationen zum Festlegen der Systemeigenschaften für den priorisierten Ereignismodus finden Sie unter Zeitplanoptimierung -Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Ereignistypen**an.
2. In **Priorisiert** Feld den Wert für die Ereignistypen, die Sie in die sofortige Optimierung einbeziehen möchten, auf „wahr“ festlegen.

   Hinweis: Für die priorisierte Optimierung können jeweils nur drei Ereignistypen aktiviert werden. Stellen Sie sicher, dass nur die kritischsten Ereignisse aktiviert sind.

3. Öffnen Sie den Datensatz für jeden ausgewählten Ereignistyp.
4. Stellen Sie sicher, dass **Aktiv** Und **Priorisiert** Kontrollkästchen sind aktiviert.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Konfigurationen**an.
7. Öffnen Sie die nicht standardmäßige Intraday-Konfiguration, für die Sie den priorisierten Modus aktivieren möchten.
8. In **Qualifizierer** Registerkarte, festlegen **Aktivieren Sie die priorisierte Ereignisoptimierung** Auf „wahr“ für die Gruppe oder das Gebiet, die bzw. das Sie in die sofortige Optimierung einbeziehen möchten.

   Wenn der Qualifizierer nicht aufgeführt ist, wählen Sie aus **Bearbeiten** Zum Hinzufügen eines vorhandenen Qualifizierers zur Liste.

   Hinweis:

   - **Überlappende Gebiete.** Wenn die Prioritätsoptimierung für ein sich überschneidendes Gebiet ausgeführt wird, wird der Umfang der Optimierung nur auf das betroffene Gebiet beschränkt. Aufgaben und Techniker aus den sich überschneidenden Gebieten werden nicht berücksichtigt.
   - **Technikerzuweisung:** Wenn ein Techniker Teil von zwei Gebieten ist, wird er nur an eines gesendet. Stellen Sie sicher, dass jedem Techniker das am besten geeignete Gebiet zugewiesen ist, um den Prozess zu vereinfachen und eine maximale Leistung zu gewährleisten.

9. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Wenn der ausgewählte Ereignistyp auftritt, wird die Optimierung kurz danach ausgeführt. Dadurch wird ein Ereignis für die Aufgabe erstellt, das dann einen priorisierten Auftrag generiert. Die Aufgabe wird entsprechend zugewiesen.

Konfigurieren von Protokollebenen für eine detaillierte Optimierungsanalyse

Zeitplanoptimierung Protokolle enthalten detaillierte Informationen zu jeder Ausführung, sodass Sie bei Bedarf spezifische Informationen sammeln können.

Zugehörige Informationen

Dashboard „Planungsintegrität“

Legen Sie die Protokollierungsstufe für die Zeitplanoptimierung fest

Passen Sie die Einstellungen für die Protokollierungsebene an, um die in enthaltenen Details anzugeben Zeitplanoptimierung Protokolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Protokollierungsebenenoption enthält die Informationen aus den vorherigen Ebenen. Wenn Sie beispielsweise „Info“ auswählen, werden auch die Protokolle „Fehler“ und „Warnung“ angezeigt, während „Debuggen“ Protokolle aus „Fehler“, „Warnung“ und „Info“ enthält.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. In **Protokollierungsebene** Feld die gewünschte Protokollierungsebene auswählen.

Protokollierungsebene	Beschreibung
Fehler	Kritische Fehler, die zu erheblichen Problemen führen und verhindern, dass die Optimierung erfolgreich ausgeführt wird.
Warnung	Warnmeldungen für fehlgeschlagene Validierungen.
Info	Alle allgemeinen Informationen zur Ausführung, einschließlich ihrer Dauer und der Gesamtzahl der beteiligten Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter.
Debuggen	Debug-Nachrichten bieten detaillierte, technische Beschreibungen auf Codeebene mit Schwerpunkt auf den beteiligten Konfigurationen und Datenbankabfragen.

3. Wählen Sie **Speichern**.

Anzeigen Zeitplanoptimierung Protokolle

Zeigen Sie an Zeitplanoptimierung Protokolle, um Einblicke aus jedem Optimierungsversuch zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Legen Sie die Protokollierungsstufe für die Zeitplanoptimierung fest.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können auf Systemnachrichten für alle Optimierungsausführungen zugreifen, die tagsüber stattfinden.

Prozedur

Alle > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Protokolle**an.

Zeigen Sie die Zeitplanoptimierungsprotokolle für Batch- oder Intraday-Ausführungen an

Zeigen Sie an Zeitplanoptimierung Protokolle, um Einblicke aus jeder Batch- oder Intraday-Optimierungsausführung zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Legen Sie die Protokollierungsstufe für die Zeitplanoptimierung fest

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Systemnachrichten sowohl für Batch-Ausführungen als auch für Intraday-Ausführungen anzeigen, einschließlich der Modi „On-Demand“ und „priorisiert“ von Intraday.

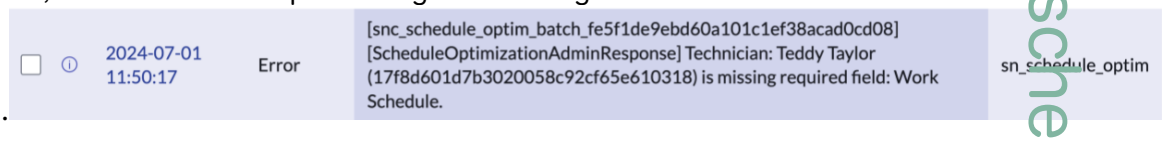
Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Modul, das dem Datensatztyp entspricht, den Sie anzeigen möchten.
   - Dient zum Anzeigen von Systemnachrichten für einen **Batch** Ausführen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Batch-Optimierung** > **Batches**an.
   - Dient zum Anzeigen von Systemnachrichten für einen **Intraday** Ausführen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Intraday-Optimierung** > **Aufträge**an.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie anzeigen möchten.
3. In **Zugehörige Links** Wählen Sie aus **Protokolleinträge anzeigen** .
   Die geplante Aufgabe generiert Protokolle, nachdem der Batch ausgeführt wurde.

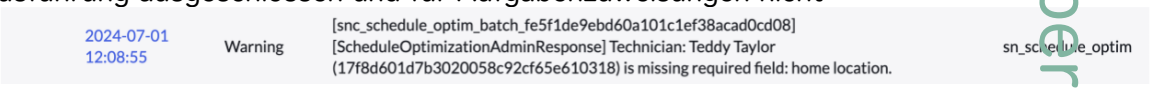
Beispiel: Zeitplanoptimierung Validierungsnachrichten

Ein Beispiel für Zeitplanoptimierung Validierungsnachrichten.

- Beispiel für einen Fehlermeldungstyp: Service Desk-Mitarbeiter ohne Arbeitszeitplan – wenn ein Techniker keinen definierten Arbeitszeitplan hat, wird er von der Optimierungsausführung ausgeschlossen.



- Beispiel für einen Warnmeldungstyp: Service Desk-Mitarbeiter fehlt Standort: Wenn einem Techniker kein Heimatstandort zugewiesen ist, wird er von der Optimierungsausführung ausgeschlossen und für Aufgabenzuweisungen nicht berücksichtigt.



Beispiel: Zeitplanoptimierung

Dieses Beispiel zeigt drei verschiedene Möglichkeiten, wie Administratoren die Optimierungs-Engine konfigurieren können, um Aufgaben zu planen.

Administratoren können die Zeitplanoptimierung so konfigurieren, dass sie über Nacht in Batches ausgeführt wird, um eine größere Anzahl von Aufgaben zu planen, oder während des Tages in ausgewählten Intervallen basierend auf Ereignissen. Administratoren können Dispatchern auch ermöglichen, die Zeitplanoptimierung über zu initiieren Dispatcher-Arbeitsbereich Durch Konfiguration der Optimierung bei Bedarf.

In diesem Beispiel stellt die Organisation sicher, dass Service Desk-Mitarbeiter während ihrer Schicht so viele Aufgaben wie möglich ausführen, ohne viel Zeit zwischen Aufgaben zu verbringen. Eine Richtlinie ist konfiguriert, um Zuweisungen zu maximieren und die Reisezeit zu minimieren. Die Optimierung bei Bedarf ist für die Dispatcher aktiviert, die dieser Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

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

Admin Core-Konfigurationen für Zeitplanoptimierung

Eigenschaften der Zeitplanoptimierung

Feld	Wert
Qualifiziertyp für Zeitplanoptimierung	Zuweisungsgruppe
Anzahl der Sekunden für die Auflösung der Aufgabenplanung	1
Maximale Anzahl von Standortpunkten, die in einem Kartenanbieteranruf zulässig sind	300

Richtlinien

Feld	Wert
Name	Maximale Zuweisungen
Aktiv	wahr
Einschränkungen	Standardwerte
Gesamtziele	Reisezeit maximieren (Gewichtung 1) Aufgabenzuweisungen maximieren (Gewichtung 1) Zuweisungen zu früheren Schichten maximieren (Gewichtung 1)

Zeitplanungsattribute

Feld	Wert
Name	Konfiguration der Westküste
Aktiv	True
Reiseschätzungsanbieter	Beans.ai
Standardrichtlinie	Maximale Zuweisungen
Konfiguration der linearen Schätzung	Westküste
Aufgaben	Status ist einer der folgenden: Ausstehender Versand oder geplant
Bei Bedarf anwendbare Police	Westküste-Dispatcher

Batch-Optimierungskonfigurationen

Batch

Feld	Wert
Name	Westküste wöchentlich
Geplantes Startdatum	2023-12-01

Automatische Übersetzung

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

Batch (Fortsetzung)

Feld	Wert
Ausführungshäufigkeit	Alle 7 Tage
Batch-Startzeit	22:00
Batch-Endzeit	15:00 Uhr

Umfang

Feld	Wert
Name	Westküste – nächste 7 Tage
Aktiv	True
Konfiguration des Zeitplanungsattributs	Konfiguration der Westküste
Rang	1
Offset des Zuweisungshorizonts	00
Zuweisungshorizontbereich	Tage 7
Optimierungsbatch	Westküste wöchentlich
Startdatum	2023-12-01
Batch-Startzeit	22:00
Batch-Endzeit	15:00 Uhr
Zuweisungsgruppe	San Diego Nord

Hinweis: Wählen Sie jetzt planen aus, wenn das Formular abgeschlossen ist

Intraday-Optimierungskonfigurationen

Intraday-Konfigurationen

Feld	Wert
Name	Westküste
Aktiv	True
Standardkonfiguration des Zeitplanungsattributs	Konfiguration der Westküste
Standard	Falsch
Flow	Intraday-Aufträge planen (Standard)
Standardverarbeitungsfenster	Workday 9:00 Bis 17:00 Uhr
Zuweisungsgruppe	San Diego Süd – Bei Bedarf Aktivieren = Wahr San Diego Nord – Bei Bedarf Aktivieren = Wahr

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

Konfigurationen der Optimierung bei Bedarf

Bedarfswerte in der Konfiguration der Planungsattribute

Feld	Wert
Bei Bedarf anwendbare Police	Westküste-Dispatcher

Bedarfswerte in Intraday-Konfigurationen

Feld	Wert
Zuweisungsgruppe	San Diego Süd – Bei Bedarf Aktivieren = Wahr San Diego Nord – Bei Bedarf Aktivieren = Wahr

Dynamische Planung Wird Konfiguriert

Konfigurieren Sie die dynamische Planung, damit Dispatcher Arbeitsaufgaben einfach zuweisen, ändern oder abbrechen können. Optimieren Sie die Zuweisungen von Arbeitsauftragsaufgaben, und optimieren Sie den Außendienstbetrieb, indem Sie eine dynamische Planung entsprechend den Anforderungen Ihrer Organisation einrichten.

Mit dynamischer Planung können Dispatcher Aufgaben automatisch zuweisen und sich an sich ändernde Bedingungen anpassen und sich nur auf Ausnahmefälle konzentrieren. Mit dieser Funktion können Sie:

- Eine Gruppe von zu planenden Aufgaben auswählen.
- Die Gruppe von Aufgaben anhand von Regeln für die Aufgabenreihenfolge priorisieren (z. B. P1-Aufgaben zuerst zuweisen).
- Verwenden Sie Ordnungsregeln und Einschränkungen für die Aufhebung der Zuweisung, um die Zuweisung zuvor zugewiesener Aufgaben aufzuheben, um die Zuweisung von Aufgaben mit höherer Priorität zu ermöglichen.
- Verwenden Sie Auswahlkriterien wie Mitarbeiterkompetenzen und Reisezeit, um Service Desk-Mitarbeiter auszuwählen.
- Aufgaben für Auszeit von Service Desk-Mitarbeitern neu zuweisen.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der dynamischen Planung lauten wie folgt:

1. Dynamische Zeitplanung aktivieren: Aktivieren Sie das Plugin „dynamische Planung“ (com.snc.Dynamic_Scheduling), um die dynamische Planungsfunktion in Ihrem System zu aktivieren.
2. Lernen Sie die Prozess-Engine für dynamische Planung kennen : Dynamische Planung optimiert und weist Außendienstmitarbeitern Arbeitsaufträge in Echtzeit zu. Dazu gehört die kontinuierliche Überwachung des Status von Aufgaben und verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern und die Entscheidungsfindung intelligenter Entscheidungen, um sicherzustellen, dass Aufgaben dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zur am besten geeigneten Zeit zugewiesen werden.

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

3. Rollen und Personas, die für die dynamische Planung erforderlich sind : Verwalten Sie den dynamischen Planungsprozess mit Administratoren, Dispatchern und Außendienstmitarbeitern.
4. Richten Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter für die dynamische Planung ein: Richten Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ein, damit die dynamische Planung systematisch eine optimale Aufgabenzuteilung sicherstellt.
5. Richten Sie die dynamische Planung als Zeitplanungsmechanismus ein : Wählen Sie die dynamische Planung als bevorzugte Aufgabenzuweisungsmethode aus. Dadurch wird sichergestellt, dass Außendienstmitarbeitern Aufgaben automatisch basierend auf vordefinierten Kriterien und Regeln zugewiesen werden.
6. Überprüfen Sie die Systemeigenschaften und -Komponenten für die dynamische Planung : Überprüfen Sie die Eigenschaften und andere installierte Komponenten im Zusammenhang mit der dynamischen Planung. Passen Sie die Einstellungen an die spezifischen Anforderungen und Geschäftsprozesse Ihrer Organisation an.
7. Dynamische Planung konfigurieren: Erstellen Sie eine dynamische Planung, z. B. Aufgabenfilter, Aufgabenreihenregel und Kriterien für die Aufhebung der Zuweisung, um sicherzustellen, dass Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern mit dem richtigen Fachwissen zugewiesen werden, die sich in der Nähe befinden. Dies optimiert die Nutzung von Service Desk-Mitarbeitern und garantiert, dass Zuweisungen von den qualifiziertesten Personen bearbeitet werden.
8. Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung: Definieren Sie Kriterien, um berechtigte Aufgaben für die dynamische Planung auszuwählen. Faktoren wie Aufgabentypen, Prioritäten und Attribute bestimmen die Aufgabenberechtigung. Aufgabenfilter helfen, sich auf bestimmte Aufgaben zu konzentrieren, um eine effiziente Planung zu gewährleisten.
9. Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen: Erstellen Sie Regeln, um die Reihenfolge der Aufgabenzuweisungen aus dem ausgewählten Satz von Aufgaben zu bestimmen. Bestimmen Sie beispielsweise Aufgaben mit Priorität 1 als oberste Priorität, um eine schnelle Aufmerksamkeit auf kritische Arbeit zu gewährleisten. Diese Regeln verbessern Aufgabenzuweisungen, indem sie sie an Organisationsprioritäten ausrichten.
10. Legen Sie Regeln zum Aufheben der Aufgabenzuweisung fest, um Flexibilität zu gewährleisten : Erstellen Sie Regeln zum Aufheben der Zuweisung, um Aufgabenzuweisungen flexibler zu gestalten. Dadurch wird sichergestellt, dass der Service durch Aufheben oder Neuzuweisung von Aufgaben nicht unterbrochen wird. Es stellt sicher, dass alle Aufgaben erfüllt werden, auch wenn jemand abwesend ist. Wenn beispielsweise eine wichtigere Aufgabe auftritt, können Sie die Zuweisung weniger kritischer Aufgaben aufheben, um Platz dafür zu schaffen. Dies optimiert die Ressourcennutzung und stellt sicher, dass Aufgaben mit hoher Priorität die Aufmerksamkeit erhalten, die sie benötigen.
11. Validieren Sie die Konfiguration, um potenzielle Probleme oder Fehlkonfigurationen zu identifizieren, die sich auf die Leistung der dynamischen Planung auswirken können.
12. Optional können Sie auch die erweiterten Konfigurationsoptionen für die dynamische Planung verwenden, z. B. die Zuweisung desselben Service Desk-Mitarbeiters zu allen Aufgaben, die Zuweisung von Prioritäten für kritische Arbeitsaufträge mit hoher Priorität, Kundeneinstellungen für Techniker oder Ausschlüsse, Nähe usw.

Dynamische Planung für geplante Crews

Verwenden Sie dynamische Planung, um Aufgabenzuweisungen an geplante Crews zu optimieren. Es gibt zwei Arten von Crews: Geplante Crews, die vorab erstellt werden, und dynamische Crews, die bei Bedarf dynamisch erstellt werden. Dynamische Planung unterstützt sowohl geplante Crews als auch dynamische Crews. Um die

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

Aufgabenzuweisung an Crews sicherzustellen, muss das Plugin „Außendienst-Crew Operations“ aktiv sein, geplante Crews müssen im System erstellt werden, und jede geplante Crew muss über einen festgelegten Standort und Zeitplan verfügen.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Planung

Dynamische Zeitplanung aktivieren

Aktivieren Sie die dynamische Planungsfunktion, indem Sie aktivieren Außendienst-Management Plugin (com.snc.work_Management).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienst-Management Das Plugin aktiviert das Plugin „dynamische Planung“ (com.snc.Dynamic_Scheduling) und fügt dem Außendienst-Menü im Anwendungsnavigator das folgende Modul hinzu: **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**an.

Die folgenden Tabellen werden mit der dynamischen Planung installiert:

Mit dynamischer Planung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Einschränkung [scheduling_constraint]	Speichert die Einschränkungen der Aufhebung von Zuweisungen für die Funktion der dynamischen Planung.
Konfiguration der dynamischen Planung [dynamic_scheduling_config]	Speichert die Konfigurationen für die Funktion der dynamischen Planung. Dazu gehören ausgewählte Aufgabentabelle, Aufgabenfilter, Regeln für die Aufgabenreihenfolge und Einschränkungen der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen.
Aufgabenfilter [dynamic_schedule_task_filter]	Speichert die Aufgabenfilter für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Filter identifizieren eine Liste der Aufgaben, die mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden sollen.
Regel für Aufgabenreihenfolge [task_ordering_rule]	Speichert die Regeln für die Aufgabenreihenfolge für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Regeln für die Aufgabenreihenfolge priorisieren die Liste der durch Aufgabenfilter identifizierten Aufgaben.
Einschränkung beim Aufheben von Zuweisungen [unassignment_rule]	Speichert die Einschränkungen der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen für eine Konfiguration der dynamischen Planung. Durch die Einschränkungen wird verhindert, dass die Zuweisung einer Aufgabe aufgehoben wird, auch wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge von geringerer Bedeutung ist.

Prozedur

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

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

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

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

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

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

Lernen Sie die Prozess-Engine für dynamische Planung kennen

Dynamische Planung optimiert die Zuteilung von Arbeitsaufträgen und Aufgaben an Außendienstmitarbeiter in Echtzeit. Dieser komplizierte Prozess stellt sicher, dass jede Aufgabe zum geeignetsten Zeitpunkt mit dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter abgeglichen wird, wobei sorgfältig eine Reihe von Variablen berücksichtigt wird, einschließlich Verfügbarkeit, Standort, Kompetenzen und Arbeitsauslastung des Service Desk-Mitarbeiters.

Im Folgenden finden Sie die wichtigsten Schritte für den dynamischen Planungsprozess:

Aufgabenidentifizierung

Der Prozess beginnt mit der Identifizierung der Liste der ausstehenden Aufgaben, die auf den Versand warten. Diese Aufgaben können aus Kundenanforderungen, Serviceverträgen oder Wartungszeitplänen stammen. Wichtige Aufgabenattribute, z. B. Abhängigkeiten, Servicelevel-Vereinbarungen und Kundeneinstellungen, sind entscheidend für die Bestimmung der optimalen Zeit für den Abschluss der Aufgabe.

Hinweis: Arbeitsauftragsaufgaben, die im Zeitplan gesperrt sind, werden vom dynamischen Planungsprozess ausgeschlossen.

Initiieren Sie den Planungsprozess

Die dynamische Planung kann entweder manuell von einem Dispatcher oder automatisch vom System ausgelöst werden.

1. Wenn sie manuell ausgelöst wird, wählen Dispatcher mehrere Aufgaben in der Versandwarteschlange aus und verwenden die Funktion „Automatische Zuweisung“, um den dynamischen Planungsprozess zu initiieren.
2. Die automatische Auslösung erfolgt, wenn das System die Status von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern kontinuierlich überwacht. Wenn vordefinierte Filterbedingungen erfüllt sind oder bestimmte Intervalle erreicht werden, wird der dynamische Planungsprozess automatisch initiiert.

Service Desk-Mitarbeiter-Aufgabenzuweisungen

Nach der Aktivierung identifiziert das System potenzielle Arbeitsgruppen, die die Aufgaben ausführen können. Anschließend wird die Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Faktoren wie Verfügbarkeit, Standort, Kompetenzen und Arbeitsauslastung intelligent optimiert. Das Ziel besteht darin, jede Aufgabe mit dem am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter zu koppeln.

Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlungen

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

Das System generiert Mitarbeiterempfehlungen für jede Aufgabe unter Berücksichtigung von Attributen wie Mitarbeiterkompetenzen, Standort und Verfügbarkeit. Diese Vorschläge werden von einem Optimierungsalgorithmus abgeleitet, der Aufgaben mit den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern abgleicht. Die Empfehlungen werden dem Dispatcher zur Bestätigung angezeigt. Der Dispatcher überprüft diese Empfehlungen und berücksichtigt möglicherweise zusätzliche Überlegungen, bevor die Zuweisungen abgeschlossen werden. Dieser Schritt stellt sicher, dass Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, wodurch die Gesamteffizienz des dynamischen Planungsprozesses optimiert wird.

Dispatcher-Bestätigung

Der Dispatcher bestätigt die Aufgabenzuweisungen basierend auf den Empfehlungen. Wenn die automatische Zuweisung deaktiviert ist, wird die Ausgabe des dynamischen Planungsprozesses normalerweise dem Dispatcher zur Bestätigung und Genehmigung angezeigt, bevor Aufgaben zugewiesen werden. Der Dispatcher kann zusätzliche Faktoren berücksichtigen, die für die Aufgabenanforderungen, die Dringlichkeit oder die Kundeneinstellungen spezifisch sind, bevor er die Zuweisungen bestätigt.

Startzeiten und Updates der Aufgabe

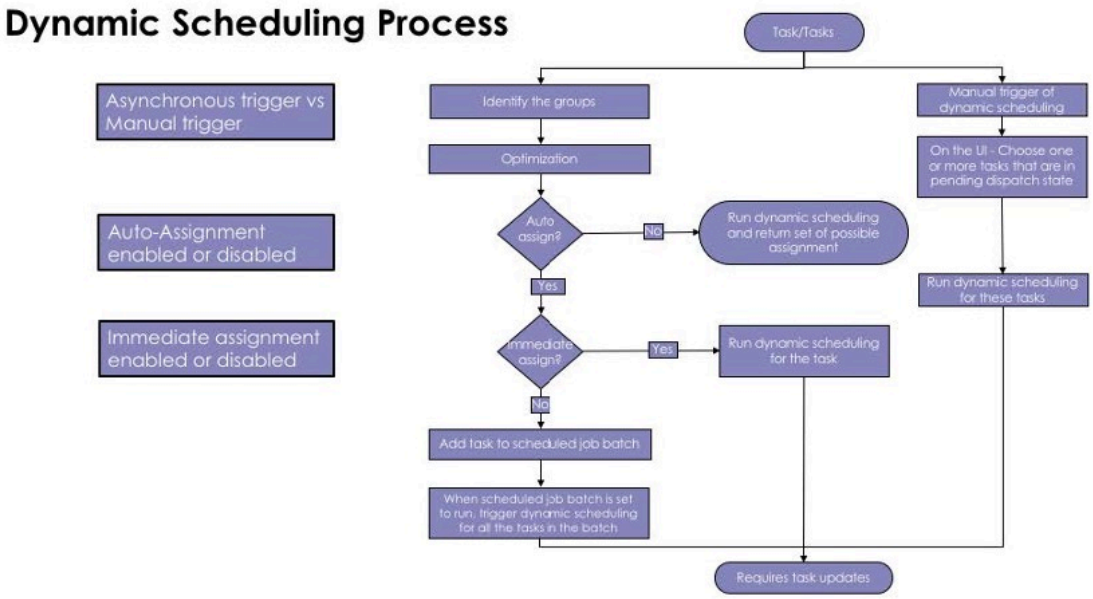
In dieser Phase werden die Startzeiten von Aufgaben basierend auf ihrer Dringlichkeit, ihren Abhängigkeiten und anderen relevanten Kriterien geplant. Wenn Aufgaben vorangehen, aktualisiert das System kontinuierlich Aufgabenstatus, Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Echtzeitdatenänderungen.

Aufhebung der Zuweisung und Neuzuweisung

In Situationen, in denen sich die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern oder Aufgabenprioritäten ändert, kann das System die Zuweisung von Aufgaben aufheben oder neu zuweisen, um eine effiziente Ressourcenzuteilung sicherzustellen. Dies wird besonders während der Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters oder wenn Aufgaben mit höherer Priorität Handlungsbedarf erfordern.

Prozess-Flow für dynamische Planung

Im Folgenden finden Sie das Prozess-Flow-Diagramm für die dynamische



Planung.

Zugehörige Informationen

Rollen und Personas, die für die dynamische Planung erforderlich sind

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

Rollen und Personas, die für die dynamische Planung erforderlich sind

Schlüsselverantwortlichkeiten von Personen, die an der Optimierung von Aufgabenzuweisungen und Ressourcenmanagement beteiligt sind.

Die folgenden Personas und Rollen können den Zugriff auf dynamische Planung implementieren und steuern, Ressourcen verwalten und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen.

Rolle	Verantwortlichkeit
Außendienstadministratoren [wm_admin]	Außendienstadministratoren haben die Aufgabe, den dynamischen Planungsprozess so zu konfigurieren und zu überwachen, dass er an den spezifischen Anforderungen der Organisation ausgerichtet ist. Erstellt Aufgabenfilter und Ordnungsregeln, die definieren, wie und wann Aufgaben zugewiesen und nicht zugewiesen werden.
Dispatcher [wm_Dispatcher]	Dispatcher übernehmen die Verantwortung für die manuelle Zuweisung von Aufgaben, insbesondere wenn Aufgaben mit höherer Priorität bei der Entstehung berücksichtigt werden müssen. Dispatcher können auch die dynamische Planung verwenden, um Aufgabenzuweisungen zu verbessern, indem sie mehrere Aufgaben auswählen und ihre Fähigkeiten nutzen, um diese Zuweisungen zu optimieren.
Außendienstmitarbeiter [wm_Agent]	Außendienstmitarbeiter, oft als Techniker bezeichnet, sind die Personen vor Ort, die Arbeiten an Aufgabenstandorten ausführen und ihren Status melden. Sie sind ein wesentlicher Teil des dynamischen Planungsprozesses, da sie zugewiesene Aufgaben ausführen und Echtzeitaktualisierungen zum Aufgabenfortschritt bereitstellen.

Zugehörige Informationen

Richten Sie die dynamische Planung als Zeitplanungsmechanismus ein

Richten Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter für die dynamische Planung ein

Dynamische Planung verwendet Außendienst Service Desk-Mitarbeiter planen, um Arbeitsauftragsaufgaben zu bestimmen, die Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden sollen. Es gibt eine Reihenfolge, in der die dynamische Planung die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern überprüft, um festzustellen, ob Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Der erste Ort, an dem die dynamische Planung nach Zeitplänen für Service Desk-Mitarbeiter sucht, befindet sich im Arbeitszeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter. Wenn ein Arbeitszeitplan verfügbar ist, wird dies bei der dynamischen Planung verwendet. Wenn kein Arbeitszeitplan vorhanden ist, überprüft die dynamische Planung den zweiten Platz.

Der zweite Ort, an dem die dynamische Planung nach einem Mitarbeiterzeitplan sucht, befindet sich im Eintrag Standard-Mitarbeiterarbeitszeitplan auf der Seite „Konfiguration der untergeordneten dynamischen WOT-Planung“. Die untergeordnete WOT-Planungskonfigurationsseite ist Teil der dynamischen Planungskonfiguration.

So verwenden Sie diesen Wert als Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter:

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

1. Zuerst müssen Sie die Systemeigenschaft dynamische Planung zulassen, um nur Arbeitszeitplan/WFO zu verwenden aktivieren. Weitere Informationen zum Aktivieren der Systemeigenschaft „dynamische Planung nur Arbeitszeitplan/WFO verwenden“ finden Sie unter: Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.
2. Anschließend müssen Sie überprüfen, ob ein Wert für den Standard-Mitarbeiterarbeitszeitplan vorhanden ist. Wenn kein Standardarbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter vorhanden ist, müssen Sie einen hinzufügen. Weitere Informationen zum Hinzufügen eines Werts zum Standard-Mitarbeiterarbeitszeitplan finden Sie unter: Fügen Sie einen standardmäßigen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

Richten Sie die dynamische Planung als Zeitplanungsmechanismus ein

Wählen Sie dynamische Planung aus, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu planen und zu versenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**.
3. Wählen Sie im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** die Option **Dynamische Planung verwenden** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Aufgaben werden basierend auf der dynamischen Planungskonfiguration automatisch zugewiesen.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie die mit der dynamischen Planung installierten Systemeigenschaften und Komponenten. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.

Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung

Richten Sie Eigenschaften ein, um das Verhalten und die Funktionalität des dynamischen Planungsprozesses an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Mit den folgenden Eigenschaften können Sie Aspekte wie die Häufigkeit der Planung, die automatische Zuweisung, die Reisezeitberechnungen und Optimierungsiterationen steuern. Durch das Anpassen dieser Eigenschaften können Sie Aufgabenzuweisungen optimieren, die Effizienz verbessern und den dynamischen Planungsprozess an Ihren spezifischen Anforderungen ausrichten.

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**an.

Systemeigenschaften für dynamische Planung

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
Zulassen, dass Einsatzplaner Service Desk-Mitarbeiter manuell doppelt buchen	Arbeit.Management.Allow. Doppelbuchung.dynamicScheduling	Ermöglicht es Dispatchern, Ser Mitarbeiter manuell doppelt zu auch wenn die dynamische Pla aktiviert ist.

Automatische Übersetzung

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

Systemeigenschaften für dynamische Planung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: true/false • Standardwert: falsch
Eigenschaft zum Ignorieren der Berechnung der Reisezeit für Außendienstmitarbeiter zum Aufgabenstandort auf Zeitplanbasis	Com.snc.Dynamic.Scheduling. IgnoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Weist Arbeitsauftragsaufgaben zu, ohne die Reisezeit für Servi Mitarbeiter zu berücksichtigen. Die **Reise Ignorieren** Die Option wird im Arbeitsauftragsaufgabent angezeigt, sodass dynami Planung Aufgaben unabh der Reisezeit den Service Mitarbeitern mit den höch Rängen zuweisen kann. Richten Sie die folgenden Parameter für die dynami Planung ein, wenn **Reise I** Ist aktiviert: **Hinweis:** • Die Doppelbuchung aktiviert sein, damit System dem Servic Mitarbeiter automa Aufgaben zuweisen • Wenn Zugriffsstund in einer Arbeitsauftragsaufg definiert sind, ignor das Syste die def Zugriffszeitgrenze, diese Aufgabe auto Service Desk-Mitar zugewiesen wird. Zugriffszeiten werd dem Plugin „Außen Zugriffszeitmanage aktiviert. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Reisezeitbewertung des Arbeitsblocks optimieren	Com.snc.Dynamic.Scheduling.Optimize_Travel_time_Rating	Optimieren Sie die Reisezeitbe Arbeitsblocks.

Automatisch übersetzt

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

Systemeigenschaften für dynamische Planung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Alle Reis einschließen Im Folgenden finden Sie weitere Details zu den Eigenschaftsoptionen: • **Reise zu Aufgabe einsch** – Ideal, wenn die pünkt Ankunft eine wichtige Geschäftsmetrik ist. In Bewertung wird nur die berücksichtigt, die für d zur Aufgabe erforderlic Reisen nach der Aufgab für die Bewertung ignor • **Reise nach Aufgabe ein** – Ideal , wenn die Reihe der Aufgaben wichtig is eine falsche Sequenzier die gesamte Routenzeit erhöhen könnte. Dies is besten geeignet, wenn Auswirkungen einer Au auf die Reisezeit zur nä Aufgabe berücksichtige möchten. Diese Metho ignoriert, wie weit der S Desk-Mitarbeiter zur A gehen muss, schließt je Auswirkungen ein, die d zur Aufgabe auf den Re Route hat. • **Alle Reisen einschließe** ist ideal für die Routene wenn Sie die Gesamtrei für den Tag eines Techn minimieren möchten. Di Methode berücksichtigt die Reise zu einer Aufg als auch die Reise nach Aufgabe. • **Keine Reise einschließe** für Remoteaufgaben, vi Support oder Versands in denen der Techniker

Automatisch übersetzung

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

Systemeigenschaften für dynamische Planung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		ist, da Reisen kein Fakt Bewertung des Arbeitsl sind.
Reiseberechnungsmethode	work.management.travel.calculation. Dynamic_Scheduling	Verwendet Google Maps API, oder lineare Schätzungen, um d geschätzte Reisezeit und Entfer von Service Desk-Mitarbeitern Aufgabenstandorten zu berechn Service Desk-Mitarbeitern Auf mithilfe der dynamischen Planu zugewiesen werden.
Entfernungsberechnungsmethode	work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Berechnet die geschätzte Reise Entfernung des Service Desk-M zum Aufgabenstandort basieren Google Maps API, Beans.AI od Linearline. Wenn **Verwenden Sie die Google Maps-API für Reisezeitschätzungen** Die Eigenschaft „Positionsbes ist aktiviert, und Sie könn auswählen **Google Maps-A** Oder **Lineare Schätzunge** Eigenschaften zur Berech der geschätzten Reisezeit Entfernung. Wenn **Verwenden Sie die Maps-API für Reisezeitsch** Ist nicht aktiviert, verwen das System den Wert in **Geschätzte Reisedauer** Fe Arbeitsauftragsaufgabe, Aufgabenzuweisung für d Desk-Mitarbeiter zu besti • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Lineare verwenden.
Erweiterte Empfehlungsprotokolle des Mitarbeiters für den Anwender anzeigen	com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Zeigt den Dispatchern empfohl berechtigte Service Desk-Mitar an, während die Aufgaben mith dynamischen Planung geplant Wahr/falsch Standardwert: Fals
Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung	Com.snc.Dynamic.Scheduling.Bundle_before_Scheduling	Stellt sicher, dass die dynamisc Bündelung vor der dynamische ausgeführt wird. Aufgaben im

Automatisch übersetzt

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

Systemeigenschaften für dynamische Planung (Fortsetzung)

Eigenschaftsbezeichnung	Eigenschaftsname	Beschreibung
		„Ausstehende Disposition“ we gebündelt, bevor die dynamisch ausgeführt wird. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Funktion zum Zuweisen von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mit Reisezeit innerhalb des Schwellenwerts aktivieren	work.management.enable.optimizing.travel	Ermöglicht die dynamische Pla Arbeitsauftragsaufgaben dem n Service Desk-Mitarbeiter unab der Verfügbarkeit zuzuweisen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Aufgabe an Service Desk-Mitarbeiter mit Reisezeit innerhalb des Schwellenwerts in Minuten zuweisen	Arbeit.Management.Reise.Zeit.Schwellenwert.Minuten	Legt die Reisezeit (in Minuten) dem nächsten Service Desk-Mi eine Arbeitsauftragsaufgabe zu er sich innerhalb der Reiseentfe befindet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0
Nur Verwendung von Arbeitszeitplan/WFO für dynamische Planung zulassen	com.snc.dynamic.scheduling.useWorkScheduleOnly	Ermöglicht die Verwendung de Standardarbeitszeitplans bei de Planung von Service Desk-Mit mit dynamischer Planung und Personaloptimierung. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: wahr

Automatische Übersetzung

Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe

Dynamische Planung verwendet **Startdatum des Fensters** Und **Enddatum des Fensters** Feldwerte in der Arbeitsauftragsaufgabe zum Planen von Aufgaben. Darüber hinaus werden bei der Einrichtung und Konfiguration die Systemeigenschaften, Business-Regeln und Client-Skripts berücksichtigt.

- Wenn die Daten Fensterstart und Fensterende in den Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, verwendet die dynamische Planung diese Angaben.
- Wenn die Aufgabe über ein Datum im Feld Fensterstart verfügt, das Datum jedoch überschritten wurde, verwendet die dynamische Planung das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit für diesen Wert.
- Wenn die Aufgabe ein Datum im Feld Fensterstart aufweist, jedoch kein Datum im Feld Fensterende, verwendet die dynamische Planung die Eigenschaft com.snc.wm.wo.task_window_day, um diesen Wert zu bestimmen.

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

- Wenn die Aufgabe kein Datum im Feld Fensterstart, aber ein Datum im Feld Fensterende aufweist, verwendet die dynamische Planung die aktuelle Zeit für diesen Wert.
- Wenn die Aufgabe kein Datum im Fensterstart und auch nicht im Feld Fensterende aufweist, wird für die dynamische Zeitplanung die aktuelle Uhrzeit und das aktuelle Datum für Fensterstart und die Eigenschaft com.snc.wm.wo.task_window_day für das Fensterende verwendet.
- Wenn eine Aufgabe erstellt wird, wird das Datum Fensterende automatisch basierend auf dem neuesten SLA-Verstoßdatum aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag ausgefüllt. Die Business-Regeln füllen das Fensterende basierend auf SLA für die Tabellen „Aufgaben-SLA“ [Task_sla] und „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task] aus, und das Client-Skript „Fensterende berechnen“ muss auf „wahr“ festgelegt werden.
- Wenn eine Aufgabe erstellt wird und Ist festes Fenster aktiviert ist, werden die Geschäftsregeln und Clientskripts nicht ausgeführt, und die Fensterendzeit wird nicht aktualisiert. Wenn ein Arbeitsauftrag auf Grundlage eines Termins erstellt wird und dem Arbeitsauftrag eine SLA zugeordnet ist, wird die Fensterendzeit basierend auf dem Termin und nicht auf der SLA basierend ausgefüllt.

Die **Startdatum des Fensters** Das Feld wird basierend auf dem Lieferdatum des Transferauftrags nur für die nicht zugewiesenen Arbeitsaufträge aktualisiert. Die Business-Regel **Synchronisieren Sie die Lieferzeit mit WOT** Muss auf festgelegt werden **Wahr** . Für mehrere Transferaufträge, die obligatorische Teileanforderungen enthalten, die **Startdatum des Fensters** Ist auf die späteste Lieferzeit der Transferaufträge festgelegt. Das Startdatum des Fensters wird nur basierend auf Transferaufträgen aktualisiert, wenn die Teileanforderung, die dem Transferauftrag zugeordnet ist, obligatorisch ist. Sie können die Startzeit des Fensters jedoch manuell bearbeiten und das vorhandene Datum überschreiben, das basierend auf dem Transferauftrag ausgefüllt wird.

Hinweis: Das Startdatum des Fensters wird nicht aktualisiert, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe mindestens eine der folgenden Elemente ist:

- Ist einem Termin zugeordnet
- Ist ein festes Fenster
- Das Fensterende ist ausgefüllt und liegt vor dem Lieferdatum.

Zugehörige Informationen

Beispiel – Dynamische Planung

Dynamische Planung konfigurieren

Beispiel – Dynamische Planung

Erkunden Sie, wie die dynamische Planung den besten Service Desk-Mitarbeiter für eine Aufgabe priorisiert und sich auf wichtige Übereinstimmungskriterien konzentriert.

Betrachten Sie ein Szenario, in dem alle Außendienstmitarbeiter in derselben Region arbeiten. Da alle Service Desk-Mitarbeiter immer den gleichen relativen Abstand zu einer Aufgabe haben, ist die Verfügbarkeit zur Ausführung einer Aufgabe die wichtigsten Kriterien, gefolgt von übereinstimmenden Teileanforderungen.

Die folgende Infografik hilft Ihnen, zu verstehen, wie die dynamische Planung die Gewichtung verwendet, um den besten Service Desk-

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

Mitarbeiter zu bestimmen, der einer Aufgabe zugewiesen werden

Sample Work Order Task Data

This example assumes the following information.



Maximum number of hours available in a day: **8**

Total parts required: **5**

Matching Criteria Values

Alice and Mack are Global Teller Systems field agents.

- Alice has 5 hours of availability and 2 of the required parts.
- Mack has 8 hours of availability and 1 of the required parts.
- **Availability Today** criteria is assigned a weight of **20**, as it is most important.
- **Agents with most parts** criteria is assigned a weight of **10**, as it should be considered as the next most important criteria.
- All criteria have a ranking method of **More is better**.



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5	Availability Today	20	More is better	8
2	Agents with most parts	10	More is better	1



Calculate Criterion Rating

First, calculate a number for each criterion, based on the sample work order task data provided:
Availability Today:
Alice: 5 / 8 = 0.625 (with 8 being the maximum number of hours)
Mack: 8 / 8 = 1
Agents with most parts:
Alice: 2 / 5 = 0.4 (with 5 being the total number of parts required)
Mack: 1 / 5 = 0.2



Alice	Criterion	Weight	Ranking Method	Mack
5 / 8	Availability Today	20	More is better	8 / 8
2 / 5	Agents with most parts	10	More is better	1 / 5



Calculate Agent Ranking for Alice

Multiply the number for each criterion by the criterion weight and then divide the result by the total of all criterion weight. Repeat for each criterion and add the results.

Formula: (Criteria_1 rating x Criteria_1 weight) / total criterion weight + (Criteria_2 rating x Criteria_2 weight) / total criterion weight = agent rank/score.

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

Automatische Übersetzung

Berücksichtigen Sie die Entfernung zur Aufgabe zusätzlich zu den übereinstimmenden Kriterien

Überlegen Sie, wie sich die Berechnung ändern würde, wenn sich die Außendienstmitarbeiter nicht alle in derselben kleinen Region befänden. Wenn die Entfernung wichtig ist, wird **Aktuelle Entfernung Zur Aufgabe** Oder **Entfernung Zur Aufgabe** Übereinstimmungskriterien können verwendet werden. Diese Kriterien für die Entfernung von Aufgaben unterscheiden sich von den anderen Kriterien, da der Außendienstmitarbeiter umso besser ist. Daher ist im Gegensatz zu den anderen Kriterien eine niedrigere Zahl hier besser als eine höhere Zahl. Die Anpassung „weniger ist besser“ ist erforderlich, um einen echten Vergleich der resultierenden Punktzahlen zu erzielen. Eine Anpassung wird vorgenommen, indem die Punktzahl von einem (1) für jedes Kriterium mit der Rangfolgemethode „weniger ist besser“ abgezogen wird.

Hinweis: **Entfernung Zur Aufgabe** Die Berechnung erfolgt in **StandortFromTask** Skripteinbindungen und **Aktuelle Entfernung Zur Aufgabe** Die Berechnung erfolgt in **CurrentLocationFromTask** Skripteinbindungen. Diese Berechnung verwendet den Breiten- und Längengrad der Aufgabe und vergleicht ihn mit dem Breiten- und Längengrad des Service Desk-Mitarbeiters, ausgedrückt in Meilen.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung konfigurieren

Dynamische Planung konfigurieren

Dynamische Planung ermöglicht die automatische Aufgabenzuweisung an Außendienstmitarbeiter basierend auf vordefinierten Regeln und Konfigurationen. Diese Funktion hilft, die Aufgabenverteilung zu optimieren, indem überprüft wird, ob die richtigen Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen sind, und optimiert die Reisezeit, die Kompetenzabstimmung und die Aufgabenpriorität.

Vorbereitungen

- Wählen Sie dynamische Planung als bevorzugte Aufgabenzuweisungsmethode aus. Dadurch wird verifiziert, dass Außendienstmitarbeitern Aufgaben basierend auf vordefinierten Kriterien und Regeln automatisch zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Aufgabenzuweisungsmethode .
- Richten Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ein, damit die dynamische Planung systematisch die optimale Aufgabenzuteilung verifiziert. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter für die dynamische Planung ein.
- Überprüfen Sie die Eigenschaften und andere installierte Komponenten im Zusammenhang mit der dynamischen Planung. Passen Sie die Einstellungen an die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation an. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Systemeigenschaften und -Komponenten für die dynamische Planung .
- Überprüfen Sie, um die Berechnung der Reisezeit und Entfernung zu konfigurieren, um zu bestimmen, wie das System die geschätzte Reisezeit und Entfernung eines Service Desk-Mitarbeiters zu einem Aufgabenstandort berechnet. Sie können zwischen der Verwendung der Google Maps-API für Echtzeit-Reiseschätzungen oder linearen Schätzungen basierend auf den Einstellungen der Positionsbestimmung wählen.
  - Wenn `Verwenden Sie die Google Maps-API für Reisezeitschätzungen` Die Eigenschaft „Positionsbestimmung“ ist aktiviert. Wählen Sie zwischen „Google Maps API“ oder linearen Schätzungen.
  - Wenn `Verwenden Sie die Google Maps-API für Reisezeitschätzungen` Die Eigenschaft „Positionsbestimmung“ ist deaktiviert. Das System berücksichtigt den Wert des Felds „Geschätzte Reisedauer“ aus der Arbeitsauftragsaufgabe.

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist Dynamische Planungskonfiguration für Arbeitsauftrag Die Konfiguration ist mit dem Plugin „dynamische Planung“ verfügbar. Sie können die Konfiguration nach Bedarf ändern oder als Vorlage verwenden, um Ihre anwenderdefinierte Konfiguration zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**an.
2. Aktualisieren Sie eine vorhandene Arbeitskonfiguration, oder erstellen Sie eine.
   Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Sie das Plugin installiert haben. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Außendienst Arbeitskonfigurationen.
3. Wählen Sie die Aufgabentabelle aus, die die dynamische Planung verwendet, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen.
   Die Standardtabelle ist Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task] . Die dynamische Planung kann nur eine Konfiguration für jede Aufgabentabelle aufweisen.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Aufhebung der Zuweisung** Kontrollkästchen, damit die dynamische Planung die Zuweisung einer zuvor zugewiesenen Aufgabe aufheben und eine Aufgabe mit höherer Priorität basierend auf Aufgabenreihenregeln zuweisen kann.
   Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird **Einschränkungen Beim Aufheben Der Zuweisung** Zugehörige Liste ist im Formular nicht sichtbar.
5. Wählen Sie aus **Standard-Arbeitszeitplan Für Mitarbeiter** .
   Konfigurieren Sie die Reihenfolge, in der die dynamische Planung den Arbeitszeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters bestimmt – den spezifischen Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters, den im Anwenderdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Zeitplan, den in dieser Konfiguration ausgewählten Standardarbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters oder den Standardzeitplan für 8-5 Wochentage.
6. Legen Sie fest **Berücksichtigen Sie Die Gebietsmitgliedschaft** Um die Gebietsmitgliedschaft des Service Desk-Mitarbeiters für die Zuweisung von Aufgaben zu berücksichtigen oder zu ignorieren.
   Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Außendienst-Gebietsplanung“ aktiviert ist.
7. In **Aufgabenfilter** Zugehörige Liste: Fügen Sie einen Aufgabenfilter hinzu, ändern Sie einen vorhandenen Aufgabenfilter, oder fügen Sie einen neuen Filter hinzu.
   Aufgabenfilter helfen dabei, mithilfe der dynamischen Planung zu identifizieren, welche Aufgaben zugewiesen werden sollen. Innerhalb des Filters können Sie Kriterien festlegen, um Aufgaben mit den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern abzugleichen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung.
8. In **Regeln Für Aufgabenreihenfolge** Zugehörige Liste: Fügen Sie eine neue Aufgabenreihenregel hinzu, oder ändern Sie eine vorhandene Regel.
   Regeln für die Aufgabenreihenfolge helfen bei der Bestimmung der Reihenfolge der Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen.
9. **Wahlweise:** In **Einschränkungen Beim Aufheben Der Zuweisung** Zugehörige Liste: Fügen Sie Kriterien zum Aufheben der Zuweisung von Aufgaben hinzu oder ändern Sie sie.
   Dadurch kann das System Service Desk-Mitarbeiter bei Bedarf für Aufgaben mit höherer Priorität freigeben. Weitere Informationen finden Sie unter Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen.
10. Wählen Sie **Aktualisieren**.
11. Wählen Sie Aus **Validieren Sie die Konfiguration** Dient zum Validieren der dynamischen Planungskonfiguration.
    Wenn die Konfiguration gültig ist, wird oben im Formular „Konfiguration der dynamischen Planung“ eine Informationsmeldung angezeigt.

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

Ergebnis
Dynamische Planung weist Außendienstmitarbeitern automatisch Aufgaben basierend auf den definierten Regeln und Zeitplänen zu.

Zugehörige Informationen

Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen

Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um ausgeschlossene Techniker zu ignorieren

Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Planung

Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung

Mit Aufgabenfiltern können Sie Kriterien für die Auswahl und Zuweisung von Aufgaben an die am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeiter mithilfe dynamischer Planung definieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgabenfilter helfen Ihnen, zu verfeinern, wie Aufgaben den am besten geeigneten Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. Sie können die Standardfilter verwenden, die vom Plugin „dynamische Planung“ bereitgestellt werden, oder anwenderdefinierte Filter erstellen, die auf die spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation zugeschnitten sind.

Dynamische Planung bietet in Kombination mit automatischer Zuweisung und sofortiger Zuweisung Flexibilität bei der Aufgabenzuteilung. Aufgaben können je nach Konfiguration sofort oder in geplanten Intervallen zugewiesen werden.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, wie sich die dynamische Planung mit verschiedenen Kombinationen von Einstellungen für automatische Zuweisung und sofortige Zuweisung verhält. Mit diesen Optionen können Sie die automatisierte Aufgabenzuweisung mit der manuellen Steuerung in Einklang bringen.

Automatische Zuweisung	Sofortige Zuweisung	Ergebnis
Aktiviert	Aktiviert	Dynamische Planung wird sofort ausgeführt und weist Außendienstmitarbeitern automatisch Aufgaben zu.
Aktiviert	Deaktiviert	Dynamische Planung wird ausgeführt, wobei Aufgaben zu einem geplanten Batch hinzugefügt werden. Aufgaben werden Service Desk-Mitarbeitern in regelmäßigen Abständen zugewiesen.
Deaktiviert	Deaktiviert	Der Dispatcher löst die dynamische Planung manuell aus, und Aufgaben werden vor der Zuweisung zur Bestätigung zurückgesendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**an.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Aufgabenfilter** auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Aufgabenfilter“ aus.

Formular „Aufgabenfilter“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für den Aufgabenfilter ein.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um den Aufgabenfilter zu aktivieren.
Ausführungsbefehl	Legen Sie die Priorität für den Filter fest. Filter mit niedrigeren Werten für die Ausführungsreihenfolge werden zuerst angewendet, wodurch die erste Aufgabenliste erstellt wird. Höhere Werte verfeinern die Liste weiter. Beispielsweise haben Filter für Wartungsaufgaben eine niedrigere Reihenfolge als Filter für ausstehende Versand- oder Terminaufgaben.
Tabelle	Wählen Sie die Aufgabentabelle (z. B. Arbeitsauftragsaufgabe) aus, auf die dieser Filter angewendet wird.
Bedingungen	Geben Sie die Bedingungen an, die identifizieren, welche Aufgaben in den Filter aufgenommen werden sollen.
Ressourcentyp	Wählen Sie aus, ob die Aufgaben einzelnen Anwendern oder Crews zugewiesen werden sollen. Wählen Sie Anwender [sys_user] für einzelne Service Desk-Mitarbeiter oder Crew [wm_Crew] für Teams aus.
Automatische Zuweisung	Auswählen, um Aufgaben automatisch zuzuweisen. Die **Häufigkeit Der Automatischen Zuweisung** Feld wird angezeigt, wenn dieses Feld ausgewählt ist.
Häufigkeit der der automatischen Zuweisung	Wählen Sie die Häufigkeit der automatischen Zuweisung aus: ○ Sofort: Aufgaben werden zugewiesen, sobald sie bereit sind. ○ Intervall: Aufgaben werden in regelmäßigen, von Ihnen definierten Intervallen zugewiesen. Wenn Sie auswählen **Intervall** , **Intervall Für Automatische Zuweisung** Feld wird angezeigt.
Intervall der automatischen Zuweisung	Legen Sie das Intervall (in Minuten) für die Häufigkeit der automatischen Zuweisung von Aufgaben fest. Der Aufgabenfilter mit einem höheren Wert für die Ausführungsreihenfolge muss ein Intervall haben, das größer ist als ein Aufgabenfilter mit einem niedrigeren Wert für die Ausführungsreihenfolge.

4. In **Wählen Sie Kriterien Aus** Zugehörige Liste: Wählen Sie die Kriterien aus, die zum Bewerten und Identifizieren geeigneter Service Desk-Mitarbeiter für jede Aufgabe verwendet werden.

   a. Weisen Sie jedem Kriterium basierend auf seiner Wichtigkeit eine Gewichtung zu.

   Hinweis: Standardmäßig weist jedes Übereinstimmungskriterium eine zugewiesene Gewichtung von 10 auf. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen oder den Kriterien, die weniger wichtig sind, eine niedrigere Gewichtung zuweisen.

   b. Wählen Sie eine Rangfolgemethode für die ausgewählten Übereinstimmungskriterien aus.

   Hinweis: Verwenden **Mehr ist besser** Für die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, da eine höhere Verfügbarkeit bevorzugt wird. Verwenden **Weniger ist besser** Bei der Auswahl eines Service Desk-Mitarbeiters basierend auf der Anzahl der zugewiesenen Aufgaben werden weniger Aufgaben bevorzugt

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

Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der Aufgabenfilter kann im dynamischen Planungsprozess verwendet werden und optimiert Aufgabenzuweisungen basierend auf Ihren definierten Kriterien und Einstellungen. Die dynamische Planung verwendet die folgende Formel, um den Service Desk-Mitarbeiter-Rang oder die Punktzahl zu berechnen, indem die Bewertung jedes Kriteriums mit der jeweiligen Gewichtung multipliziert wird, durch die Gesamtgewichtung aller Kriterien dividiert und die Ergebnisse summiert werden.

```
(Criteria_1_rating * Criteria_1_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_2_rating * Criteria_2_weight) / total_criterion_weight +
(Criteria_3_rating * Criteria_3_weight) / total_criterion_weight = agent_rank/score
```

Nächste Maßnahme

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben

Die dynamische Planung verwendet konfigurierbare Übereinstimmungskriterien wie Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Service Desk-Mitarbeiter in einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine Gesamtrangliste bereitzustellen.

Übereinstimmungskriterium wird von anderen ServiceNow-Anwendungen verwendet. Beispielsweise gilt das übereinstimmende Kriterium „zugewiesene Fälle“ für die Tabelle „Fall“ [sn_customerservice_Case] und wird vom Kundenservice-Management (CSM) verwendet. Jedes Kriterium kann kopiert, umbenannt und für die Verwendung mit anderen Tabellen konfiguriert werden, z. B. der Arbeitsauftragsaufgabentabelle. Stellen Sie sicher, dass Sie alle Konfigurationsänderungen gründlich testen. Es gibt drei Arten von Übereinstimmungskriterien:

- Einfache Übereinstimmung: Erstellt 1-zu-1-Zuordnungen, z. B. die Zuordnung der Zeitzone eines Kundenservice-Mitarbeiters zur Zeitzone eines Aufgabenstandorts.
- Zusammenfassung: Verwendet eine einfache Abfrage und gibt ein aggregiertes Ergebnis zurück. Wählen Sie für einen Aggregattyp eine Tabelle aus, und erstellen Sie einen Filter. Wählen Sie dann ein Zusammenfassungsfeld aus, z. B. das Feld **zugewiesen an** Dieser Abfragetyp gibt eine Gruppe von Benutzern zurück.
- Geskriptet: Verwendet eine geskriptete Abfrage, die eine Liste von Benutzern zurückgibt.

Hinweis: Zeitplan für Personaloptimierung und persönliche Ereignisse werden bei Verwendung von Übereinstimmungskriterien nicht unterstützt.

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Agents mit den meisten Teilen	Identifizieren Sie mithilfe der dynamischen Planung Service Desk-Mitarbeiter mit der meisten erforderlichen Teile.	Geskriptet	Aufgabe
Zugewiesene Fälle	Berechnet die Arbeitsauslastung basierend auf allen	Aggregat	sn_customerservice_case

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	zugewiesenen Fällen (alle Prioritäten P1, P2, P3 usw.). Der Gesamtrang des Service Desk-Mitarbeiters nimmt mit mehr zugewiesenen Fällen ab. Je mehr Fälle zugewiesen sind, desto geringer ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.		
Verfügbarkeit heute	Bestimmt die Verfügbarkeit basierend auf dem Zeitplan, der Zeitzone der Überlappung und der aktuellen Zeit. Die Verfügbarkeit wird basierend auf dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters und der persönlichen Auszeit berechnet. Je mehr Verfügbarkeit ein Kundenservice-Mitarbeiter hat, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters.	Geskriptet	Aufgabe
Konsistente Zuweisung für SM-Aufgaben	Weist Arbeitsauftragsaufgaben mit demselben übergeordneten Arbeitsauftrag demselben Service Desk-Mitarbeiter zu. Stellt die Zuweisungskonsistenz für alle übereinstimmenden Agents sicher.	Geskriptet	sm_Task
Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Berücksichtigt die Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zum Aufgabenstandort.	Geskriptet	Aufgabe
Entfernung zur Aufgabe	Bewertet die Entfernung des Service Desk-Mitarbeiters zum Aufgabenstandort.	Geskriptet	Aufgabe
Entfernung zur Aufgabe mit Radiusausschluss	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem nächstgelegenen Standort für die	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	Ausführung der Aufgabe an, ausgenommen Mitarbeiter außerhalb des definierten Radius.		
Filtern Sie Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht heraus	Schließt Service Desk-Mitarbeiter aus, die aufgrund des Zeitplans nicht verfügbar sind oder Urlaubsereignisse haben.	Geskriptet	wm_task
Ausgeschlossenen Techniker ignorieren	Verhindert die automatische Zuweisung ausgeschlossener Techniker zu Arbeitsauftragsaufgaben, die bestimmten Accounts zugeordnet sind. Ausgeschlossene Techniker werden nicht zugewiesen, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe einem Account zugeordnet ist, für den der Techniker ausgeschlossen wurde.	Geskriptet	wm_task
Abgelehnten Techniker ignorieren	Vermeidet die Neuzuweisung von Aufgaben an Techniker, die dieselbe Aufgabe kürzlich abgelehnt haben. Die Systemeigenschaft „work.Management.rejected.Technician.duration“ bestimmt den Zeitraum, ab dem ein Techniker eine Aufgabe abgelehnt hat, bis zu dem diese Aufgabe automatisch demselben Techniker zugewiesen werden kann.	Geskriptet	wm_task
Zuletzt zugewiesen	Priorisiert Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrer zuletzt zugewiesenen Arbeit, um die Arbeitsauslastung auszugleichen. Um die zugewiesene Arbeit auszugleichen, hat der Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der zuletzt zugewiesenen Arbeit priorisiert.	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Übereinstimmende Obligatorische Teile Für Dynamische Planung	Nur Service Desk-Mitarbeiter mit den obligatorischen Teilen werden zugewiesen. Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Verfügbarkeit der für den Auftrag erforderlichen obligatorischen Teile ein.	Geskriptet	Aufgabe
Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Verfügbarkeit von obligatorischen Kompetenzen und optionalen Kompetenzen ein, die in Aufgabenkompetenzen definiert sind, die für die Aufgabe erforderlich sind. Je mehr Kompetenzen übereinstimmen, desto höher ist der Beitrag zum Gesamtrang des Mitarbeiters. **Hinweis:** Wenn Sie die Funktion „Obligatorische Kompetenzen“ verwenden, verwenden Sie das Kriterium **Übereinstimmende Kompetenzen – Support für obligatorische Kompetenzen**, um Kundenservice-Mitarbeiter mit den für einen Fall identifizierten obligatorischen Kompetenzen abzugleichen.	Geskriptet	Aufgabe
Übereinstimmende Kompetenzen	Bewertet die Verfügbarkeit basierend auf den Kompetenzen, die den	Geskriptet	Aufgabe

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
	Aufgabenanforderungen entsprechen. Der Rang des Service Desk-Mitarbeiters steigt mit mehr übereinstimmenden Kompetenzen.		
Unterschiedliche Kompetenzniveaus für dynamische Planung berücksichtigen	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der Kompetenzen und Kompetenzniveaus mit der Methode „weniger ist besser“ an. Priorisieren Sie Service Desk-Mitarbeiter mit ausreichender Kompetenz gegenüber Service Desk-Mitarbeitern, die für die Aufgabe überqualifiziert sind.	Geskriptet	Aufgabe
Priorisieren Sie Bevorzugte Techniker	Weist Aufgaben basierend auf Technikern zu, die für die Arbeit an einem Kundenaccount am besten bevorzugt werden.	Geskriptet	wm_task
Radiusausschluss	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf dem definierten Radius an, ohne diejenigen außerhalb des Radius.	Geskriptet	Aufgabe
Bevorzugte Techniker Einstufen	Identifiziert Techniker, die am häufigsten für die Arbeit an einem Kundenaccount mit dynamischer Planung verwendet werden.	Geskriptet	Aufgabe
Zeitzonenüberschneidung	Ordnet Service Desk-Mitarbeiter basierend auf ihrer Zeitzonenüberschneidung mit dem Aufgabenstandort an.	Geskriptet	Aufgabe
Passende obligatorische Kompetenzen für dynamische Planung	Ordnen Sie obligatorische Kompetenzen für eine Crew-Aufgabe Crews mit Service Desk-Mitarbeitern zu, die	Geskriptet	wm_Crew

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Hinweis: Benötigt Außendienst Plugin „Crew Operations“ (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Zu aktivieren.	über diese Kompetenzen verfügen.		
Unterschiedliche Kompetenzniveaus in der Crew für dynamische Planung **Hinweis:** Benötigt Außendienst Plugin „Crew Operations“ (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Zu aktivieren.	Ordnen Sie die obligatorischen Kompetenzniveaus für eine Crew-Aufgabe an Crews mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die über Kompetenzen auf dem erforderlichen Niveau verfügen.	Geskriptet	wm_Crew
Übereinstimmende Crew-Kompetenzen **Hinweis:** Benötigt Außendienst Plugin „Crew Operations“ (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Zu aktivieren.	Stimmen Sie Crews mit den in der Arbeitsauftragsaufgabe aufgeführten Kompetenzen ab, und weisen Sie die Aufgabe dieser Crew zu.	Geskriptet	wm_Crew
Passende Crew-Kompetenzen für Ressourcenanforderungen der Aufgabe **Hinweis:** Benötigt Außendienst Plugin „Crew Operations“ (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Zu aktivieren.	Stimmen Sie Crews mit den in den Ressourcenanforderungen aufgeführten Kompetenzen ab, und weisen Sie der Crew die Aufgabe mit diesen Ressourcenanforderungen zu.	Geskriptet	wm_Crew
Entfernung der Crew zur Aufgabe	Wertet die Entfernung der Crew zum Aufgabenstandort aus.	Geskriptet	wm_Crew

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

Übereinstimmungskriterien für Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Kriterien	Beschreibung	Typ	Gilt für [Tabelle]
Hinweis: Benötigt Außendienst Plugin „Crew Operations“ (Com.snc.fsm_Crew_Scheduling) Zu aktivieren.			
Abgleich der Effizienzkriterien für Service Desk-Mitarbeiter zur dynamischen Planung **Hinweis:** Benötigt Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Plugin (com.snc.fsm_Agent_efficiency), das aktiviert werden soll.	Weist einem Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zu, indem er mit übereinstimmt Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern In der Arbeitsauftragsaufgabe angegebene Kriterien mit den Effizienzkriterien des Service Desk-Mitarbeiters.	Geskriptet	wm_task

Bei der Auswahl der Übereinstimmungskriterien können Sie für jedes einzelne Kriterium die folgenden Einstellungen festlegen:

- Rangfolge und Anzeigenutzung
- Rangfolgemethode
- Gewichtung der Rangfolge
- Schwellenwert
- aktiv/inaktiv

Rangfolge und Anzeigenutzung

Geben Sie im Feld **Verwenden für** an, wie das Übereinstimmungskriterium verwendet werden soll:

- Rangfolge und Anzeige: Verwenden Sie das Kriterium, um die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge zu bestimmen, und zeigen Sie sie in einer Spalte in der Workbench an.
- Nur Anzeige: Zeigt das Kriterium in einer Spalte in der Workbench an, verwendet es jedoch nicht zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge.
- Nur Rangfolge: Verwendet das Kriterium zur Bestimmung der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge, zeigt es jedoch nicht in der Workbench an.

Rangfolgemethode

Es gibt zwei Rangfolgemethoden:

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

- Mehr ist besser: Zum Beispiel ist mehr Verfügbarkeit besser, wenn die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge bestimmt wird.
- Weniger ist besser: Beispielsweise sind weniger zugewiesene Fälle beim Bestimmen der Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge besser.

Gewichtung

Jedes Übereinstimmungskriterium hat eine zugewiesene Gewichtung. Standardmäßig haben die Übereinstimmungskriterien in der Übereinstimmungsregel **Empfehlung für Fallzuweisungen** eine zugewiesene Gewichtung von 10. Sie können den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zuweisen.

Schwellenwert

Ein Schwellenwert legt eine Mindestanforderung für ein Kriterium fest. Legen Sie beispielsweise den Schwellenwert für das Kriterium „Übereinstimmende Kompetenzen“ auf 3 fest, wenn Sie nur die Kundenservice-Mitarbeiter sehen möchten, die mindestens drei der erforderlichen Kompetenzen für eine Aufgabe haben. Legen Sie für die Verfügbarkeit den Schwellenwert auf die gewünschte Anzahl von Stunden fest, um nur die Kundenservice-Mitarbeiter anzuzeigen, die die Mindestanzahl an verfügbaren Arbeitsstunden haben. Sie können den Schwellenwert in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular festlegen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Schwellenwert** hinzu.

Aktiv/inaktiv

Der Übereinstimmungsregel können mehrere Übereinstimmungskriterien zugeordnet sein, die die Konfiguration der Zuweisungs-Workbench bestimmen. Jedes einzelne Kriterium kann auf aktiv oder inaktiv gesetzt werden. Das Ändern dieser Einstellung wirkt sich unmittelbar auf die Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge aus. Sie können diese Änderung in der zugehörigen Liste **Kriterien auswählen** im Übereinstimmungsregel-Formular vornehmen. Personalisieren Sie ggf. die Liste, und fügen Sie die Spalte **Aktiv** hinzu.

Kundenservice-Mitarbeiter-Rangfolge berechnen

Dynamische Planung fügt die Werte der übereinstimmenden Kriterien und ihre jeweiligen Gewichtungen hinzu und verwendet diese Werte, um die Gesamtrangliste der Service Desk-Mitarbeiter zu bestimmen.

1. Berechnen Sie eine Zahl für jedes Kriterium.
2. Multiplizieren Sie diese Zahl mit der Gewichtung des Kriteriums.
3. Dividieren Sie das Ergebnis durch die Summe aller Kriterien.
4. Wiederholen Sie diese Schritte für jedes Kriterium, und fügen Sie die Ergebnisse hinzu.

Das folgende Beispiel zeigt, wie die Rangfolge für einen Kundenservice-Mitarbeiter mit diesen Übereinstimmungskriterien-Werten bestimmt wird:

- Übereinstimmende Kompetenzen mit Support für obligatorische Kompetenzen: 5/6
- Verfügbarkeit heute: 7 Stunden
- Zugewiesene Fälle: 2

Berechnungen:

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

- **Übereinstimmende Fähigkeiten**: 2/3 = 0,666 (3 ist die maximale Anzahl der Fähigkeiten)
- **Verfügbarkeit heute**: 7/8 = 0,875 (8 ist die maximale Anzahl von Stunden)
- **Zugewiesene Fälle**: 2/26 = 0,0769 (26 ist die Gesamtzahl der Aufgaben in der Tabelle)
- **Gewichtung**: Jedes Übereinstimmungskriterium hat die gleiche Gewichtung von 10.

```
((0.666 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.875 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10)) + ((0.0769 x 10) / Total of criterion weight (10+10+10))
```

```
(6.66 / 30) + (8.75 / 30) + (0.769 / 30)
```

```
0.222 + 0.291 + 0.0256 = 0.53
```

Diese Berechnung wird für jeden Kundenservice-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe ausgeführt. Kundenservice-Mitarbeiter werden basierend auf dem Wert dieser Berechnung bewertet, wobei die höchste Zahl die höchste Rangfolge erhält.

Regel für Aufgabenreihenfolge erstellen

Die dynamische Planung verwendet Regeln für die Aufgabenreihenfolge, um Aufgaben effektiv zu priorisieren und anzuordnen. Diese Regeln stellen sicher, dass Aufgaben in der richtigen Reihenfolge behandelt werden, um den Außendienst zu optimieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Regeln für die Aufgabenreihenfolge können Sie steuern, wie Aufgaben während der Planung priorisiert werden. Durch das Definieren von Regeln können Sie sicherstellen, dass die kritischsten Aufgaben zuerst bearbeitet werden und die Aufgaben basierend auf den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation angeordnet werden. Mehrere Regeln können basierend auf der Ausführungsreihenfolge sequenziell erstellt und angewendet werden, um Ihnen maximale Flexibilität und Genauigkeit zu bieten.

Funktionsweise von Regeln für die Aufgabenreihenfolge:

- Ausführungsreihenfolge: Regeln werden in der Reihenfolge ausgewertet, wobei die Regel mit dem niedrigsten Ausführungswert Vorrang hat.
  - Sie können beispielsweise eine Regel erstellen, die Aufgaben nach Dringlichkeit priorisiert (P1, P2, P3).
  - Eine andere Regel kann angewendet werden, um Aufgaben mit derselben Priorität nach ihrem SLA-Fälligkeitsdatum zu organisieren.
- Aufgabenabhängigkeiten: Aufgabenabhängigkeiten können Aufgabenreihenregeln überschreiben, um einen ordnungsgemäßen Aufgaben-Flow sicherzustellen.
  - Wenn eine Vorgängeraufgabe neu zugewiesen wird und eine nachfolgende Aufgabe zugewiesen wird, wird die Vorgängeraufgabe geplant, bevor die nachfolgende Aufgabe startet.
  - Wenn die Zuweisung einer vorherigen Aufgabe aufgehoben wird, bleibt die Zuweisung der nachfolgenden Aufgabe aufgehoben.

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

- Wenn eine vorherige Aufgabe zugewiesen wird, wartet die nachfolgende Aufgabe, bis die vorherige Aufgabe abgeschlossen ist.
- Wenn eine Vorgängeraufgabe eine niedrigere Priorität hat, wartet die nachfolgende Aufgabe, bis die Vorgängeraufgabe zugewiesen wird.

Hinweis:

Die dynamische Planung unterstützt nur die Abhängigkeit von „Ende-Start“ für erweiterte Aufgaben ohne maximale oder minimale Verzögerungszeit. Andere Arten von Aufgabenabhängigkeiten werden ignoriert.

Typen von Aufgabenreihenregeln:

- **Einfache Regel**
  - Sortiert Aufgaben basierend auf einem ausgewählten Feld aus der Aufgabentabelle.
  - Wählen Sie entweder eine aufsteigende oder eine absteigende Sortierreihenfolge aus.
- **Erweiterte Regel**
  - Sortiert Aufgaben basierend auf der Auswahl aus zwei nicht zugehörigen Tabellen.
  - Erfordert ein Referenzfeld, um die Aufgabentabelle mit einer anderen Tabelle zu verbinden. Sie können beispielsweise Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf SLAs sortieren, die in der Tabelle „Aufgaben-SLA“ gespeichert sind.

Prioritätsbasierte Ordnungsregeln: Die dynamische Planung bietet zwei prioritätsbasierte Ordnungsregeln.

- Priorität der Arbeitsauftragsaufgabe: Verwendet die Priorität der Aufgabe, um die Aufgabenreihenfolge zu bestimmen, mit einer Standardausführungsreihenfolge von 100.
- Arbeitsauftragspriorität: Verwendet die Gesamtpriorität des Arbeitsauftrags, um die Aufgabenreihenfolge zu bestimmen, mit einer Standardausführungsreihenfolge von 200.

Hinweis: Standardmäßig werden Aufgabenreihenregeln während der Planung ignoriert, um potenzielle Leistungsprobleme zu vermeiden. Wenn die Anzahl der von der Aufgabenfilterbedingung zurückgegebenen Aufgaben sehr groß ist, kann die Anwendung der Aufgabenreihenfolge zu erheblichen Verzögerungen führen. Sie können Aufgabenreihenregeln manuell aktivieren, wenn sich die Aufgabenvolumina nicht auf die Leistung auswirken.

Anwendungsfälle in der Praxis:

- Gesundheitswesen: Gerätewartungsaufgaben basierend auf der Relevanz medizinischer Geräte priorisieren.
- Produktion: Sortieren Sie Aufgaben nach den Kosten von Maschinenausfallzeiten pro Stunde, um die Auswirkungen auf die Produktion zu reduzieren.
- Einzelhandel: Verwenden Sie erweiterte Regeln, um Aufgaben nach Fußstand zu priorisieren, um sicherzustellen, dass Geschäfte mit hohem Datenverkehr zuerst bedient werden.
- Dienstprogramme: Einfache Regeln können Notfallaufgaben priorisieren, z. B. Stromausfälle, die sich auf kritische Infrastruktur auswirken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**an.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Regel für Aufgabenreihenfolge** auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder im Formular „Regel für Aufgabenreihenfolge“ nach Bedarf aus.

Formular „Regel für Aufgabenreihenfolge“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Regel für die Aufgabenreihenfolge.
Ausführungsbefehl	Geben Sie die Reihenfolge an, in der diese Regel ausgewertet werden soll. Die Regel mit dem niedrigsten Wert bestimmt die anfängliche Aufgabenreihenfolge.
Dynamische Planungskonfiguration	Wählen Sie die dynamische Planungskonfiguration aus, für die diese Sortierregel gilt.
Erweitert	Wählen Sie diese Option aus, um eine erweiterte Aufgabenreihenregel aus verschiedenen Tabellen zu erstellen.
Sortiertabelle	Wählen Sie die Tabelle aus, die die zu sortierenden Aufgaben enthält.
Sortierfeld	Wählen Sie das Feld aus, das die Aufgabenreihenfolge bestimmt.
Sortierreihenfolge	Wählen Sie eine aufsteigende (A–Z) oder absteigende (Z–A) Reihenfolge aus.
Aufgabenfeld	Geben Sie das Feld an, nach dem die Aufgaben sortiert werden.
Aufgabentabelle	Für eine erweiterte Sortierregel zeigt dieses Feld die Tabelle an, die die zu sortierenden Aufgaben enthält.
Anschlussaufgabenfeld	Wählen Sie für erweiterte Regeln das Feld aus, das die Tabellen verknüpft.
Aggregatfunktion	Wählen Sie für erweiterte Regeln eine Aggregatfunktion wie MIN, MAX, COUNT usw. aus

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Aufgabenreihenregel wird erstellt.

Ergebnis
Bei der dynamischen Planung wird diese Regel verwendet, um Aufgaben basierend auf den von Ihnen definierten Kriterien zu priorisieren und sicherzustellen, dass Aufgaben mit hoher Priorität angemessen geplant werden.

Nächste Maßnahme
Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Einschränkung der Aufhebung von Aufgabenzuweisungen erstellen

Mit der dynamischen Planung können Sie Einschränkungen für die Aufhebung der Zuweisung definieren, die verhindern, dass bestimmte Aufgaben nicht zugewiesen werden, auch wenn sie eine niedrigere Priorität haben. Diese Funktion stellt sicher, dass kritische Aufgaben basierend auf Abhängigkeiten oder Dringlichkeit zugewiesen bleiben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Einschränkungen beim Aufheben der Zuweisung helfen, zu steuern, wann die Zuweisung von Aufgaben aufgehoben werden kann oder nicht, um sicherzustellen, dass wichtige Aufgaben zugewiesen bleiben. Dies verhindert Unterbrechungen, insbesondere wenn Aufgaben Abhängigkeiten haben oder zeitabhängig sind. Beispielsweise sollte die Zuweisung einer Aufgabe, die sich ihrem SLA-Verstoß nähert, oder einer

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

Aufgabe, die beschaffte Teile erfordert, unabhängig von ihrer relativen Priorität in den Aufgabenreihenregeln nicht aufgehoben werden.

Die dynamische Planung bietet drei vordefinierte Einschränkungen für die Aufhebung der Zuweisung:

1. Aufgabe mit nachgelagertem Element: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn die Aufgabe nachgelagerte Aufgaben hat, die davon abhängen.
2. Würde SLA in den nächsten 5 Stunden verletzen: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) der Aufgabe innerhalb von fünf Stunden abläuft.
3. Beschafftes Teil: Verhindert die Aufhebung der Zuweisung, wenn mindestens ein für die Aufgabe erforderliches Teil bereits bezogen wurde.

Durch Aktivieren der Option zum Aufheben der Zuweisung in der Konfiguration der dynamischen Planung kann das System die Zuweisung von Aufgaben zugunsten wichtiger Aufgaben aufheben (wie durch Regeln für die Aufgabenreihenfolge festgelegt). Einschränkungen beim Aufheben der Zuweisung können jedoch verhindern, dass bestimmte Aufgaben nicht zugewiesen werden, auch wenn die Aufgabe eine niedrigere Priorität hat. Wenn eine Aufgabe nicht zugewiesen ist und nachfolgende Aufgaben hat, werden die nachgelagerten Aufgaben ebenfalls nicht zugewiesen und der Warteschlange für ausstehende Sendungen hinzugefügt.

Anwendungsfälle in der Praxis:

- Gesundheitswesen: Verhindern Sie die Aufhebung der Zuweisung kritischer Wartungsaufgaben für medizinische Geräte, die sich einem SLA-Verstoß nähern.
- Produktion: Sperre die Aufhebung der Zuweisung von Aufgaben, die Teile beziehen, um sicherzustellen, dass Ressourcen effizient genutzt werden.
- Dienstprogramme: Lassen Sie Notfallreparaturaufgaben zugewiesen, wenn nachfolgende Abhängigkeiten betroffen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**an.
2. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** auf **Neu**.
3. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld **Einschränkung**.
4. Klicken Sie in der Liste „Einschränkungen“ auf **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Einschränkung“ nach Bedarf aus.

Formular „Einschränkung“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Einschränkung.
Aufgabentabelle	Wählen Sie die Aufgabentabelle aus, für die diese Einschränkung gilt.
Typ	Wählen Sie den Typ der Einschränkung aus. ○ **Einfach**: Definieren Sie eine einfache Einschränkung, indem Sie eine Tabelle, ein Aufgabenfeld und mindestens eine Filterbedingung auswählen. ○ **Erweitert**: Definieren Sie eine erweiterte Einschränkung, indem Sie ein Skript erstellen.

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

Feld	Beschreibung
Einschränkungstabelle	Geben Sie die Tabelle an, die zum Definieren der Einschränkung für eine Aufgabe verwendet wird.
Aufgabenfeld	Wählen Sie das Aufgabenfeld aus, für das diese Einschränkung gilt.
Einschränkungsbedingung	Wenn diese Bedingung „wahr“ ist, wird eine Neuzuweisung oder Aufhebung der Zuweisung von Aufgaben verhindert.
Einschränkungsskript	Wenn Sie eine erweiterte Einschränkung verwenden, erstellen Sie ein Skript, um die Einschränkungsdetails zu definieren.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Einschränkung wird gespeichert und kehrt zum Formular „Einschränkung für die Aufhebung der Zuweisung“ zurück.
7. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Einschränkung ist aktiv und wird der Konfiguration in hinzugefügt **Einschränkungen Beim Aufheben Der Zuweisung** Zugehörige Liste.

Ergebnis

Diese Einschränkung verhindert die Aufheben der Aufgabenzuweisung basierend auf den angegebenen Bedingungen und stellt sicher, dass die Zuweisung von Aufgaben auch dann nicht aufgehoben wird, wenn sie gemäß den Regeln für die Aufgabenreihenfolge eine geringere Bedeutung haben.

Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen

Bevorzugte automatisch zuweisen Außendienst Service Desk-Mitarbeiter für Arbeitsauftragsaufgaben, damit der richtige Techniker der Aufgabe zugewiesen wird. Wenn ein Außendienst Service Desk-Mitarbeiter ist nicht gut für eine Aufgabe geeignet. Sie können sie auch ausschließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Konfiguration der dynamischen Planung der Arbeitsauftragsaufgabe** .
3. Auf der **Aufgabenfilter** Registerkarte hinzufügen **Priorisieren Sie bevorzugte und sekundäre Techniker** Und **Bevorzugte und sekundäre Techniker einstufen** Kriterium für die Aufgabenfilter.
   Informationen zum Hinzufügen von Kriterien zu einem Aufgabenfilter finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen

Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um ausgeschlossene Techniker zu ignorieren

Fügen Sie dynamische Aufgabenplanungsfilter hinzu, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben nicht Mitarbeitern zugewiesen werden, die vom Kunden-Account ausgeschlossen sind.

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

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die dynamische Planung als Zuweisungsmethode für Aufgaben ausgewählt ist.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einsatzplaner oder Manager können Ausschlüsse jederzeit überschreiben, indem sie ausgeschlossenen Technikern Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuweisen. Eine Warnmeldung weist darauf hin, dass die Arbeitsauftragsaufgabe einem ausgeschlossenen Mitarbeiter zugewiesen wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Konfiguration der dynamischen Planung der Arbeitsauftragsaufgabe** .
3. Fügen Sie auf der Registerkarte **Aufgabenfilter** den Aufgabenfiltern das Kriterium **Ausgeschlossenen Techniker ignorieren** hinzu.
   Informationen zum Hinzufügen von Kriterien zu einem Aufgabenfilter finden Sie unter Erstellen Sie einen Aufgabenfilter für die dynamische Planung
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Mit den Übereinstimmungskriterien für die dynamische Planung werden die ausgeschlossenen Mitarbeiter aus einem bestimmten Account herausgefiltert, wenn die Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe einer der folgenden Methoden zugewiesen werden:
   - Automatische Zuweisung
   - Verwalten von Terminen

Zugehörige Informationen

Field Service Management zur Verwendung der dynamischen Zeitplanung konfigurieren

Aufgabenfilter erstellen

Außendienst mitarbeiter von der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben ausschließen

Intelligente Aufgabenempfehlungen Konfigurieren

Empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern mithilfe von intelligenten Aufgabenempfehlungen effizient Aufgaben, eine Funktion, die Aufgaben basierend auf vordefinierten Richtlinien und Filterbedingungen an Service Desk-Mitarbeitern ausrichtet. Bestimmen Sie die Anwendungen, über die Sie auf Aufgabenempfehlungen zugreifen können.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten intelligenter Aufgabenempfehlungen sind:

1. Richtlinie erstellen: Definieren Sie eine Richtlinie, die steuert, ob eine Aufgabe einem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter empfohlen werden soll. Diese Richtlinie ist wichtig, um sicherzustellen, dass die richtigen Aufgaben mit den richtigen Service Desk-Mitarbeitern abgeglichen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Richtlinien Für Aufgabenempfehlungen.
2. Ordnen Sie die Richtlinie Anwendungen zu: Ordnen Sie Ihre Richtlinie bestimmten Anwendungen zu, damit Dispatcher oder Service Desk-Mitarbeiter die Funktion „Aufgabenempfehlung“ in diesen Anwendungen verwenden können. Diese Zuordnung bestätigt, dass Empfehlungen dort zugänglich sind, wo sie am dringendsten benötigt

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

werden. Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie Anwendungen Richtlinien für intelligente Aufgabenempfehlungen zu.

3. Optionale Empfehlungskriterien definieren: Verbessern Sie die Genauigkeit von Aufgabenempfehlungen, indem Sie zusätzliche Kriterien definieren. Diese Kriterien sind in zwei Kategorien unterteilt. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefinierte Empfehlungskriterien.

   - ▪ Filterbeschränkungen filtern Aufgaben heraus, die die definierten Einschränkungen nicht erfüllen.
   - ▪ Rangfolgekriterien bewerten die Aufgaben und wenden eine entsprechende Punktzahl an.
   - Optionale Empfehlungskriterien definieren: Verbessern Sie die Genauigkeit von Aufgabenempfehlungen, indem Sie zusätzliche Kriterien definieren. Diese Kriterien sind in zwei Kategorien unterteilt:

     Hinweis: Anwenderdefinierte Empfehlungskriterien werden durch Skripteinbindungen definiert. Weitere Informationen finden Sie unter Bereitstellung eines Skripts für anwenderdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien.

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlung

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der Empfehlung für intelligente Aufgaben zu

Komponenten für intelligente Aufgabenempfehlungen

Aktivieren Sie Die Intelligente Aufgabenempfehlung

Aktivieren Sie Intelligente Aufgabenempfehlung Plugin (Com.snc_Task_Recommendations)) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Außendienst Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ erfordert die folgenden Plugins:

- Intelligente Aufgabenempfehlung (com.snc_Task_Recommendations): Bietet grundlegende Skripts, Konfigurationen und Standard-Erweiterungspunkte für das Aufgabenempfehlungen-Framework.
- Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen (com.snc.fsm_Task_Recommendations): Stellt eine spezifische Implementierung und Konfiguration für bereit Außendienst-Management, Das Standardfilterbeschränkungen, Rangfolgekriterien und enthält Außendienst-Management Erweiterungspunkte.

Stellen Sie sicher, dass das Außendienst-Management-Plugin aktiviert ist, bevor Sie installieren Außendienst Intelligente Aufgabenempfehlung . Weitere Informationen finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Intelligente Aufgabenempfehlung Plugin (Com.snc_Task_Recommendations)) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

3. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
4. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Erstellen Sie Richtlinien Für Aufgabenempfehlungen

Erstellen Sie Richtlinien, um Service Desk-Mitarbeitern basierend auf den angegebenen Regeln und Bedingungen die besten verfügbaren Arbeitsauftragsaufgaben zu empfehlen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Standard verwenden Standardaufgabenempfehlung Richtlinie oder erstellen Sie eine neue Richtlinie. Die folgenden Schritte erklären, wie Sie eine Richtlinie erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung Der Aufgabenempfehlung** > **Richtlinien für Aufgabenempfehlung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Richtlinie für Aufgabenempfehlung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename der Aufgabenempfehlungsrichtlinie.
Name	Name der Richtlinie für Aufgabenempfehlungen, die in der Tabelle „wm_Task“ gespeichert ist.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Empfehlungsrichtlinie ausgewählt ist.
Gilt für	Anwendungen, die für die Richtlinie unterstützt werden.
Anwendungsmodul	Anwendungsmodul, unter dem die Richtlinie vorhanden ist.

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

Feld	Beschreibung
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Richtlinie bei der Empfehlung von Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigt werden kann.

4. In **Abfragebedingung** Fügen Sie Filterbedingungen hinzu, um Aufgaben zu empfehlen.

   a. Um einem Service Desk-Mitarbeiter die am besten übereinstimmenden Aufgaben im Status „Ausstehende Disposition“ zu empfehlen, klicken Sie auf **Fügen Sie Eine Filterbedingung Hinzu** Und erstellen Sie die Bedingung.
   Beispiel: **[Status] [ist] [Ausstehende Disposition] UND [aktiv] [ist] [wahr]** .

   b. Klicken Sie auf , um eine alternative Bedingung auf die Abfrage anzuwenden **Fügen Sie Die Klausel „Oder“ Hinzu** Und fügen Sie Bedingungen für den zweiten Satz hinzu.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Empfehlungsrichtlinie wurde erfolgreich erstellt. Die Richtlinie enthält die zugehörigen Listen Filtereinschränkungen und Rangfolgekriterien.

Nächste Maßnahme
Sie können optionale Filterbeschränkungen und Rangfolgekriterien anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium für eine Richtlinie für Aufgabenempfehlungen.

Erstellen Sie eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium für eine Richtlinie für Aufgabenempfehlungen

Definieren Sie Filterbeschränkungen oder Rangfolgekriterien für eine Richtlinie für Aufgabenempfehlungen. Filtern Sie die am besten übereinstimmenden Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den Filterreihenregeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung Der Aufgabenempfehlung** > **Richtlinien für Aufgabenempfehlung**an.
2. Öffnen Sie eine Richtlinie aus der Liste.
3. Um entweder eine Filtereinschränkung oder ein Rangfolgekriterium zu erstellen, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Filtereinschränkung zu erstellen, klicken Sie auf **Neu** In der zugehörigen Liste Filtereinschränkungen.
   - Klicken Sie auf, um ein Bewertungskriterium zu erstellen **Neu** In der zugehörigen Liste „Rangfolgekriterien“.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Richtlinienbezogene Kriterien für Aufgabenempfehlung“

Feld	Beschreibung
Richtlinie für Aufgabenempfehlung	Name der Aufgabenempfehlungsrichtlinie, für die Sie die Kriterien definieren.
Empfehlungskriterien	Empfehlungskriterien, für die dieses Kriterium als Eingabe fungiert.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Kriterien ausgewertet werden.
Anwendung	Name der Anwendung.
Gewichtung	Gewichtung für die Filtereinschränkung. Weisen Sie den Kriterien, die wichtiger sind, eine höhere Gewichtung zu.
Rangfolgemethode	Methode zur Rangfolge der Kriterien. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Mehr ist besser:** Beim Festlegen der Rangfolge ist ein höherer Wert besser. Beispielsweise ist die Verfügbarkeit von mehr Kompetenzen bei der Bestimmung der Aufgabenrangliste besser. ○ **Weniger ist besser:** Beim Festlegen der Rangfolge ist ein niedrigerer Wert besser. Beispielsweise ist weniger Reisezeit bei der Bestimmung der Aufgabenrangliste besser.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das richtlinienbezogene Kriterium für die Aufgabenempfehlung wurde erfolgreich erstellt. Das Kriterium wird der entsprechenden zugehörigen Liste hinzugefügt: Filtereinschränkung oder Rangfolgekriterien.

Ordnen Sie Anwendungen Richtlinien für intelligente Aufgabenempfehlungen zu

Ordnen Sie Anwendungen Richtlinien für Aufgabenempfehlungen zu. Gewähren Sie Zugriff auf diese Richtlinien innerhalb dieser Anwendungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig Dispatcher-Arbeitsbereich Und Mobile sind einer Aufgabenempfehlungsrichtlinie zugeordnet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Verwaltung Der Aufgabenempfehlung** > **Anwendbarkeiten von Aufgabenempfehlungen**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename der Empfehlungsanwendung.
Name	Name der Empfehlungsanwendung.
Tabelle	Aufgabentabelle, die für die Empfehlungsrichtlinie ausgewählt ist.
Anwendungsmodul	Modul der Anwendung. Dieses Feld wird automatisch auf festgelegt **Außendienst-Management** .
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Anwendung bei der Empfehlung von Arbeitsauftragsaufgaben berücksichtigt werden kann.
Standardmäßige Richtlinie für Aufgabenempfehlung	Die Standardrichtlinie für Aufgabenempfehlungen für diese Anwendung.
Anwendung	Anwendung, die diesen Datensatz enthält.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der Empfehlung für intelligente Aufgaben zu

Erstellen Sie anwenderdefinierte Empfehlungskriterien

Definieren Sie Empfehlungskriterien, mit denen Richtlinien Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter einstufen oder bewerten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einige vordefinierte Empfehlungskriterien werden für Sie bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Vordefinierte Empfehlungskriterien.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung Der Aufgabenempfehlung** > **Empfehlungskriterien**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Empfehlungskriterien

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Anzeigename des Empfehlungskriteriums.

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

Feld	Beschreibung
Name	Name des Empfehlungskriteriums.
Vorab abgerufene Tabelle	Die für das Empfehlungskriterium ausgewählte vorab abgerufene Tabelle.
Vorab abgerufene Felder	Unterstützt vorab abgerufene Felder aus der vorab abgerufenen Tabelle.
Typ	Typ des Kriteriums, entweder Filter oder Rang.
Anwendung	Die Anwendung, die diesen Datensatz enthält.
Anwendungsmodul	Der Standardwert ist Außendienst-Management.

4. In **Skript** Geben Sie das Skript ein, das Sie ausführen möchten, wenn Sie dem Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben empfehlen.

   Example
   Das folgende Skript berechnet beispielsweise die Entfernung zwischen dem aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters und dem Aufgabenstandort.

   ```
   var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
   var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
   ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance
    from task");
   ```

   Informationen zu anwenderdefinierten Skriptanforderungen finden Sie unter Bereitstellung eines Skripts für anwenderdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das Empfehlungskriterium wurde erfolgreich erstellt und entweder in die Gruppe „Filtereinschränkungen“ oder „Rangskriterien“ basierend auf dem ausgewählten Typ sortiert.

Bereitstellung eines Skripts für anwenderdefinierte Aufgabenempfehlungskriterien

Richtlinien zum Erstellen von Skripts in Empfehlungskriterien für eine Richtlinie für intelligente Aufgabenempfehlungen.

Anpassungsskript-Rückgabeobjekt

Ihr Skript sollte mindestens ein JavaScript-Objekt wie folgt zurückgeben:

```
{
 "<task sys_id1>":
  {
   "rating": <rating1>
  },
 "<task sys_id2>":
  {
   "rating": <rating2>
  },
 ...
}
```

Legen Sie für Filterbeschränkungen die Bewertung von Rückgabeobjekten auf eins fest, um das Ergebnis der Filtereinschränkung der Empfehlungskriterien zu vereinheitlichen, indem

Automatische Übersetzung

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

Sie verwenden `sn_task_recommend.TaskRecommendationUtil.setRatingToOne(your Objekt);` Methode.

Um das Bewertungsergebnis von Rangfolgekriterien zu normalisieren, muss das zurückgegebene JavaScript-Objekt Normalisierungsinformationen enthalten.

```
{
   "<task <sys_id1>":
      {
         "rating": <rating1>,
         "normalizationData":
            {
               "numerator": <numerator value1>,
               "denominator": <denominator value1>
            }
      },
   "<task <sys_id2>":
      {
         "rating": <rating2>,
         "normalizationData":
            {
               "numerator": <numerator value2>,
               "denominator": <denominator value2>
            }
      },
   ...
}
```

Für Rangfolgekriterien kann das Rückgabeobjekt Daten für die endgültige Normalisierung enthalten.

Hinweis: Wenn Ihre Skripts Normalisierungsdaten enthalten, können Sie die Standardskripteinbindungen in den vordefinierten Empfehlungskriterien nachschlagen:

- Die Filtereinschränkung „Aufgaben ausschließen“, die Agent nicht reisen kann zu: `sn_fsm_Task_REC.TaskRecommendationDistanceRuleProcessor`
- Die Entfernung der Rangfolgekriterien zur Aufgabe: `RankTaskOnDistance()`

Anwenderdefiniertes Skript in Empfehlungskriterien

Das folgende Beispiel zeigt, wie ein Skript für die Empfehlungskriterien geschrieben wird.

```
var customizedScript = <your-script>;
var customizedResult = customizedScript.<your-method>();
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(customizedResult,
 "<customized-rule>");
```

Die folgende Beispielkonfiguration bietet eine Filtereinschränkung „Abstand von Aufgabe“.

```
var distanceRule = new TaskRecommendationDistanceRuleProcessor(args);
var ruleProcessResult = distanceRule.processRule(user, tasks, timeStart, timeEnd, 'ranking');
ruleResult = TaskRecommendationFSMUtil.parseRuleResult(ruleProcessResult, "Distance from
 task");
```

Hinweis: Ersetzen Sie das Anwendungsstichwort für Aufgabenempfehlung nicht `RegelResult` Im Skript mit anderen Wörtern. Andernfalls kann die Anwendung das Regelausführungsergebnis nicht verarbeiten.

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

Routenoptimierung Konfigurieren

Die Routenoptimierung ist wichtig für die Verbesserung der Ressourcenzuteilung im Außendienst-Management. Aufgaben werden strategisch neu angeordnet, um die Reisezeit für Außendienstmitarbeiter zu verkürzen und so die Produktivität und den Kundenservice zu verbessern.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der Routenoptimierung sind:

1. Navigieren zu **Alle** > **sys_properties.list** > **sn_fsm_disp_wrkspc.enable_Optimize_Route** Und legen Sie den Wert auf „wahr“ fest. Dadurch werden Routenoptimierung und -Anzeigen aktiviert **Route Optimieren** Option im Dispatcher-Arbeitsbereich.
2. Um Routenoptimierungsfunktionen im Dispatcher-Arbeitsbereich zu verwenden, gehen Sie wie folgt vor:
   - Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher-Arbeitsbereichskonfiguration** Und stellen Sie sicher, dass alle Konfigurationen im Anwendungsbereich „konfigurierbarer Dispatcher-Arbeitsbereich für Außendienst-Management“ vorgenommen werden.
   - Stellen Sie sicher, dass `sn_fsm_disp_wrkspc.enable_Optimize_Route` Eigenschaft ist aktiviert.
   - Aktivieren Sie zum Optimieren von Aufgabenpaketen `Routenoptimierung für Pakete` (work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization) Eigenschaft.

Routenoptimierungsmodi Verstehen

Sie müssen die Systemeigenschaft „Work.Management.Optimization.conflict_Handling“ auswählen, um Konflikte aufgrund von Überlaufaufgaben beim Optimieren der Route zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Die Routenoptimierung erfolgt in drei unterschiedlichen Modi, die jeweils für bestimmte Szenarien ausgelegt sind:

1. Innerhalb der Schicht optimieren: Ordnet Aufgaben innerhalb der Schicht eines einzelnen Service Desk-Mitarbeiters neu an, um die Reisezeit zu minimieren und gleichzeitig Aufgabenzeitfenster, geplante Pausen und gesperrte Aufgaben zu berücksichtigen.
2. Auf Überstunden erweitern: Passt Aufgaben an, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verspätet läuft, sodass Überstunden gewährt werden, um den Abschluss der Aufgabe sicherzustellen.
3. Abbrechen bei Überstunden: Versucht, die Route zu optimieren, bricht den Vorgang jedoch ab, wenn dies zu einer Überschreitung der zulässigen Überstunden führen würde.

Zusätzliche Optionen werden konfiguriert

Verbessern Sie die Routenoptimierung mit den folgenden Konfigurationsoptionen:

1. Aufgabenbeschränkungen: Stellt sicher, dass alle Aufgaben innerhalb ihres Start-/Endzeitfensters bleiben (wenn isFixedWindow = wahr) und verhindert das Verschieben gesperrter Aufgaben.
2. Pausen und Ereignisse: Planen Sie Optimierungen für geplante Pausen oder persönliche Ereignisse.
3. Reisezeitschätzungen: Wählen Sie zwischen der Verwendung einer Karten-API für genaue Reisezeiten oder linearen Schätzungen für schnellere Berechnungen. Richten Sie den Zuordnungs-API-Schlüssel ein, wenn Sie ihn wählen.

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

Systemeigenschaften werden angepasst

Passen Sie die Routenoptimierung an bestimmte Anforderungen an, indem Sie die folgenden Eigenschaften konfigurieren:

1. Aufgabe-zu-Aufgabe-Zeitpuffer: Fügen Sie einen Puffer von zusätzlichen Minuten zwischen Aufgaben hinzu, um unerwartete Verzögerungen zu berücksichtigen.
2. Reisezeitberechnung: Wählen Sie basierend auf Ihren Genauigkeitsanforderungen zwischen Zuordnungs-API oder linearen Schätzungen aus.
3. Standardarbeitsstunden: Definieren Sie Start- und Endzeiten für Service Desk-Mitarbeiter ohne festen Zeitplan.
4. Reisezeitanpassungen: Passen Sie Reisezeiten an, indem Sie Prozentsätze hinzufügen, um Unsicherheiten wie Hauptverkehrszeit zu berücksichtigen.
5. Hauptverkehrszeiten: Geben Sie die Bereiche der Hauptverkehrszeit am Morgen und am Abend an.
6. Mautstraße-Option: Entscheiden Sie, ob Mautstraßen in die Routenplanung einbezogen werden sollen.

Verwalten von Schwellenwerten für das Aufgabenvolume

Das Verhalten der Routenoptimierung wird basierend auf der Anzahl der Aufgaben angepasst:

- Unter 15 Aufgaben: Unter Berücksichtigung aller Aufgaben und Reisen wird eine vollständige Routenoptimierung durchgeführt.
- Mehr als 200 Aufgaben: Automatische Weiterleitung schlägt fehl, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.
- Teilweise Weiterleitung: Wenn nicht alle Aufgaben aufgenommen werden können, wird eine kleinere Teilmenge optimiert, und die verbleibenden Aufgaben werden auf den ausstehenden Versand zurückgesetzt.

Aufgabe planen

Die Optimieren Sie Die Aufgabenweiterleitung Auftrag wird täglich um 3:00 UHR Systemzeit ausgeführt. Passen Sie diesen Zeitplan basierend auf Ihrer Zeitzone oder Ihren betrieblichen Anforderungen an.

Nicht anpassbare Clientskripts

Client-Skripts für die Routenoptimierung sind voroptimiert und werden innerhalb von 4-6 Sekunden ausgeführt. Diese Skripts sollten nicht angepasst werden, um eine optimale Leistung zu gewährleisten.

Zusätzliche Planungskonfigurationsoptionen

Optimieren Sie die Ressourcenzuteilung, und stellen Sie die rechtzeitige Servicebereitstellung mit den erweiterten Planungs- und Versandfunktionen sicher, die zur Verwaltung der Arbeitsauslastung von Technikern und zur Priorisierung von Aufgaben mit hoher Priorität konzipiert sind.

Aufgabenbündelung Wird Konfiguriert

Bündeln Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um ähnliche Aufgaben zusammenzuhalten.

Außendienst Mit der Aufgabenbündelung können Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben-Pakete erstellen, zuweisen und verwalten. Aufgabenpakete sind Gruppen

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

von Arbeitsauftragsaufgaben. Aufgabenpakete funktionieren ähnlich wie Arbeitsauftragsaufgaben und können dynamisch geplant oder auf dieselbe Weise weitergeleitet werden.

Dynamische Aufgabenbündelung

Administratoren können dynamische Bündelungsrichtlinien und -Regeln konfigurieren, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zu bündeln. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung.

Aktivierung

Informationen zum Aktivieren von Außendienst Plugin „Aufgabenbündelung“ (com.snc.fsm_Task_Bundle), siehe Aktivieren Außendienst Aufgabenbündelung.

Komponenten

Für eine detaillierte Liste der von hinzugefügten Komponenten Außendienst Aufgabenbündelung, siehe Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung.

Aktivieren Außendienst Aufgabenbündelung

Aktivieren Sie das Plugin „Aufgabenbündelung“ (com.snc.fsm_Task_Bundle) für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Möglichkeit, Arbeitsauftragsaufgaben in zu bündeln Dispatcher-Arbeitsbereich Ist mit installiert Außendienst Aufgabenbündelung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Plugin „Aufgabenbündelung“ (com.snc.fsm_Task_Bundle) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

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

Dynamische Aufgabenbündelung

Sie können Richtlinien und Regeln erstellen, um Aufgaben automatisch mit zu bündeln Außendienst Aufgabenbündelung.

Mit der dynamischen Aufgabenbündelung können Administratoren Richtlinien und Regeln erstellen, um Aufgaben automatisch gemäß anwenderdefinierten Kriterien zu bündeln.

Informationen zu den mit installierten Richtlinien und Regeln Außendienst Aufgabenbündelung, siehe Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung.

Richtlinien

Richtlinien bestimmen, wie viele Arbeitsauftragsaufgaben pro Paket gruppiert werden sollen, sowie die maximale Dauer von Bündeln.

Eine Richtlinie besteht aus mehreren Regeln. Richtlinien haben die folgenden Einschränkungen:

- Mindestens zwei Datensätze pro Paket.
- Maximal 200 Datensätze pro Paket.
- Keine Beschränkung für Regeln pro Richtlinie.
- Richtlinien müssen Regeln zur Ausführung enthalten.
- Richtlinien müssen Qualifizierer zur Ausführung aufweisen.

Qualifizierer

Qualifizierer bestimmen, welche Arbeitsauftragsaufgaben für die Bündelung vorgesehen sind. Standardmäßig basieren Qualifizierer auf Zuweisungsgruppen. Wenn Außendienst Gebietsplanung Ist aktiv, Qualifizierer basieren auf Gebieten.

Qualifizierer haben die folgenden Einschränkungen:

- Qualifiziererdatensätze können jeweils nur den Typ des Qualifizierers enthalten.
- Keine doppelten Qualifizierer pro Richtlinie aktiviert.

Bedingungen

Regeln geben die Parameter an, für die Arbeitsauftragsaufgaben gebündelt werden sollen.

Eine Regel kann nur einer einzelnen Richtlinie zugewiesen werden. Regeln gelten nur, wenn Aufgaben die folgenden Bedingungen erfüllen:

- Befinden sich in **Entwurf** status
- Befinden sich nicht in einem Paket
- Sind selbst kein Paket
- Sind keine Lieferantenaufgabe
- Haben keine Zugriffszeiten
- Benötigt keine Crew
- Haben kein festes Fenster
- Haben keine Teilaufgaben oder abhängigen Aufgaben

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

Dynamische Planung und dynamische Bündelung

-Administratoren können aktivieren **Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung** (*com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling*)-Eigenschaft, um sicherzustellen, dass Pakete vor der dynamischen Planung generiert werden.

Erstellen Eine Aufgabenbündelungsrichtlinie

Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsrichtlinie, um verschiedene Regeln für die dynamische Bündelung von Aufgaben mit anzuwenden Außendienst Aufgabenbündelung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabenbündelungsrichtlinien sind Gruppen von Regeln, die bestimmen, wie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der dynamischen Bündelung gebündelt werden. Richtlinien können so konfiguriert werden, dass sie auf einen minimalen und maximalen Bereich von Datensätzen sowie eine maximale Dauer pro Paket abzielen. Durch dynamische Bündelung generierte Pakete dürfen 200 Arbeitsauftragsaufgaben nicht überschreiten. Richtlinien müssen einen oder mehrere Qualifizierer haben, um ausgeführt zu werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Aufgabengruppierungsrichtlinie“ aus.

Formular „Aufgabengruppierungsrichtlinie“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Richtlinie
Aufgabentyp	Aufgabentyptabelle, die auf die Regeln in dieser Richtlinie angewendet werden soll.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Richtlinie auf eine Aufgabe im Vergleich zu anderen Richtlinien angewendet wird.
Aktiv	Option, um die Richtlinie aktiv oder inaktiv zu machen.
Sortieren nach	Bestimmt, wie Teilaufgaben vor der Bündelung sortiert werden.
Mindestanzahl von Datensätzen	Die Mindestanzahl der pro Paket aktivierten Datensätze.
Maximale Anzahl von Datensätzen	Die maximale Anzahl von Datensätzen, die pro Paket aktiviert sind.
Feld „Dauer“	Der Dauertyp, auf den diese Richtlinie abzielen soll.
Maximale Dauer	Die maximale Dauer pro von dieser Richtlinie erstelltem Aufgabenpaket.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Nächste Maßnahme

Richtlinien erfordern die Ausführung von Regeln und Qualifizierern. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel und Fügen Sie einer Aufgabenbündelungsrichtlinie Qualifizierer hinzu.

Nachdem eine Richtlinie abgeschlossen ist, können Sie sie planen oder manuell ausführen. Weitere Informationen finden Sie unter Planen Sie die dynamische Aufgabenbündelung oder Führen Sie eine Aufgabenbündelungsrichtlinie manuell aus.

Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel

Erstellen Sie eine Aufgabenbündelungsregel, um Aufgaben dynamisch gemäß den ausgewählten Parametern mit zu bündeln Außendienst Aufgabenbündelung.

Vorbereitungen

Um einer anderen Richtlinie als der Standardrichtlinie Regeln hinzuzufügen, erstellen Sie zuerst eine Richtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Eine Aufgabenbündelungsrichtlinie.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Aufgabengruppierungsregeln können nur dann auf Aufgaben angewendet werden, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Im Entwurfsstatus
- Nicht Teil eines anderen Bündels
- Kein Paket selbst
- Keine Lieferantenaufgabe
- Darf keine Zugriffszeiten haben
- Benötigt keine Crew
- Hat kein festes Fenster
- Hat keine abhängigen Aufgaben

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Bedingungen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aufgabenbündelungsregel“

Felder	Beschreibung
Name	Name der Regel.
Richtlinie	Richtlinie, unter der diese Regel gruppiert ist.

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

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Um einer anderen Richtlinie als der Standardrichtlinie Regeln hinzuzufügen, erstellen Sie zuerst eine Richtlinie. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Eine Aufgabenbündelungsrichtlinie.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der diese Regel relativ zu anderen Regeln innerhalb der Richtlinie angewendet wird.
Aktiv	Option, um die Regel aktiv oder inaktiv zu machen.

4. Verwenden Sie im Abschnitt Gruppierungsbedingungen die Bedingungsgenerator Dient zum Erstellen von Aufgabenfiltern, die die Aufgaben definieren, auf die diese Regel abzielt.
5. **Wahlweise:** Umschalter **Erweitert** Um den Bedingungsgenerator durch zu ersetzen **Skript** Feld.
   Wird Umgeschaltet **Erweitert** Ersetzt den Bedingungsgenerator durch die folgende Vorlage:

```
/**
 * This scripted rule should return an array of sys_ids of tasks joined using comma for each
 group that should be bundled
 * @param {String} taskType table name that contains the taskIds
 * @param {String} taskIds comma-separated task sys_ids representing a group of tasks
 * @returns {String[]} list of comma-separated task sys_ids shown as below:
 * [
 * 'sys_id_1,sys_id_2,sys_id_3',
 * 'sys_id_4',
 * 'sys_id_5,sys_id_6,sys_id_7,sys_id_8'
 * ]
 */
(function executeRule(taskType, taskIds) {
 // your code goes here
})(taskType, taskIds);
```

6. Wählen Sie Aus **Vorschau Der Aufgaben Anzeigen** Um eine Vorschau aller Aufgaben anzuzeigen, die von Ihrer Regel betroffen sind.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgabenbündelungsrichtlinie Qualifizierer hinzu

Fügen Sie Qualifizierer zu Aufgabenbündelungsrichtlinien hinzu, um zu definieren, ob Richtlinien für Zuweisungsgruppen oder Gebiete gelten Außendienst Aufgabenbündelung.

Vorbereitungen

Qualifizierer sind Unterkomponenten von Richtlinien. Weitere Informationen zum Erstellen einer Richtlinie finden Sie unter Erstellen Eine Aufgabenbündelungsrichtlinie.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Qualifizierer bestimmen, welche Arbeitsauftragsaufgaben für die Bündelung vorgesehen sind. Qualifizierer sind erforderlich, damit Richtlinien ausgeführt werden können.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**an.
2. Öffnen Sie eine vorhandene Richtlinie.
3. In **Qualifizierer** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
4. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:
   - Geben Sie ein **Zuweisungsgruppe** Um die Richtlinie einer Zuweisungsgruppe zuzuweisen.
   - Geben Sie ein **Gebiet** Um die Richtlinie einem Gebiet zuzuweisen.

   Hinweis: **Zuweisungsgruppe** Wird standardmäßig angezeigt. Um durch zu ersetzen **Gebiet** , Siehe Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Planen Sie die dynamische Aufgabenbündelung

Planen Sie die dynamische Bündelung, die zu einem bestimmten Zeitpunkt mit ausgeführt werden soll Außendienst Aufgabenbündelung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Planen und definieren Sie die Bedingungen, die zum dynamischen Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden. Das Zeitplanskript berücksichtigt nur Aufgaben in der **Entwurf** status Beim Bündeln.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen **Planen Sie Die Ausführung Dynamischer Bündelung** .
3. Wählen Sie **Aktiv** aus.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Bedingt** Zum Definieren der Bedingungen, die zum Ausführen der dynamischen Bündelung verwendet werden.
   Wird Umgeschaltet **Bedingt** Öffnet eine leere **Bedingung** Skriptfeld.
5. Wählen Sie einen Ausführungstyp aus.

   Hinweis: Weitere Informationen zu Ausführungstypen finden Sie unter Führen Sie automatisch ein Skript Ihrer Wahl aus .
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Führen Sie eine Aufgabenbündelungsrichtlinie manuell aus

Richtlinien zur dynamischen Aufgabenbündelung können manuell aus dem Richtliniendatensatz mit ausgeführt werden Außendienst Aufgabenbündelung.

Vorbereitungen

Eine Richtlinie muss die folgenden Anforderungen haben, um manuell ausgeführt zu werden:

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

- Gültige Regeln
- Gültige Qualifizierer

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Bündelung** > **Richtlinien**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Richtlinie aus.
3. Wählen Sie Aus **Jetzt Bündeln** .

Terminbuchung konfigurieren

Richten Sie Terminbuchungen ein, damit Kunden und Service Providern Servicetermine effizient planen und verwalten können.

Für die Terminbuchung ist eine Konfiguration auf Anwendungs- und Serviceebene erforderlich.

Hinweis:

Sowohl die Konfigurationen auf Anwendungsebene als auch die entsprechenden Servicelevel-Konfigurationen müssen aktiv sein, damit die Terminbuchung ordnungsgemäß funktioniert.

Konfiguration auf Anwendungsebene

Terminbuchung erfordert einen aktiven **Konfiguration auf Anwendungsebene** Für Außendienst-Management. Diese Konfiguration enthält globale Einstellungen, die für alle Services gelten, die die Terminbuchung innerhalb der Anwendung unterstützen. Nur ein Systemadministrator kann eine Konfiguration auf Anwendungsebene erstellen, ändern und aktivieren.

Die Funktion „Terminbuchung“ bietet vordefinierte Konfigurationen auf Anwendungsebene:

- **Auftragskonfiguration für Außendienst**
- **Aufgabenkonfiguration für Außendienst**

Administratoren können diese Standardkonfigurationen direkt verwenden, sie an bestimmte Geschäftsanforderungen anpassen oder sie als Beispiele zum Erstellen neuer Konfigurationen auf Anwendungsebene verwenden.

Servicelevel-Konfiguration

Zusätzlich zur Konfiguration auf Anwendungsebene muss jedes geplante Serviceangebot über eigene aktive Termine verfügen **Servicelevel-Konfiguration** . Eine Servicelevel-Konfiguration enthält Einstellungen, die für diesen spezifischen Service spezifisch sind.

Terminbuchungsadministratoren (appointment_booking_admin) Kann:

- Erstellen Sie neue Konfigurationen für einzelne Services.
- Ändern Sie vorhandene Servicekonfigurationen nach Bedarf.
- Aktivieren Sie Servicekonfigurationen, um die Terminbuchungsfunktion zu aktivieren.

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

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren der Terminbuchung sind:

1. Aktivieren Sie Die Terminbuchung

   Aktivieren Sie die Funktion „Terminbuchung“, indem Sie die erforderlichen Plugins installieren.

2. Terminbuchung aktivieren oder deaktivieren

   Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für eine Anwendung sowie für Services in der Anwendung, die Kunden bereitgestellt werden.

3. Erstellen oder ändern Sie eine Anwendungskonfiguration für die Terminbuchung

   Erstellen oder ändern Sie eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung. Die in dieser Konfiguration gespeicherten Informationen gelten für alle Services in dieser Anwendung.

4. Konfigurieren Sie Variablen in einem Datensatzersteller für die Terminbuchung

   Erstellen Sie Variablen für die Katalogelementattribute innerhalb der Konfiguration des Terminbuchungsservice. Wenn Sie eindeutige Variablen für Standort und Anwenderkontakt konfigurieren, können Sie sowohl den Standort als auch die Kontaktdetails angeben, wenn Sie einen Termin im Kalender buchen.

5. Datensatzersteller für Terminbuchungen konfigurieren

   Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller für Terminbuchungen, und aktivieren Sie die Variable für Terminbuchungen, um die richtigen Felder in diesem Datensatzersteller anzuzeigen.

6. Erstellen oder ändern Sie die Servicekonfiguration für die Terminbuchung

   Erstellen oder ändern Sie eine Terminbuchungskonfiguration für einen Service innerhalb einer Anwendung, die Kunden bereitgestellt wird.

7. Erstellen Sie Servicekonfigurationsregeln für eine Servicekonfiguration

   Konfigurieren Sie Terminbuchungsregeln für eine Servicekonfiguration, z. B. Point-of-Sale-Installation, um eine unterschiedliche Dauer von Terminen für diesen Service zu ermöglichen.

8. Konfigurieren Sie tägliche und erweiterte Zeitpläne

   Erstellen Sie erweiterte Terminzeitpläne, um Kunden genaue Zeitfenster bereitzustellen, oder passen Sie den Wochentag in Ihrem Buchungskalender an die Zeitplaneinstellungen Ihrer Organisation an.

9. Erstellen Sie eine Business-Regel, um Termindatensätze automatisch aus Katalogelementvariablen zu generieren

   Erstellen Sie eine Business-Regel vor dem Einfügen in der Servicetabelle, um automatisch eine Variable für den Servicekatalog in der Terminbuchungstabelle hinzuzufügen. Dadurch wird sichergestellt, dass der Variablendatensatz bei der Buchung eines Termins für Anwender im Terminkalender sichtbar ist.

10. (Optional) Aktivieren oder deaktivieren Sie den seismischen Terminbuchungskalender

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

Verwenden Sie den seismischen Terminbuchungskalender auf allen Anwenderoberflächen, um eine konsistente und nahtlose Planungs-Experience sicherzustellen.

11. Aktivieren und konfigurieren Sie die Terminsteckplatzempfehlung

    Empfehlungsregeln für Zeitfenster für Terminbuchungen helfen bei der Identifizierung der optimalen Terminzeiten für Kunden. Mit diesen empfohlenen Zeitfenstern können Kunden effizient die am besten geeigneten verfügbaren Terminzeiten auswählen.

12. (Optional) Passen Sie E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen an

    Der Systemadministrator kann E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbestätigungs- und Stornierungsbenachrichtigungen und Terminerinnerungen anpassen.

13. (Optional) Erweiterungspunkte im Field Service Management

    Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um Terminbuchungskonfigurationen anzupassen.

14. (Optional) Verwenden Sie die Termin-API für die Interaktion mit der Terminbuchungsanwendung.

    Verwenden Sie diese API, um Termine zu buchen und zu verschieben, verfügbare Terminfenster zu überprüfen und Konfigurationsdetails für Terminbuchungen abzurufen.

Zugehörige Informationen

Terminbuchung

Verwalten von Terminen

Komponenten der Terminbuchung

Erfahren Sie mehr über die Einstellungen für die Terminverfügbarkeit

Erfahren Sie mehr über die Aufgabenzuweisung

Aktivieren Sie Die Terminbuchung

Aktivieren Sie die Funktion „Terminbuchung“, indem Sie die erforderlichen Plugins installieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Plugin „Appointment Booking“ (com.snc.appointment_booking) wird automatisch aktiviert, wenn Sie das Field Service Management-Plugin aktivieren.

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind:

- **Außendienst-Management** : Aktiviert Kernfunktionen des Außendienst-Managements. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird automatisch das Plugin „Terminbuchung“ aktiviert.
- **Terminbuchungs-Plugin** : Bietet die Möglichkeit, Termine für Services zu buchen und zu verwalten.
- **Kundenservice mit Außendienst-Management-Plugin** : Integriert das Außendienst-Management mit dem Kundenservice-Management, um terminbezogene Workflows zu optimieren.
- **Dynamische Planung** (Optional, aber empfohlen): Aktiviert dynamische Planungsfunktionen, Massenaufgabenempfehlungen und intervallbasierte automatische

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

Zuweisung. Sie ermöglicht auch die Verwendung der geskripteten Verfügbarkeitsmethode für die erweiterte Planung in Terminbuchungskonfigurationen.

- **Demodaten zur Terminbuchung** : Installiert Demodaten, damit Sie die Funktion „Terminbuchung“ einrichten und erkunden können.

Weitere Informationen zu den mit der Terminbuchung installierten Komponenten finden Sie unter . Komponenten der Terminbuchung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach den Plugins (com.snc.appointment_booking).

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

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

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

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

Aktivieren Sie Die Erweiterte Terminbuchung

Sie können aktivieren Erweiterte Terminbuchung Plugin (Com.snc.Advanced_appointment_booking) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Erweiterte Terminbuchung Erfordert ein separates Abonnement vom Rest des ServiceNow AI Platform.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Erweiterte Terminbuchung :

- Plugins
- Tabellen

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

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der erweiterten Terminbuchung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Erweiterte Terminbuchung Plugin (Com.snc.Advanced_appointment_booking) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Domänentrennung und Terminbuchung

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

Support-Stufe: Basis

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

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

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter Anwendungssupport für die Domänentrennung .

Übersicht

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

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

Funktionsweise der Domänentrennung bei der Terminbuchung

Domänentrennung fügt den Terminkonfigurationstabellen die folgenden Felder und Attribute hinzu:

Terminkonfigurationstabellen mit Domänentrennung

Tabelle	Felder und Attribute
Konfiguration für Terminbuchungen [sn_apptmnt_booking_config]	Felder • Domänen-ID • Domänenpfad
Konfigurationen für Terminbuchungsservice [sn_apptmnt_booking_service_config]	Felder • Domänen-ID • Domänenpfad
Servicekonfigurationsregel [sn_appmnt_booking_config_rule]	Attribute • Domain_Master=sn_apptmnt_bookig_Service_config
Erweiterte Konfigurationen [sn_appmnt_booking_day_Configuration]	Attribute • Domain_Master=sn_apptmnt_bookig_Service_config
Terminbuchungssperre [sn_appmnt_booking_Lock]	Felder • Domänen-ID • Domänenpfad
Terminempfehlung [sn_apptmnt_Recommendation]	Felder • Domänen-ID • Domänenpfad

Zugehörige Informationen

Domänentrennung für Service Provider

Automatische Übersetzung

Terminbuchung aktivieren oder deaktivieren

Aktivieren oder deaktivieren Sie die Terminbuchungsfunktion für eine Anwendung und ihre einzelnen Services.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Wählen Sie eine Konfiguration auf Anwendungsebene aus.

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

- Um die Terminbuchungsfunktion für Arbeitsaufträge zu aktivieren, wählen Sie aus **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags**
- Wählen Sie aus, um die Terminbuchung für Arbeitsauftragsaufgaben zu aktivieren **Konfiguration Der Außendienstaufgabe**

Hinweis: Sie können je nach Anforderung eine oder beide Konfigurationen aktivieren.

3. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus
   - Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren der Terminbuchung für die Anwendung.
   - Löschen Sie **Aktiv** Kontrollkästchen zum Deaktivieren der Terminbuchung für die Anwendung.
4. Um die Buchung für bestimmte Services zu aktivieren oder zu deaktivieren, klicken Sie auf den Namen eines Service im **Konfiguration Des Terminbuchungsservice** Zugehörige Liste und legen Sie fest **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren (Auswählen) oder Deaktivieren (Löschen) der Buchung für diesen einzelnen Service.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Terminbuchung ist basierend auf Ihren Konfigurationseinstellungen aktiviert oder deaktiviert.

Nächste Maßnahme

Erstellen oder ändern Sie eine Anwendungskonfiguration für die Terminbuchung

Erstellen oder ändern Sie eine Anwendungskonfiguration für die Terminbuchung

Richten Sie eine Anwendungskonfiguration ein, um Terminbuchungseinstellungen für alle Services in Ihrer Anwendung zu verwalten. Sie können entweder eine neue Konfiguration erstellen oder eine vorhandene vom Außendienst-Management bereitgestellte Konfiguration ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Außendienst-Management bietet Standardkonfigurationen auf Anwendungsebene:

- **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** (Für Arbeitsaufträge)
- **Konfiguration Der Außendienstaufgabe** (Für Arbeitsauftragsaufgaben)

Sie können diese Standardkonfigurationen ändern oder als Vorlagen zum Erstellen neuer Konfigurationen verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

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

- Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Konfiguration zu erstellen.
- Klicken Sie auf den Namen einer vorhandenen Konfiguration, um sie zu ändern.

3. Füllen Sie im Formular „Terminbuchungskonfiguration“ die folgenden Felder aus, oder ändern Sie sie bei Bedarf.

Felder für die Konfiguration der Terminbuchungsanwendung

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Anwendungskonfiguration.
Aufgabentabelle	Für die Aufgaben in der ausgewählten Tabelle werden Termine erstellt. Die Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] ist die Standardtabelle für die Konfiguration des Außendienstauftrags.
Verfügbarkeitsmethode	Verwenden Sie eine der Methoden, um die Terminverfügbarkeit zu bestimmen. Die Auswahl hängt von der Field Service Management-Konfigurationseinstellung im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** ab: - **Anzahl der Termine pro Zeitfenster** : Legt eine feste Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster fest. Empfohlen, wenn die Aufgabenzuweisung manuell ist. - **Geskriptet** : Berechnet dynamisch die Verfügbarkeit basierend auf den Einstellungen für das Außendienst-Management. Empfohlen, wenn die automatische Zuweisung oder dynamische Planung verwendet wird. Das ist die Standardeinstellung. - **Basierend auf Kapazität** : Berechnet die Verfügbarkeit basierend auf der in den Kapazitätsverwaltungseinstellungen definierten Kapazität. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung Diese Option ist verfügbar, wenn die Aufgabentabelle als Work_order und ausgewählt ist Außendienst Das Plugin „Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ ist installiert. Weitere Informationen zu Methoden zur Terminverfügbarkeit finden Sie unter Erfahren Sie mehr über die Einstellungen für die Terminverfügbarkeit.
Erweiterte Kalenderansicht für Portal	Wählen Sie diese Option aus, um die Konfiguration und die Terminbuchung zu aktivieren.
Aktiv	Aktiviert die Anwendungskonfiguration und ermöglicht die Terminbuchung.
Automatische Annahme	Akzeptiert automatisch Aufgaben, die über die Terminbuchung zugewiesen wurden, und überschreibt die manuelle Annahme-/Ablehnungsanforderung des aufgabengesteuerten Prozesslebenszyklus. Wenn die Field Service Management-Konfigurationseinstellung für **Prozesslebenszyklus** auf **Aufgabenorientiert** festgelegt ist, muss ein Außendienstmitarbeiter eine zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Aktivieren Sie die Checkbox **Automatische Annahme**, um diese Konfigurationseinstellung für die Terminbuchung zu überschreiben.

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

Feld	Beschreibung
Kalenderansicht	Zeigen Sie verfügbare Termine im Fenster „Termin auswählen“ im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal für einen einzelnen Tag oder für eine Woche an.
Skript	Das Skript, das verwendet wird, um die Anzahl der verfügbaren Termine zu bestimmen.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Anwendungskonfiguration wird erstellt oder geändert. Die definierten Terminbuchungseinstellungen gelten für alle Services, die der ausgewählten Aufgabentabelle zugeordnet sind.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Servicekonfigurationen für jeden der Services, die den Kunden zur Verfügung stehen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine Anwendungskonfiguration für die Terminbuchung.

Konfigurieren Sie Variablen in einem Datensatzersteller für die Terminbuchung

Erstellen Sie bestimmte Variablen in einem Servicekatalog-Datensatzersteller, um wichtige Details wie Standort und Kontaktinformationen zu erfassen, wenn Anwender Termine buchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie einen Servicekatalog-Datensatzersteller zum Konfigurieren haben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Indem Sie Katalogelementvariablen für die Terminbuchung konfigurieren, können Sie:

- Fordern Sie Anwender eindeutig auf, genaue Details wie Standort und Kontakt anzugeben, um eine effiziente Planung zu gewährleisten.
- Stellen Sie sicher, dass Termindetails präzise und vollständig sind, um Fehler oder Neuplanung zu reduzieren.
- Vereinfachen Sie den Buchungsprozess, indem Sie Anwender mit klar definierten Variablen und Fragen führen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Datensatzersteller.
3. In **Variable** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Variable – Neuer Datensatz

Feld	Beschreibung
Anwendung	(Schreibgeschützt) wird basierend auf dem Anwendungsbereich automatisch ausgefüllt.

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

Feld	Beschreibung
Typ	Wählen Sie einen unterstützten Variablentyp aus. Wenn Sie nicht unterstützte Variablen verwenden, integriert der Servicekatalog die Daten möglicherweise nicht im richtigen Format.
Katalogelement	Katalogelement, das die Variable verwendet.
Reihenfolge	Definieren Sie die Anzeigereihenfolge von Variablen. Niedrigere Werte werden zuerst angezeigt. Beispielsweise wird eine Variable mit einem Reihenfolgewert von 1 vor anderen Variablen mit Werten höherer Ordnung platziert.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das basierend auf den Aktionen „Veröffentlichen“, „Stilllegen“ oder „Bearbeiten“ aktiviert ist.
Obligatorisch	Wählen Sie aus, ob Anwender beim anfordern des Service eine Antwort angeben müssen. **Hinweis:** Sie können dies dynamisch über Client-Skripts oder APIs anpassen.
Frage	Frage, die Sie Anwendern stellen können, die das Katalogelement bestellen, um zugehörige Informationen zu erhalten. Beispiel: „Terminstandort eingeben“.
Name	Name zur Identifizierung der Frage. **Hinweis:** Wenn dieses Feld leer ist, wird sein Wert basierend auf dem Fragenfeld für alle Variablentypen außer Pause, Containeraufteilung und Containerende automatisch ausgefüllt.
Tooltip	Tooltip-Text, der angezeigt wird, wenn Benutzer auf die Variable zeigen. Geben Sie eine kurze Notiz ein, um den Zweck der Frage zu beschreiben.
Beispieltext	Hinweis für das Fragenfeld, der angezeigt wird, bevor ein Anwender einen Wert eingibt. Sie können einen Tipp für die folgenden Variablen verwenden: • E-Mail • URL • Einzeiliger Text

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

Feld	Beschreibung
	• Mehrzeiliger Text • Breite einzeilige Textzeile
Typspezifikation	Geben Sie zusätzliche Informationen oder Konfigurationen an, die für den ausgewählten Variablentyp spezifisch sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um zusätzliche Variablen für denselben Katalogelement-Datensatzersteller zu erstellen.

Ergebnis

Der Servicekatalog-Datensatzersteller erstellt den neuen Variablendatensatz in der ausgewählten Tabelle.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Ihre Variablen erstellt haben, verknüpfen Sie sie mit der Terminbuchungstabelle, damit sie in der Buchungskalenderoberfläche korrekt angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Business-Regel, um Termindatensätze automatisch aus Katalogelementvariablen zu generieren

Datensatzersteller für Terminbuchungen konfigurieren

Konfigurieren Sie einen Datensatzersteller für Terminbuchungen, und aktivieren Sie die Variable für Terminbuchungen, um die richtigen Felder in diesem Datensatzersteller anzuzeigen.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie den Variablensatz für Terminbuchung, um das Terminauswahl-Widget im Datensatzersteller anzuzeigen.

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, das aufgabenbasierte Datensätze wie Termindatensätze aus dem Servicekatalog erstellt. Die Terminbuchung unterstützt sowohl erweiterte Tabellen für Arbeitsaufträge als auch für Aufgaben. Sie können Datensatzersteller verwenden, um die erforderlichen Aufgabendatensätze zu erstellen, bevor Sie einen Termindatensatz erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Datensatzersteller .

Der Variablensatz **sn_appointment_variable_Set** Fügt dem Katalog- und Datensatzersteller die Kalenderkomponente hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Datensatzersteller**an.
2. Klicken Sie auf den gewünschten Datensatzersteller.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Variablensätze** auf **Bearbeiten**.

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

4. Wählen Sie **sn_appointment_variable_set** aus, und verschieben Sie die Variable in die Liste „Variablensätze“.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Erstellen oder ändern Sie die Servicekonfiguration für die Terminbuchung

Mit der Terminbuchung auf Servicelevel können Kunden bestimmte Services einfach planen, indem sie Terminverfügbarkeit, Vorlaufzeiten, Benachrichtigungen und Buchungsregeln anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_admin, admin

Stellen Sie sicher, dass Sie über eine aktive Anwendungskonfiguration (**Konfiguration des Außendienstauftrags oder Konfiguration der Außendienstaufgabe**) Einrichten. Sie können eine Servicelevel-Konfiguration innerhalb einer Konfiguration auf Anwendungsebene erstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um die Terminbuchungsfunktion verwenden zu können, müssen Administratoren eine Konfiguration für jeden Service erstellen, der für Kunden verfügbar ist. In der Servicekonfiguration können Administratoren einen Zeitplan aus auswählen **Zeitpläne** Listen Sie auf, und legen Sie sie als fest **Ausgeschlossen** Um sie von der Terminverfügbarkeit auszuschließen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus.
   - Um den Terminbuchungsservice für Arbeitsaufträge zu konfigurieren, wählen Sie aus **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags**
   - Wählen Sie aus, um den Terminbuchungsservice für Arbeitsauftragsaufgaben zu konfigurieren **Konfiguration Der Außendienstaufgabe**
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Konfiguration für Terminbuchungsservice“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular nach Bedarf die folgenden Felder aus.

Felder für die Konfiguration des Terminbuchungsservices

Feld	Beschreibung
Terminzeitplan verwenden	Option zum Konfigurieren des Zeitplans Basiert Konfigurationen für Terminfenster und Service-Mapping. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Termin Zeitplan **Hinweis:** Das Plugin „Vorabterminbuchung“ ist erforderlich, um Appoin zu verwenden t Zeitpläne festlegen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Erweiterte Terminbuchung. an.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie die erweiterte Konfiguration	Option zum Konfigurieren eines anderen Zeitplans auf Tagesebene bei der Buchung von Terminen.
Aktiv	Aktiviert die Terminbuchung für den Service. **Hinweis:** Wenn diese Option deaktiviert ist, können Kunden keine Termine für den Service planen, aber trotzdem Arbeitsaufträge erstellen.
Standardbenachrichtigungen ignorieren	Sendet Benachrichtigungen an Kunden. ○ FALSCH (Standard): Benachrichtigungen werden an den Kunden gesendet, wenn ein Termin geplant, neu geplant oder storniert wird. ○ WAHR: Es werden keine Benachrichtigungen gesendet.
Verfügbarkeitsmethode	Verwenden Sie eine der Methoden, um die Terminverfügbarkeit zu bestimmen. Die Auswahl hängt von der Field Service Management-Konfigurationseinstellung im Feld **Zuweisungsmethode für Aufgaben** ab: ○ **Anzahl der Termine pro Zeitfenster** : Legt eine feste Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster fest. Empfohlen, wenn die Aufgabenzuweisung manuell ist. ○ **Geskriptet** : Berechnet dynamisch die Verfügbarkeit basierend auf den Einstellungen für das Außendienst-Management. Empfohlen, wenn die automatische Zuweisung oder dynamische Planung verwendet wird. Das ist die Standardeinstellung. ○ **Basierend auf Kapazität** : Berechnet die Verfügbarkeit basierend auf der in den Kapazitätsverwaltungseinstellungen definierten Kapazität. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kapazitätszuweisung Diese Option ist verfügbar, wenn die Aufgabentabelle als Arbeit_ ausgewählt ist Reihenfolge Und Außendienst Das Plugin „Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ ist installiert. Weitere Informationen zu Methoden zur Terminverfügbarkeit finden Sie unter Erfahren Sie mehr über die Einstellungen für die Terminverfügbarkeit.
Allgemeine Informationen	
Name	Der Name der Servicekonfiguration.
Konfiguration	Der Name der Terminbuchungskonfiguration, zu der dieser Service gehört.
Verfügbarkeitstabelle	Die Tabelle, die zur Berechnung der Verfügbarkeit von Terminen verwendet wird. Der Standardwert ist die Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task].
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Kataloginformationen	
Katalogelement	Wählen Sie das Katalogelement (den Service) aus, für das diese Konfiguration gilt. **Hinweis:** Das Katalogelement muss im Servicekatalog vorhanden sein. Bevor Sie die Terminbuchung mit Arbeitsaufträgen konfigurieren, erstellen Sie eine Arbeitsauftragsvorlage. Wenn Sie die Terminbuchung mit Arbeitsauftragsaufgaben verwenden, erstellen Sie zuerst eine Arbeitsauftragsaufgabenvorlage.
Standort	Feld des Datensatzerstellers, das den Terminstandort angibt. Stellen Sie sicher, dass dieses Feld nicht leer gelassen und mit dem entsprechenden Standort ausgefüllt wird, um Probleme bei der Neuplanung eines Termins zu vermeiden.
Termin ist erforderlich	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn ein Kunde bei der Anforderung dieses Services unbedingt einen Termin erstellen muss. ○ Wenn das Feld **Termin** aktiviert ist, wird es im Datensatzersteller angezeigt. Der Benutzer muss dann einen verfügbaren Termin im Fenster „Termin auswählen“ auswählen, bevor er die Serviceanfrage absendet. ○ Ist diese Option deaktiviert, kann der Benutzer den Service Request absenden, ohne einen Termin auszuwählen.
Anwenderkontakt	Das Feld im Datensatzanbieter, das die Person bestimmt, für die der Termin erstellt wird. Dies ist ein Referenzfeld, das nach einer sys_user-Variable sucht und eine Variable für den Datensatzersteller festlegt, z. B. **Kontakt** . Stellen Sie sicher, dass dieses Feld nicht leer gelassen und mit dem entsprechenden Wert ausgefüllt wird, um Probleme bei der Neuplanung eines Termins zu vermeiden.
Zeitzone	Das Terminfenster basierend auf dem Feld **Zeitzone**, das im Kontaktdatensatz des Benutzers aufgeführt ist, oder basierend auf dem Ort, für den der Termin für die Aufgabe geplant ist.
Buchung	
Termine pro Fenster	Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster. Gilt hauptsächlich für **Manuelle Zuweisung** . Diese Einstellung gilt nicht für **automatische Zuweisung oder dynamische Planung** , Es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird in der Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster festgelegt.
Vorlaufzeit	Mindestzeit in Stunden oder Tagen, die Kunden im Voraus benötigen, um einen Termin zu buchen. Die Standardzeit beträgt 4 Stunden.

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

Feld	Beschreibung
Max. zukünftig buchbare Tage	Die Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termin, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor einem Termin, in denen eine Stornierung oder Neuplanung zulässig ist. Die **Abbrechen** Die Schaltfläche ist nicht verfügbar, wenn ein Anwender versucht, einen Termin innerhalb dieser Zeit abzubrechen oder zu verschieben. Der Standardwert ist 4 Stunden.
Vorlaufzeit für Neuplanung ignorieren	Wählen Sie diese Option aus, um die Validierung der Vorlaufzeit bei der Neuplanung von Terminen zu überspringen.
Feiertage für Berechnung der Vorlaufzeit berücksichtigen	Wählen Sie diese Option aus, um Feiertage auszuschließen, um die Vorlaufzeiten der Buchung zu berechnen, wenn verfügbare Zeitfenster für Terminbuchungen angezeigt werden. Wenn beispielsweise während des Berechnungszeitraums für die Vorlaufzeit ein Feiertag auftritt, überspringt das System den Feiertag und berechnet die Vorlaufzeit anhand des nächsten verfügbaren Arbeitstags.
Termine	
Terminfenster	Die Länge oder Dauer des Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.
Zeitfensterende verwenden als	Wählen Sie aus, ob der Service Desk-Mitarbeiter bis zur Endzeit des Fensters ankommen oder den Auftrag abschließen soll.
Arbeitsdauer	Geschätzte Zeit, die zum Abschließen aller vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben benötigt wird. Diese Dauer wird für eine Aufgabe festgelegt, wenn sie erstellt wird. Die Arbeitsdauer wird verwendet, um die Terminverfügbarkeit zu bestimmen.
Verwenden Sie die Dauer aus der Vorlage oder Aufgabe	Ignorieren Sie die konfigurierte Arbeitsdauer, und verwenden Sie die Dauer aus der Vorlage oder Aufgabe. ○ FALSCH (Standard): Verwenden Sie die im Feld „Arbeitsdauer“ festgelegte Dauer.die Summe der Arbeits- und Reisedauern muss kleiner oder gleich dem Terminfenster sein, um verfügbare Zeitfenster anzuzeigen. ○ WAHR: Manuell konfigurierte Arbeits- und Reisedauern ignorieren. Verwenden Sie stattdessen Werte aus Vorlagen oder Aufgaben.
Reisedauer (Hin-/Rückfahrt)	Durchschnittliche hin- und Rückreisezeit zum Terminstandort. Die Reisedauer wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu bestimmen.
Täglicher Zeitplan	
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um eine Pause für jeden buchbaren Tag einzuplanen, und wählen Sie dann die Start- und Endzeiten für die Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.

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

Feld	Beschreibung
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.
Empfehlungskonfiguration	
Maximale Anzahl zu empfehlender Slots	Die maximale Anzahl der empfohlenen Slots. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Terminvorabbuchung“ (com.snc.Advanced_appointment_booking) aktiviert ist.
Empfehlungspunktzahl	Gibt die Mindestpunktzahl für die Empfehlung eines Zeitfensters an. Geben Sie einen Wert zwischen 0 und 1 ein. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Terminvorabbuchung“ (com.snc.Advanced_appointment_booking) aktiviert ist.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Konfiguration der Terminbuchung auf Servicelevel wird eingerichtet oder aktualisiert. Benutzer können Termine basierend auf diesen anwenderdefinierten Einstellungen buchen.

Nächste Maßnahme
Für weitere Anpassungen können Sie erstellen **Servicekonfigurationsregeln** Zum Definieren bestimmter Buchungsbedingungen oder Ausnahmen für einzelne Standorte oder Szenarien. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Servicekonfigurationsregeln für eine Servicekonfiguration.

Erstellen Sie Servicekonfigurationsregeln für eine Servicekonfiguration

Konfigurieren Sie Terminbuchungsregeln für eine Servicekonfiguration, z. B. Point-of-Sale-Installation, um eine unterschiedliche Dauer von Terminen für diesen Service zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicekonfigurationsregeln werden verwendet, um zu definieren, welche erweiterte Konfiguration für welchen spezifischen Anwendungsfall des Service gilt.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus.
   - Um Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice für Arbeitsaufträge zu erstellen, wählen Sie aus **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags**
   - Um Konfigurationsregeln für Terminbuchungsservice für Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen, wählen Sie aus **Konfiguration Der Außendienstaufgabe**
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Konfiguration des Terminbuchungsservice eine Servicekonfiguration aus, der Sie Regeln hinzufügen möchten.

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

4. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie erweiterte Konfigurationen** Kontrollkästchen, wenn nicht bereits ausgewählt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Servicekonfigurationsregeln auf **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Servicekonfigurationsregel“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicekonfigurationsregel.
Servicekonfiguration	Der Name des Service, für den Sie Regeln konfigurieren. Dieses Feld wird automatisch auf den Namen der Servicekonfiguration festgelegt, z. B. Point-of-Sale-Installation. **Hinweis:** Die Point-of-Sale-Installation ist nur für verfügbar **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** .
Aufgabentabelle	Die Tabelle, in der Terminbuchungsregeln für die ausgewählte Servicekonfiguration erstellt werden. Dieses Feld wird basierend auf der ausgewählten Anwendungskonfiguration automatisch mit der Tabelle „Arbeitsauftrag“ [wm_order] oder „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task] ausgefüllt, um Serviceregeln zu konfigurieren.
Aufgabenbedingungen	Wenden Sie Bedingungen an, um das am besten übereinstimmende Terminfenster für einen Service zu bestimmen, der dem Kunden bereitgestellt wird. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, wird diese Servicekonfigurationsregel angewendet, und die Standardkonfiguration wird von der erweiterten Konfiguration überschrieben.
Vorlaufzeit	Anzahl der Stunden oder Tage ab dem aktuellen Zeitpunkt, nach denen ein Termin basierend auf dieser Servicekonfigurationsregel gebucht werden kann. Definieren Sie die Vorlaufzeit in Stunden oder Tagen. Der Standardwert ist vier Stunden.
Vorlaufzeit für Neuplanung ignorieren	Mit dieser Option wird die Berechnung der Vorlaufzeit übersprungen, die bei der Neuplanung eines Termins zuvor erwähnt wurde.
Zeitpunkt, bis zu dem Terminverschiebungen/-stornierungen möglich sind	Die Anzahl der Stunden oder Tage vor der Startzeit eines Termins, die einzuhalten ist, um einen Termin zu stornieren oder zu verschieben. Der Standardwert ist 4 Stunden. **Hinweis:** Die **Abbrechen** Die Schaltfläche ist innerhalb dieser Anzahl von Stunden nicht verfügbar.

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

Feld	Beschreibung
Dedizierte Termine pro Zeitfenster	Eine Option, mit der die Einbeziehung einer bestimmten Anzahl von Terminen in jedes Zeitfenster obligatorisch wird.
Feiertagskalender	Der für die Ermittlung der Verfügbarkeit zu verwendende Feiertagskalender. Die Terminbuchung wertet den Feiertagskalender aus, wenn die Anzahl der verfügbaren Termine ermittelt wird, und schließt jeden Tag im Kalender aus, der auf **Ausschließen** festgelegt ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie einen Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“ aus. **Hinweis:** Feiertagskalender sind nützlich, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf **manuell** festgelegt ist, wobei Mitarbeiterzeitpläne nicht berücksichtigt werden.
Aktiv	Option zum Festlegen der Anwendungsservice-Konfigurationsregel.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Servicekonfigurationsregel ausgeführt werden muss. Eine Regel mit einer geringeren Reihenfolge wird zuerst ausgeführt.
Maximal buchbare Tage in der Zukunft	Anzahl der Tage vor dem aktuellen Tag, für die ein Termin für diesen Service gebucht werden kann. Der Standardwert ist 14 Tage.
Termine pro Fenster	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden. Geben Sie in dieses Feld eine Zahl ein, wenn die Zuweisungsmethode für Aufgaben auf manuell festgelegt ist. Wenn sie auf Automatische Zuweisung verwenden oder Dynamische Planung verwenden festgelegt ist, gilt diese Einstellung nicht, es sei denn, es ist kein Standort angegeben. Dann wird für die Konfiguration standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster übernommen.

7. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Servicekonfigurationsregeln sind konfiguriert und bieten eine unterschiedliche Dauer von Terminen für den Service.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie eine erweiterte Konfiguration für die Terminbuchung für diese Servicekonfigurationsregel. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Konfiguration für Terminbuchung erstellen.

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

Konfigurieren Sie tägliche und erweiterte Zeitpläne

Erstellen Sie erweiterte Terminzeitpläne, um Kunden genaue Zeitfenster bereitzustellen, oder passen Sie den Wochentag in Ihrem Buchungskalender an die Zeitplaneinstellungen Ihrer Organisation an.

Die optionalen Schritte zum Konfigurieren von Terminzeitplänen sind:

1. Erweiterte Konfiguration für Terminbuchung erstellen
2. Legen Sie den Starttag der Woche im Terminbuchungskalender fest
3. Erstellen Sie einen Termin Zeitplan

Erweiterte Konfiguration für Terminbuchung erstellen

Erstellen Sie erweiterte Terminzeitpläne, um Kunden bestimmte Zeitfenster für die Planung von Terminen anzubieten, z. B. morgens, nachmittags und abends. Mit erweiterten Zeitplänen können Sie die Verfügbarkeit an die individuellen Geschäftsanforderungen anpassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin

Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine erstellt haben **Servicekonfiguration** Und haben aktiviert **Erweiterte Konfiguration** Option.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für jeden Service können Sie mehrere erweiterte Zeitpläne definieren, die die Standardverfügbarkeit überschreiben, basierend auf Bedingungen, die in Servicekonfigurationsregeln angegeben sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Konfiguration für Terminbuchungen**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Konfiguration aus.
   - Wählen Sie aus, um verschiedene Terminzeitpläne für Arbeitsaufträge zu konfigurieren **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags**
   - Wählen Sie aus, um verschiedene Terminzeitpläne für Arbeitsauftragsaufgaben zu konfigurieren **Konfiguration Der Außendienstaufgabe**
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Konfiguration des Terminbuchungsservice auf eine Servicekonfiguration, für die Sie verschiedene Terminzeitpläne konfigurieren möchten.
4. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie erweiterte Konfigurationen** Kontrollkästchen, wenn nicht bereits ausgewählt.
5. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Erweiterte Konfigurationen auf **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Erweiterte Konfiguration“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Konfiguration, z. B. morgens, nachmittags oder abends.
Aktiv	Option zum Aktivieren des erweiterten Zeitplans.
Startdatum	Startdatum des Terminbuchungsfensters.

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

Feld	Beschreibung
Enddatum	Enddatum des Terminbuchungsfensters.
Tägliche Startzeit	Der Beginn des Arbeitstages und die früheste Startzeit für ein Terminfenster.
Tägliche Endzeit	Das Ende des Arbeitstages und die späteste Endzeit für ein Terminfenster.
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.
Servicekonfiguration	Der Name der Servicekonfiguration, für die Sie Konfigurationen auf einer erweiterten Ebene planen, z. B. Point-of-Sale-Installation. **Hinweis:** Die Point-of-Sale-Installation ist nur für verfügbar **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** .
Regel	Der Name der Servicekonfigurationsregel, basierend auf der Sie Konfigurationen auf einer erweiterten Ebene planen.
Arbeitsdauer	Geschätzte Zeit, die zum Abschließen der vom Datensatzersteller erstellten Aufgaben benötigt wird. Die Arbeitsdauer für eine Aufgabe wird beim Erstellen der Aufgabe festgelegt und zur Bestimmung der Verfügbarkeit verwendet.
Verwenden Sie die Dauer aus der Vorlage oder Aufgabe	Ignorieren Sie die konfigurierte Arbeitsdauer, und verwenden Sie die Dauer aus der Vorlage oder Aufgabe. • FALSCH (Standard): Verwenden Sie die im Feld „Arbeitsdauer“ festgelegte Dauer.die Summe der Arbeits- und Reisedauern muss kleiner oder gleich dem Terminfenster sein, um verfügbare Zeitfenster anzuzeigen. • WAHR: Manuell konfigurierte Arbeits- und Reisedauern ignorieren. Verwenden Sie stattdessen Werte aus Vorlagen oder Aufgaben.
Reisedauer (hin- und Rückfahrt)	Durchschnittliche hin- und Rückreisezeit für den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter. Die Reisedauer wird verwendet, um die Verfügbarkeit zu bestimmen. Die Standardzeit beträgt 15 Minuten.
Terminfenster	Dauer jedes Terminfensters. **Hinweis:** Lassen Sie ausreichend Zeit, damit die Arbeit innerhalb dieses Fensters begonnen und abgeschlossen werden kann.

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

Feld	Beschreibung
Termine pro Fenster	Anzahl der pro Zeitfenster verfügbaren Termine. Gilt hauptsächlich für die Methode der manuellen Aufgabenzuweisung. Diese Zahl bestimmt die verfügbaren Termine, die im angezeigt werden **Wählen Sie Termin Aus** Fenster. Wenn die Aufgabenzuweisungsmethode entweder die automatische Zuweisung oder die dynamische Planung ist, gilt diese Einstellung nur, wenn Sie einen Standort angeben. Die Konfiguration legt standardmäßig die Anzahl der Termine pro Fenster fest, wenn der Standort nicht angegeben ist.
Tägliche Pause einbeziehen	Aktivieren Sie diese Option, um eine konsistente tägliche Pausenzeit zu planen. Wählen Sie die Start- und Endzeit der Pause aus. Sie können eine Pause definieren, die für alle Tage gilt.
Terminbuchungsvorschau	Bietet eine Vorschau der Terminfenster und -zeiten basierend auf den ausgewählten Start- und Endzeiten, der Pausenzeit und dem Terminfenster.

7. Klicken Sie auf „Senden“.

Ergebnis
Der erweiterte Terminzeitplan ist aktiv. Kunden können basierend auf dieser Konfiguration bestimmte Zeitfenster auswählen, z. B. Termine am Morgen, Nachmittag oder Abend.

Legen Sie den Starttag der Woche im Terminbuchungskalender fest

Passen Sie den Wochentag in Ihrem Terminbuchungskalender an die Zeitplaneinstellungen Ihrer Organisation an. Standardmäßig beginnt die Kalenderwoche am Sonntag, Sie können sie jedoch einfach auf einen beliebigen Tag (z. B. Montag) festlegen oder bei Bedarf zurücksetzen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und suchen Sie nach `sys_properties.list` .

2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `Glide.ui.date_Picker.first_day_of_Week` .

3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:

- Wenn die Eigenschaft bereits vorhanden ist, wählen Sie sie zum Bearbeiten aus.
- Wenn die Eigenschaft nicht vorhanden ist, erstellen Sie sie.

  a. Wählen Sie **Neu**.

  b. Geben Sie Ein `Glide.ui.date_Picker.first_day_of_Week` In **Name** Feld.

  c. Festlegen **Typ** Bis **Ganzzahl** .

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

4. In **Wert** Geben Sie die Ganzzahl ein, die Ihrem gewünschten Starttag entspricht.

Werte, die Wochentagen entsprechen

Wert	Wochentag
1	Sonntag
2	Montag
3	Dienstag
4	Mittwoch
5	Donnerstag
6	Freitag
7	Samstag

Um beispielsweise Ihre Kalenderwoche am Montag zu starten, geben Sie 2 ein.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der Terminbuchungskalender zeigt den ausgewählten Starttag der Woche an.

Erstellen Sie einen Termin Zeitplan

Ein Terminzeitplan stellt verfügbare Zeitfenster dar, wie durch seine Terminfenster- und Service-Mapping-Konfigurationen definiert. Terminzeitpläne können für bestimmte Daten oder Zeitfenster überschrieben werden, um anwenderdefinierte Verfügbarkeit oder Kapazität zu ermöglichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Appointment_booking_admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Vorabterminbuchung“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Erweiterte Terminbuchung.

Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine erstellt haben **Terminfenster** Und ein **Servicekonfigurationszuordnung** .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Terminzeitplan definiert verfügbare Zeitfenster basierend auf seiner Konfiguration. Sie können auch eine Terminplanüberschreibung erstellen, um die Verfügbarkeit für bestimmte Daten oder Zeitfenster anzupassen. Weitere Informationen zu Überschreibungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Terminplanüberschreibung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Terminzeitplan**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Terminzeitplan“

Feld	Beschreibung
Servicekonfigurationszuordnung	Die Servicekonfigurationszuordnung, die den Typ des Service und das Gebiet für den Zeitplan enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Terminservice-Konfigurationszuordnung.
Terminfensterkonfiguration	Die Terminfensterkonfiguration, die die Dauer, die Pause und die Zeitfenster-Intervalle enthält. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Terminfensterkonfiguration.
Startdatum	Startdatum des Terminplans.
Enddatum	Enddatum des Terminplans.
Reihenfolge	Wert, der die Priorität oder Sequenz für die Konfiguration bestimmt. Je kleiner der Wert, desto größer die Priorität.
Anzahl der Termine	Anzahl der für jedes konfigurierte Terminfenster verfügbaren Termine. Diese Anzahl bestimmt die Anzahl der verfügbaren Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt werden.
Buchbare Tage	Die Wochentage, für die Termine gebucht werden können. Die Standardeinstellung ist Montag bis Freitag.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Der Terminzeitplan kann auf eine neue oder vorhandene Servicekonfiguration angewendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie die Servicekonfiguration für die Terminbuchung.

Terminzeitpläne können auch überschrieben werden, um bestimmte Datums- und Zeitfenster-Anforderungen zu berücksichtigen. Weitere Informationen zu Überschreibungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Terminplanüberschreibung.

Erstellen Sie eine Terminfensterkonfiguration

Eine Terminfensterkonfiguration definiert den täglichen Zeitplan für Termine, einschließlich Start- und Endzeiten, Zeitfenster-Dauer, Pausen und Zeitfenster-Wiederholungsintervalle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Appointment_booking_admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Vorabterminbuchung“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Erweiterte Terminbuchung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Terminfensterkonfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Konfiguration des Terminfensters“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Konfiguration, z. B. „Breakfix [2 Stunden]“ oder „Installieren [4 Stunden]“.
Terminfenster	Dauer des Terminfensters.
Startzeit	Startzeit des Terminfensters.
Endzeit	Enddatum des Terminbuchungsfensters.
Pause einbeziehen	Aktivieren Sie diese Option, um eine konsistente tägliche Pausenzeit zu planen.
Pause ab	Startzeit des Pausenfensters. Wird nur angezeigt, wenn **Pause einschließen** Ist aktiviert.
Pause bis	Endzeit des Pausenfensters. Wird nur angezeigt, wenn **Pause einschließen** Ist aktiviert.
Fenster wiederholen alle	Wie oft sich der Slot wiederholt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Zum Erstellen eines Terminzeitplans sind sowohl eine Terminfensterkonfiguration als auch eine Servicekonfigurationszuordnung erforderlich. Weitere Informationen zu Servicekonfigurationszuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Terminservice-Konfigurationszuordnung.

Wenn bereits eine Servicekonfigurationszuordnung vorhanden ist, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie einen Termin Zeitplan.

Erstellen Sie eine Terminservice-Konfigurationszuordnung

Eine Terminservice-Konfigurationszuordnung enthält die Servicekonfiguration, die Servicekonfigurationsregel und das Gebiet zur Verwendung in einem Terminzeitplan.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Appointment_booking_admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Vorabterminbuchung“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Erweiterte Terminbuchung.

Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine erstellt haben **Servicekonfiguration**

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Terminservice-Zuordnung**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Servicekonfigurationszuordnung“

Feld	Beschreibung
Name	Beschreibender Name der Servicekonfigurationszuordnung, z. B. „POSI + SF“ oder „POSI“.
Servicekonfiguration	Der Name des Service, für den Sie die Zuordnung konfigurieren, z. B. „Point-of-Sale-Installation“.
Servicekonfigurationsregel	Der Name der Servicekonfigurationsregel, die für diese Zuordnung angewendet werden soll.
Gebiet	Das Gebiet, in dem diese Konfiguration gilt.
Reihenfolge	Wert, der die Priorität oder Sequenz für die Konfiguration bestimmt. Je niedriger der Wert, desto höher die Priorität.
Dedizierte Termine pro Zeitfenster	Option, dedizierte Termine pro Zeitfenster zu haben. Wenn sich beispielsweise zwei Zeitfenster überschneiden (Zeitfenster 8:00-10:00 und Zeitfenster 8:00-11:00), wirkt sich die Buchung eines Zeitfensters nicht auf die Verfügbarkeit des anderen Zeitfensters aus.
Nachfragekanal	Wählen Sie den Bedarfskanal für die Konfiguration aus. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bedarfskanal. **Hinweis:** Gilt nur, wenn das GebietsPlugin installiert ist.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Zum Erstellen eines Terminplans sind sowohl eine Servicekonfigurationszuordnung als auch eine Terminfensterkonfiguration erforderlich. Weitere Informationen zu Terminfensterkonfigurationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Terminfensterkonfiguration.

Wenn bereits eine Servicekonfigurationszuordnung vorhanden ist, finden Sie weitere Informationen unter Erstellen Sie einen Termin Zeitplan.

Erstellen Sie eine Terminplanüberschreibung

Eine Terminplanüberschreibung ändert Standardsteckplatzkonfigurationen für bestimmte Daten oder Szenarien und bietet ein flexibles Terminmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Appointment_booking_admin

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Vorabterminbuchung“ aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Erweiterte Terminbuchung.

Stellen Sie sicher, dass Sie bereits eine erstellt haben **Terminfenster** Und ein **Servicekonfigurationszuordnung** .

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Terminservice-Zuordnung**an.
2. Wählen Sie eine vorhandene Terminservice-Konfigurationszuordnung aus.
3. Wählen Sie aus **Terminzeitplan Überschreiben**
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Terminzeitplan überschreiben“

Feld	Beschreibung
Servicekonfigurationszuordnung	Name der Servicekonfigurationszuordnung, z. B. „POSI + SF“ oder „POSI“.
Datum	Das Termindatum, das überschrieben wird.
Terminfenster	Das Terminfenster, das überschrieben wird.
Anzahl der Termine	Die Anzahl der Termine, die zum Überschreibungsdatum und zum Zeitfenster verfügbar gemacht werden.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Durch Hinzufügen einer Überschreibung haben das spezifische Zeitfenster und das Datum verfügbare Zeitfenster, unabhängig davon, was im Terminzeitplan definiert wurde.

Aktivieren oder deaktivieren Sie den seismischen Terminbuchungskalender

Verwenden Sie den seismischen Terminbuchungskalender auf allen Anwenderoberflächen, um eine konsistente und nahtlose Planungs-Experience sicherzustellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Seismischer Terminbuchungskalender ist standardmäßig aktiviert.

Verbessern Sie die Planungsunterstützung für Terminzeitfensterempfehlungen, anwenderdefinierte Designs und eine verbesserte Anwenderoberfläche.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und suchen Sie nach `sys_properties.list` .
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `sn_apptmnt_booking.use_unified_appt_widget` .
3. In **Wert** Feld:
   - Geben Sie „wahr bis“ ein **Aktivieren** Der seismische Terminbuchungskalender.
   - Geben Sie „falsch an“ ein **Deaktivieren** Der seismische Terminbuchungskalender.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ergebnis
Anwender erleben die Terminplanung basierend auf Ihrer Konfigurationseinstellung.

Aktivieren und konfigurieren Sie die Terminsteckplatzempfehlung

Empfehlungsregeln für Zeitfenster für Terminbuchungen helfen bei der Identifizierung der optimalen Terminzeiten für Kunden. Mit diesen empfohlenen Zeitfenstern können Kunden effizient die am besten geeigneten verfügbaren Terminzeiten auswählen.

Die Schritte zum Aktivieren und Konfigurieren der Empfehlung für Terminbuchungsfenster lauten wie folgt:

1. Aktivieren Sie die Empfehlung für Zeitfenster für Terminbuchungen
2. Erstellen oder ändern Sie eine Empfehlungsregel für Zeitfenster für Terminbuchungen
3. Fügen Sie Auswahlkriterien für eine Empfehlungsregel für Terminfenster hinzu

Aktivieren Sie die Empfehlung für Zeitfenster für Terminbuchungen

Empfehlungen für Zeitfenster für Terminbuchungen helfen Anwendern, die besten verfügbaren Terminzeiten basierend auf Ihren konfigurierten Planungsregeln schnell auszuwählen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und suchen Sie nach `sys_properties.list` .
2. Suchen Sie nach der Eigenschaft `sn_adv_apptmnt.Show_recommended_Slots` .
3. Legen Sie fest **Wert** Wie folgt:
   - Geben Sie „wahr bis“ ein **Aktivieren** Slot-Empfehlungen.
   - Geben Sie „falsch an“ ein **Deaktivieren** Slot-Empfehlungen.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Empfehlung für Terminbuchungsfenster ist basierend auf Ihrer Auswahl aktiviert oder deaktiviert, und empfohlene Terminfenster werden entsprechend angezeigt.

Erstellen oder ändern Sie eine Empfehlungsregel für Zeitfenster für Terminbuchungen

Erstellen Sie Empfehlungsregeln zum Ändern eines Terminbuchungszeitfensters, um die Terminbuchungszeitfenster in empfohlene Zeitfenster und verfügbare Zeitfenster zu kategorisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Terminbuchung verwendet Empfehlungsregeln für Terminfenster, um die verfügbaren Zeitfenster für einen Service in empfohlene Zeitfenster und verfügbare Zeitfenster zu kategorisieren. Mit Zeitfenster-Empfehlungsregeln können Sie steuern, wie die Zeitfenster für Terminbuchungen kategorisiert werden sollen.

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

Ein Terminfenster wird als empfohlenes Zeitfenster festgelegt, wenn es die in der Regel definierten Bedingungen erfüllt.

Durch die Definition der Regeln können Sie sicherstellen, dass die Terminfenster entsprechend den spezifischen Anforderungen Ihrer Organisation gut genutzt werden. Mehrere Regeln können basierend auf der Ausführungsreihenfolge in einer Sequenz erstellt und angewendet werden, um Ihnen maximale Flexibilität und Genauigkeit zu bieten.

Wenn der seismische Terminbuchungskalender aktiviert ist, werden diese Empfehlungsregeln verwendet, um die empfohlenen Zeitfenster für einen Service anzuzeigen.

Das Außendienst-Management stellt die standardmäßige Slot-Empfehlungsregel bereit, die als bezeichnet wird **Empfehlungsregel für Terminfenster** . Sie können diese Standardregel ändern oder als Vorlage zum Erstellen neuer Regeln verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Empfehlungsregeln**an.
2. Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Regel auf **Neu**.
   Um eine Regel zu ändern, klicken Sie auf den Regelnamen.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Empfehlungsregeln“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Slot-Empfehlungsregel.
Aktiv	Wählen Sie diese Option aus, um die Empfehlungsregel zu aktivieren.
Ausführungsbefehl	Legen Sie die Priorität für die Empfehlungsregel fest. Regeln mit niedrigeren Werten der Ausführungsreihenfolge werden zuerst angewendet. Höhere Werte verfeinern die Liste weiter.
Tabelle	Die Tabelle, für die diese Empfehlungsregel gilt. Die Standardtabelle ist Terminbuchungsservice-Konfiguration.
Bedingungen	Geben Sie die Bedingungen an, die identifizieren, welche Slots in den Filter aufgenommen werden sollen.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Die Slot-Empfehlungsregel wird erstellt oder geändert.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie ein oder mehrere Auswahlkriterien für die Bestimmungsregel hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Auswahlkriterien für eine Empfehlungsregel für Terminfenster hinzu.

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

Fügen Sie Auswahlkriterien für eine Empfehlungsregel für Terminfenster hinzu

Verbessern Sie die Terminbuchung, indem Sie Ihren Empfehlungsregeln Auswahlkriterien hinzufügen. Auswahlkriterien helfen dabei, die besten Terminfenster zu bestimmen, die Ihren Kunden empfohlen werden können, um eine optimale Planung basierend auf Faktoren wie Nähe, Kompetenzverfügbarkeit oder Reisezeit zu gewährleisten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass bereits eine Empfehlungsregel vorhanden ist, oder erstellen Sie zuerst eine.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Indem Sie ein Auswahlkriterium für eine Empfehlungsregel für Terminfenster hinzufügen, können Sie dies tun

- Bieten Sie anwenderdefinierte Empfehlungen basierend auf bestimmten Faktoren an, um ihre Zeitplanungs-Experience zu verbessern.
- Priorisieren Sie Zeitfenster automatisch basierend auf dem, was am wichtigsten ist, z. B. Minimierung von Reisen oder Erfüllung von Kundenanforderungen.
- Passen Sie an, wie Terminfenster priorisiert und Anwendern angezeigt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Terminbuchung** > **Empfehlungsregeln**an.
2. Wählen Sie eine Empfehlungsregel aus.
3. In **Wählen Sie Das Kriterium Aus** Modul, wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Kriterium auswählen

Feld	Beschreibung
Kriterium	Wählen Sie ein Kriterium aus, um Terminfenster zu empfehlen. Das Außendienst-Management stellt ein Standardauswahlkriterium bereit **Ungefähre Termine** Die Slots basierend auf dem Terminstandort empfiehlt. Sie können dieses Kriterium verwenden oder ein neues erstellen. **Hinweis:** Das Kriterium muss ein geskriptetes Kriterium sein.
Übereinstimmungsregel	Name der Empfehlungsregel, für die dieses Auswahlkriterium gilt.
Verwenden für	Wählen Sie aus, wie das Kriterium verwendet werden soll.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Rangfolge und Anzeige** : Rang und zeigt das Kriterium sichtbar an. ○ **Nur Anzeigen** : Kriterium ohne Auswirkung auf Rang anzeigen. ○ **Rangfolge und keine Anzeige** : Rang, ohne das Kriterium sichtbar anzuzeigen.
Reihenfolge	Reihenfolge der Ausführung des Auswahlkriteriums.
Rangfolgen-Methode	Wählen Sie aus, wie die Kriterien bewertet werden sollen. ○ **Mehr ist besser** : Höhere Werte erhalten einen höheren Rang (z. B. mehr Kompetenzübereinstimmungen). ○ **Weniger ist besser** : Niedrigere Werte erhalten einen höheren Rang (z. B. kürzere Reisezeit).

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das Auswahlkriterium wurde der Empfehlungsregel erfolgreich hinzugefügt.

Erstellen Sie eine Business-Regel, um Termindatensätze automatisch aus Katalogelementvariablen zu generieren

Termindatensätze mithilfe einer Business-Regel automatisch aus Katalogelementvariablen generieren. Durch das Erstellen dieser Automatisierung wird sichergestellt, dass die von Anwendern über den Servicekatalog bereitgestellten Termindetails im Terminkalender angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Stellen Sie sicher, dass Sie bereits entsprechende Katalogelementvariablen erstellt haben, z. B. Terminstandort oder Anwenderkontakt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch Erstellen einer Business-Regel können Sie:

- Erstellt automatisch Termine, sobald Anwender eine Serviceanfrage übermitteln.
- Stellen Sie sicher, dass vom Anwender bereitgestellte Termindetails (z. B. Standort und Kontakt) sofort im Kalender sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Business-Regeln**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** einen Namen für die Geschäftsregel ein.
4. Wählen Sie in der Liste **Tabelle** Ihre Servicetabelle aus.

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

5. Wählen Sie **Erweitert** aus.
6. Wählen Sie auf der Registerkarte **Zeitpunkt für Ausführung** für die Bedingung **Wann** den Wert `Vor` aus, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Einfügen**.

   Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Regel ausgeführt wird, bevor neue Datensätze in die Tabelle eingefügt werden.
7. Fügen Sie auf der Registerkarte Erweitert Ihre Bedingung in hinzu **Bedingung** Feld.
   Fügen Sie beispielsweise hinzu `Current.variables.sn_date` In **Bedingung** Feld.
8. Geben Sie in das Feld **Skript** das Skript ein, das ausgeführt werden soll, wenn die definierte Bedingung erfüllt ist.
   Fügen Sie beispielsweise das folgende Skript hinzu, um einen Termindatensatz zu erstellen.

```
(sn_apptmnt_booking.AppointmentBooking_Factory().getWrapperType(sn_apptmnt_booking.
AppointmentBookingConstants.APPOINTMENT_BOOKING_IMPL);
   var sn_appointmentJSON = JSON.parse(sn_appointment);
   // creating an appointment <br>
   var appointmentId = helper.submitAppointmentFromPortal(sn_appointment, current,
 sn_appointmentJSON.config.opened_for, sn_appointmentJSON.config.location,
 current.short_description);
)
```

9. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Geschäftsregel wird erstellt.immer wenn ein Kunde eine Serviceanfrage mit einer Terminvariablen übermittelt, wird automatisch ein Termindatensatz generiert und im Terminkalender angezeigt.

Passen Sie E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen an

Passen Sie E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Termine an. Diese Benachrichtigungen helfen Anwendern, während des gesamten Terminplanungsprozesses auf dem Laufenden zu bleiben und einzubinden, indem sie klare Bestätigungen, Erinnerungen, Stornierungen und Neuplanungsbenachrichtigungen bereitstellen.

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für einen Termin enthalten Aufgabeninformationen wie Aufgabennummer und Beschreibung sowie die Uhrzeit des Termins. Sie können auch einen Link enthalten, der es dem Benutzer ermöglicht, den Termin neu zu planen oder zu stornieren.

Systemadministratoren können E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen mithilfe der folgenden E-Mail-Vorlagen für Terminbuchungen konfigurieren.

- appointment.confirmed
- appointment.cancel
- appointment.reschedule

Diese Vorlagen sind im Plugin „Terminbuchung“ enthalten. Sie können sie an bestimmte Anforderungen anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter E-Mail-Benachrichtigung erstellen .

Hinweis: Installieren Sie unbedingt das Customer Experience-Plugin, um SMS zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst-Management Kunden-Experience.

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

E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen für Terminbuchungen sind für alle Services aktiv, für die die Terminbuchungsfunktion genutzt wird. Die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen sind in der Terminbuchungsfunktion enthalten:

E-Mail-Benachrichtigungstypen

E-Mail-Benachrichtigungstyp	Beschreibung
Terminbestätigung	Wird an den Kunden gesendet, sobald die Aufgabe für einen Termin einem Techniker zugewiesen und von diesem akzeptiert wurde. Wenn der Techniker den Termin nicht annehmen muss, wird die Benachrichtigung an den Kunden gesendet, sobald die Aufgabe zugewiesen ist.
Terminabbruch	Wird an den Kunden gesendet, wenn ein Termin storniert wird. Kann Aufgabeninformationen und einen Grund für die Stornierung enthalten.
Termin Neu Planen	Wird an den Kunden gesendet, wenn ein Termin neu geplant wird.

Mehrtägige Planung konfigurieren

Die mehrtägige Aufgabenplanung für Außendienst hilft Dispatchern, Aufgaben zu verwalten, die mehr als einen einzigen Arbeitstag erfordern.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie die Anwendung „mehrtägige Aufgabenplanung für Außendienst“ installieren, um die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben über mehrere Tage hinweg zu ermöglichen. Sie können das Plugin „mehrtägige Aufgabenplanung für Außendienst“ (com.snc.fsm_Multiday_Tasks) für Außendienst aktivieren.

Mehrtägige Aufgabenplanung

Dieses System ist in der Bearbeitung komplexer Aufgaben, die längere Zeit benötigen, befähigt und verifiziert, dass alles organisiert und effizient ist.

- Verfügbarkeit und Planung von Service Desk-Mitarbeitern: Das System überprüft die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern, ihre Arbeitszeiten und sogar ihre Pausenzeiten, um Aufgaben so effizient wie möglich zuzuweisen. Es unterstützt sowohl manuelle als auch dynamische Planungsoptionen zusammen mit Zeitplanoptimierung, Bietet Flexibilität bei der Zuweisung von Aufgaben.
- Service Desk-Mitarbeiter für mehrtägige Aufgaben sperren: Sobald einem Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe zugewiesen wurde, die mehrere Tage umfasst, sperrt das System den Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters für diese Dauer, und dem Service Desk-Mitarbeiter werden während dieser Zeit keine anderen Aufgaben zugewiesen. Auch wenn eine Aufgabe mit höherer Priorität auftritt, bleibt der Service Desk-Mitarbeiter der mehrtägigen Aufgabe verpflichtet. Dadurch wird sichergestellt, dass die mehrtägigen Aufgaben nicht unterbrochen werden, was dazu beiträgt, Kontinuität und Effizienz bis zum Abschluss aufrecht zu erhalten.

Example: Mehrtägige Aufgabenplanung

Bei Notfallwiederherstellungsvorgängen erfordert eine Bereinigungsaufgabe möglicherweise eine 20-Stunden-Zusage. Mit der mehrtägigen Planung kann die Aufgabe über drei Tage verteilt werden, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter nicht überarbeitet oder

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

inaktiv sind, was wiederum Produktivität und Wohlbefinden maximiert. Die Service Desk-Mitarbeiter, die an dieser Aufgabe beteiligt sind, sind gesperrt und in diesen drei Tagen nicht für andere Zuweisungen verfügbar.

Aktivieren Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung

Installieren Sie Außendienst Anwendung „mehrtägige Aufgabenplanung“, um die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben über mehrere Tage hinweg zu ermöglichen. Sie können aktivieren Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung Plugin (Com.snc.fsm_Multiday_Tasks) Für Außendienst Wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

- Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung Erfordert die Installation von Außendienst-Management Plugin. Weitere Informationen zum Aktivieren des Außendienst-Managements finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Erforderliche Rolle: admin.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung Plugin (Com.snc.fsm_Multiday_Tasks) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Ergebnis

Die Außendienst Das Plugin „mehrtägige Aufgabenplanung“ fügt bei erfolgreicher Aktivierung die folgenden Attribute hinzu:

- Die **Weisen Sie alle Zeitplaneinträge zu** Option wird dem Arbeitsauftragsaufgabenformular hinzugefügt.
- Die *sn_fsm_multiday.minDurationForFirstWorkSchedule*Eigenschaft wird zu hinzugefügt Außendienst Eigenschaftenseite für dynamische Planung. Weitere Informationen zum Aktivieren einer dynamischen Planungseigenschaft finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.
- Die *sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.enableTwoAndFourWeeks*Eigenschaft wird zu hinzugefügt Außendienst Dispatcher-Arbeitsbereich Satz von Eigenschaften. Weitere Informationen zum Aktivieren von Arbeitsbereich Einstellungseigenschaft, siehe Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

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

Soft Booking wird eingerichtet

Mit der Soft Booking können Dispatcher Aufgaben planen, ohne sofortige Benachrichtigungen oder nachgelagerte Workflows auszulösen. Diese Funktion bietet Dispatchern einen „Planungspuffer“, um die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zu optimieren, bevor Aufgaben bestätigt werden.

Mit der Soft Booking können Dispatcher eine optimale automatisierte Planungslösung entwerfen, ohne den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter zu benachrichtigen oder Zuweisungs-Workflows sofort auszulösen. Außendienstmitarbeiter erhalten Benachrichtigungen zu ihren Arbeitsauftragsaufgaben nur, wenn Dispatcher Arbeitszuweisungen bestätigen, um sicherzustellen, dass die Zeitpläne gut geplant und effizient sind.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie die Option „geplanten Status verwenden“ über alle > Außendienst-Administration > Konfiguration aktivieren. Ändern Sie die Eigenschaft Aufgabenstatus aktualisieren von geplant in Zugewiesen. Standardmäßig werden Aufgaben, die innerhalb der nächsten 12 Stunden geplant sind, auf „Zugewiesen“ festgelegt.

Wenn diese Option aktiviert ist, wird in den Datensätzen der Arbeitsauftrags- und Aufgabenanforderung der neue Status „geplant“ angezeigt (Statusreihenfolge variiert je nachdem, ob die Qualifizierung aktiviert ist oder nicht).

Wenn Sie den Status „geplant verwenden“ deaktivieren, werden alle Aufgaben von „geplant“ in „Zugewiesen“ verschoben. Eine Eingabeaufforderung wird angezeigt, die diese Schicht angibt. Seien Sie vorsichtig, wenn Sie die Eigenschaft „geplanten Status verwenden“ aktivieren oder deaktivieren, da sie sich auf alle Aufgaben im Status „geplant“ auswirkt.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie den Status geplant

Automatisierung des Intraday-Zeitplans konfigurieren

Die Intraday-Zeitplanautomatisierung aktualisiert Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern, um die Produktivität während ihrer Schicht zu maximieren.

Konfiguration – Übersicht

1. Aktivieren Sie die Automatisierung des Zeitplans innerhalb eines Tages

   Administratoren müssen das Plugin für die Automatisierung des Intraday-Zeitplans aktivieren, bevor sie Werte ändern.

2. Kopieren Sie Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows

   Kopieren Sie die Automatisierungs-Flows für den Intraday-Zeitplan, und ändern Sie nur die Kopien. Diese Praxis stellt sicher, dass Sie die Originale erneut kopieren können, wenn mit den von Ihnen konfigurierten Versionen etwas passiert.

3. (Optional) Ändern Sie den Wert für Service Desk-Mitarbeiter, die als verfrüht oder verspätet betrachtet werden

   Aktualisieren Sie den Wert, der eine Benachrichtigung an den Dispatcher auslöst, die angibt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter verfrüht oder verspätet ist.

4. (Optional) Ändern Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter gehandelt hat

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

Aktualisieren Sie den Wert, der bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter gehandelt hat.

5. (Optional) Löschen Sie einen Flow

   Wenn Sie keinen Flow benötigen, der mit der Automatisierung des Tageszeitplans installiert ist, können Sie ihn löschen.

6. Flow aktivieren

   Aktivieren Sie die Flows, wenn Sie Ihrer Instanz die Konfigurationen hinzufügen möchten.

Aktivieren Sie die Automatisierung des Zeitplans innerhalb eines Tages

Sie können aktivieren Außendienst-Management – Zeitplanautomatisierungen Plugin (Com.snc.sn_App_fsm_Scheduling_Flows) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Nach der Installation des Plugins werden Ihrer Instanz drei Flow Designer-Flows und neun Subflows hinzugefügt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierungs-Flows und Subflows innerhalb des Tages.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst-Management – Zeitplanautomatisierungen Plugin (Com.snc.sn_App_fsm_Scheduling_Flows) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

Kopieren Sie Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows

Duplizieren Sie die drei mit dem installierten Intraday-Zeitplanautomatisierungs-Flows Flow Designer-Flows Für Außendienst-Management-Planung Plugin. Wenn also etwas in den von Ihnen aktivierten Flows bricht, können Sie die Originale erneut kopieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie den Flow aus, den Sie kopieren möchten.
3. Klicken Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) Oben rechts, und wählen Sie aus **Flow kopieren** .
4. Geben Sie einen Namen für den kopierten Flow ein, oder behalten Sie den Standard bei.

   Hinweis: Der Standardname ist der Name des Flows, den Sie kopieren, wobei das Wort „Kopieren“ am Ende hinzugefügt wird

5. In **Anwendung** Feld auswählen **Flow Designer-Flows Für Außendienst-Management-Planung** .
6. Wählen Sie **Kopieren**.
   Eine Kopie des Flows wird mit den von Ihnen eingegebenen Informationen geöffnet.

Zugehörige Informationen

Automatisierungs-Flows und Subflows innerhalb des Tages

Ändern Sie den Wert für Service Desk-Mitarbeiter, die als verfrüht oder verspätet betrachtet werden

Ändern Sie den Wert, der bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter verfrüht oder verspätet ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig gelten Service Desk-Mitarbeiter als verfrüht oder verspätet, wenn sie ab dem angegebenen Zeitpunkt zu 30 % zu früh oder zu spät sind. Beispiel: Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter 18 Minuten zu spät ist, wäre eine einstündige Aufgabe 30 % verspätet. Sie können diesen Prozentwert ändern. Sie können auch von „Prozentsatz verwenden“ zu „Minuten verwenden“ wechseln.

Warnung: Ändern Sie keine Werte im Zusammenhang mit den Bedingungen oder Prüftypen. Dadurch werden die Flows unterbrochen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie aus **Arbeitsauftragsaufgabe ist fortgeschritten** Flow.
3. Legen Sie den Wert auf Minuten fest, indem Sie einen Minutenwert eingeben und den Prozentwert auf 0 festlegen.
4. Legen Sie einen anderen Prozentsatz fest, indem Sie den Prozentwert ändern.

   Hinweis: Prozentsatz wird über Minuten priorisiert. Wenn die Prozentfelder einen anderen Wert als 0 haben, wird der Prozentsatz als Wert verwendet, auch wenn ein Minutenwert festgelegt wurde.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter gehandelt hat

Optimieren Sie die Zeit, die bestimmt, ob ein Service Desk-Mitarbeiter bei der Planung gehandelt hat.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Flow „Service Desk-Mitarbeiter – keine Aktion“ besteht aus drei Subflows, die basierend auf den Zeitwerten bestimmen, ob ein Service Desk-Mitarbeiter bei geplanter Planung gehandelt hat.

Warnung: Ändern Sie keine Werte im Zusammenhang mit den Bedingungen oder Prüftypen. Dadurch werden die Flows unterbrochen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Flow Designer**an.
2. Wählen Sie den Subflow aus, den Sie bearbeiten möchten.
   - FSM auf Reisebeginn warten.
   - FSM warten auf Abschluss der Arbeit.
   - FSM warten auf Arbeitsbeginn.
3. Wählen Sie die Aktion aus **Warten Sie 30 Minuten nach** .
4. Ändern Sie den Wert von 30 in den neuen Wert.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Planung der automatischen Zuweisung konfigurieren

Die Funktion der automatischen Zuweisung kann für Anforderungen oder Aufgaben abhängig von den Konfigurationseinstellungen der Anwendung Service Management (SM) aktiviert werden.

Konfiguration – Übersicht

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

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

Kriterien für automatische Zuweisung

Das System verwendet die folgenden Kriterien, um Service Desk-Mitarbeiter automatisch zuzuweisen.

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

Kriterien für automatische Zuweisung

Option	Beschreibung
Geografischer Standort	Sie können konfigurieren, ob der Heimatstandort eines Service Desk-Mitarbeiters bei der automatischen Zuweisung einer Aufgabe berücksichtigt werden soll. Um die geschätzte Zeit zu berechnen, die ein Service Desk-Mitarbeiter zum Aufgabenstandort benötigt, berücksichtigen Sie Folgendes: • Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** für die Positionsbestimmung aktiviert ist, können Sie in den Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und -entfernung die Google Maps-API oder Schätzungen auf Basis der Luftlinienentfernung auswählen. • Wenn die Eigenschaft **Google Maps-API für geschätzte Reisedauer verwenden** nicht aktiviert ist, verwendet das System den Wert im Feld „Geschätzte Reisedauer“ in der Arbeitsauftragsaufgabe, um die Aufgabenzuweisung für den Außendienstmitarbeiter zu bestimmen. • Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Komponenten . **Hinweis:** Richten Sie die folgenden Konfigurationen ein: • Aktivieren **Verwenden Sie die Agent- oder Aufgabenplanung** Dient zur Berechnung der geschätzten Zeit bis zur Ankunft. • Aktivieren **Bei der automatischen Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern wird der Standort der Service Desk-Mitarbeiter berücksichtigt** Zum Konfigurieren des Startseitenstandorts des Service Desk-Mitarbeiters. Weitere Informationen zum Aktivieren der Konfigurationen finden Sie unter Globale Domänenkonfigurationen.
Kompetenzen	Sie können konfigurieren, ob bei der automatischen Zuweisung einer Aufgabe die Fähigkeiten eines Außendienstmitarbeiters berücksichtigt werden sollen. Falls Sie Aufgaben basierend auf den Anforderungen für obligatorische Fähigkeiten Außendienstmitarbeitern zuweisen, können Sie Aufgaben nicht automatisch zuweisen, wenn der Außendienstmitarbeiter nicht über die für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten verfügt. **Hinweis:** Die work.management.use.mandatory.skills Systemeigenschaft Muss aktiviert sein, um die Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters zu konfigurieren.
Verfügbarkeit	Bei der automatischen Zuweisung wird der vorhandene Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters berücksichtigt, wenn zusätzliche Aufgaben automatisch zugewiesen werden.

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

Kriterien für automatische Zuweisung (Fortsetzung)

Option	Beschreibung
Aufgabenfenster	Automatische Zuweisung versucht, innerhalb konfigurierter Aufgabenfenster zu planen. Wenn ein Zeitfenster für keinen der verfügbaren Außendienstmitarbeiter geplant werden kann, schlägt die automatische Zuweisung fehl.
Aufgabenabhängigkeiten	Bei der automatischen Zuweisung werden alle Abhängigkeiten von vorherigen (vorgelagerten) Aufgaben berücksichtigt, wenn eine Aufgabe automatisch zugewiesen wird. Unterstützung für automatische Zuweisung **Ende bis Start** Erweiterte Abhängigkeit ohne minimale oder maximale Verzögerungszeit, wenn das Plugin „Außendienst-Aufgabenabhängigkeit“ (com.snc.fsm_Task_Dependency) aktiviert ist.
Zeitpläne für Mitarbeiter	Bei der automatischen Zuweisung werden Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern berücksichtigt Personaloptimierung Für Außendienst Anwendung zum automatischen Zuweisen einer Aufgabe nur wenn **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.

Automatische Zuweisung einer Anforderung und einer Aufgabe

Eine Aufgabe wird automatisch einer Einsatzplanungsgruppe zugewiesen, wenn die Option **Anforderungen über automatische Zuweisung zugewiesen** in der Konfiguration des SM-Anwendung festgelegt ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier, wm_initiator

Prozedur

1. Führen Sie in einer beliebigen SM-Anwendung einen der folgenden Schritte aus:
   - Öffnen Sie eine Anforderung in **Warten Auf Qualifizierung** status , Oder eine, die automatisch qualifiziert wurde, und öffnen Sie dann eine Aufgabe in **Entwurf** status.
   - Öffnen Sie eine Aufgabe im Status **Arbeitsbereit**.
2. Wählen Sie eine **Zuweisungsgruppe** aus.
3. Wenn die Konfigurationsoptionen **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** und **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** festgelegt sind, geben Sie einen Standort ein.

   Die automatische Einsatzplanung schlägt fehl, solange die Aufgabe keinen gültigen Standort enthält.
4. Wenn die Option **Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen** aktiviert ist, erstellen Sie im Abschnitt **Geplant** einen Zeitplan für diese Aufgabe, oder lassen Sie das System die Zeiten festlegen.

   ServiceNow zeigt im Feld **Fensterstart** standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Wenn Sie keinen Zeitplan oder ein festes Fenster erstellen, ServiceNow Verwendet **Starten** Wert für die Suche nach einem Service Desk-Mitarbeiter, der dieses Zeitfenster geöffnet hat.

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

Anweisungen dazu finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben erstellen.

5. Klicken Sie auf **Qualifiziert** oder **Arbeitsbereit**.

   Daraufhin werden wieder die vorherige Seite und eine Erfolgsmeldung angezeigt. Das System weist der Aufgabe einen Außendienstmitarbeiter zu, gibt die Zuweisungsgruppe des Außendienstmitarbeiters in den Aufgabendatensatz ein und ändert den Status in **Zugewiesen**.

   Wenn die automatische Zuweisung fehlschlägt, ist in der Meldung angegeben, dass entweder kein Außendienstmitarbeiter verfügbar war oder dass für die Aufgabe kein Standort angegeben war. Das System versetzt Aufgaben, bei denen die automatische Zuweisung fehlschlägt, in den Status **Zuteilung ausstehend**.

6. Um eine Aufgabe, die zuvor fehlgeschlagen ist, automatisch zuzuweisen, geben Sie fehlende Informationen ein, oder ändern Sie den Zeitplan, und speichern Sie den Datensatz.

Verwalten von Aufgabenplanungskonflikten

Einige Aktualisierungen von Arbeitsauftragsaufgaben (WOTs) können zu Konflikten führen, wenn sie während einer geplanten Aufgabenausführung auftreten. Sie können eine Tabelle verwenden, um diese Planungskonflikte nachzuverfolgen, sobald sie auftreten. Die Nachverfolgung von Konflikten hilft Ihnen, Probleme effizient zu überwachen und zu lösen und sicherzustellen, dass WOTs und Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern aktuell und ausgerichtet bleiben.

Zeitplanungsmethoden Enthalten

- Zeitplanoptimierung
- Dynamische Planung
- Manuelle Planung
- Intelligente Aufgabenempfehlungen
- Routenoptimierung

Nachrichten zur Konfliktvermeidung und -Warnungen

Während eine WOT optimiert oder geplant wird, erhalten Anwender Warnmeldungen, wenn sie Änderungen an Feldern vornehmen, die sich auf den Planungsprozess auswirken könnten. Diese Felder enthalten:

- Geschätzte Arbeitsdauer: Die erwartete Zeit, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist.
- Aufgabenkompetenzen: Die spezifischen Kompetenzen, die zur Ausführung der Aufgabe erforderlich sind.
- Priorität: Die Dringlichkeit oder Wichtigkeit der Aufgabe.
- Standort: Der physische Standort, an dem die Aufgabe ausgeführt werden muss.
- Wert: Die Wichtigkeit oder der Wert der Aufgabe.
- Strafe: Die Strafe, die der nicht fristgerechten Fertigstellung der Aufgabe zugeordnet ist.
- Bevorzugter/sekundärer/ausgeschlossener Techniker: Die Techniker, die für die Aufgabe bevorzugt, sekundär oder ausgeschlossen sind.

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

- Service Desk-Mitarbeiter-Schicht: Die Schicht, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar ist.
- Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters: Die Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters.
- Kompetenzniveaus des Service Desk-Mitarbeiters: Die Kenntnisniveaus der Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters.
- Standort des Service Desk-Mitarbeiters: Der physische Standort des Service Desk-Mitarbeiters.

Konfliktprotokollierung und -Lösung

Wenn ein Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz (WOT) während einer Planungsausführung aktualisiert wird, kann dies zu Konflikten führen. Um diese Konflikte effektiv zu verwalten, protokolliert das System sie und erfasst sie in der Tabelle „Planungskonflikt für Arbeitsauftragsaufgaben“ [wm_Task_Scheduling_conflict], um sicherzustellen, dass Probleme dokumentiert werden und umgehend behoben werden können.

Sie bestimmen, ob der Planungsprozess erneut ausgeführt werden muss, basierend auf den neuen Werten, die während der Ausführung des Prozesses geändert wurden. Wenn beispielsweise die geschätzte Arbeitsdauer während einer Planungsausführung geändert wird, können Sie Folgendes entscheiden:

- Das System sollte die WOT mit der vorherigen geschätzten Arbeitsdauer zurückgeben.
- Der Zeitplanungsprozess sollte so geplant werden, dass er in X Minuten mit der neuen geschätzten Arbeitsdauer erneut ausgeführt wird.

Außendienst Mobile Agent einrichten

Einrichten von Außendienst Die mobile Anwendung umfasst die Konfiguration von Mobile Agent Anwendung, Anpassung von UI-Aktionen und andere Funktionen, um die Aufgabenverwaltung über Ihr Telefon oder ein anderes Mobilgerät zu ermöglichen.

Die Außendienst-Management Die Anwendung enthält Außendienst Mobiles Plugin (com.sn_fsm_mobile) standardmäßig. Dieses Plugin aktiviert Außendienst Funktionalität der mobilen Anwendung in Ihrem Außendienst-Management Anwendung. Sie können die folgenden Funktionalitäten in dieser mobilen Anwendung konfigurieren, um eine optimierte mobile Experience für sicherzustellen Mobile Agent Anwendungsinstanz, mit der Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher von jedem Standort aus effizient arbeiten können:

- Passen Sie System- und mobile Eigenschaften an, um die mobile Experience an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen. Dies umfasst die Konfiguration von Einstellungen wie Anzeigeoptionen, Berechtigungen und Zugriffssteuerungen.
- Ermöglichen Sie dem ausgelagerten Service Provider, Aufgaben auf Mobilgeräten zu verwalten. Mit dieser Funktionalität können Auftragnehmer auf ihre zugewiesenen Aufgaben zugreifen und sie verwalten, um eine nahtlose Zusammenarbeit und eine effiziente Aufgabenausführung zu gewährleisten.
- Verwenden Sie die Aufgabenbriefing-Funktion mit der Virtual Agent-Fähigkeit. Dies ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Briefings und Anweisungen für ihre Aufgaben direkt über die mobile Anwendung zu erhalten und sicherzustellen, dass sie über alle erforderlichen Informationen verfügen, um ihre Zuweisungen effektiv abzuschließen.
- Implementieren Sie die Funktion zur Suche im Innenbereich in der mobilen Anwendung. Dies ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die einfache Navigation in komplexen Innenräumen, verbessert ihre Effizienz und reduziert die Antwortzeiten.

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

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten des mobilen Außendienstmitarbeiters sind:

1. Konfigurieren Sie Now Mobile Agent-Anwendung

   Konfigurieren Sie Mobile Agent Anwendung und Anpassung für Außendienstmitarbeiter und Dispatcher.

2. Field Service Contractor for mobile Funktion von Now Mobile Agent-Anwendung

   Die Field Service Contractor for mobile Funktion von ServiceNow Agent Mit der Anwendung können Auftragnehmer Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

3. Wird Konfiguriert Außendienst Virtual Agent Konversationen

   ServiceNow® Virtual Agent Für Außendienst-Management Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, schnelle Antworten auf ihre arbeitsbezogenen Abfragen zu erhalten, indem sie über die mobile Anwendung Now Agent mit einem Virtual Agent interagieren.

4. Site-Zuordnung für wird konfiguriert Außendienst-Management

   Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementHilft Service Desk-Mitarbeitern, sich in großen Innenräumen mit Aufgaben zu versorgen, um die Aufgabenseiten zu navigieren.

5. Aktivieren Sidebar Für Außendienst Mobile Agent Anwendung

   Sie können aktivieren Sidebar Für Außendienst-ManagementPlugin (Com.sn_fsm_Sidebar) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird aktiviert Sidebar-Funktion in Mobile Agent Anwendung.

6. Konfigurieren von Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisung

   Konfigurieren Sie Benachrichtigungen, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher rechtzeitig Updates und Warnungen auf ihren Mobilgeräten erhalten. Diese Funktion hält sie in Echtzeit über wichtige Aufgaben und Änderungen auf dem Laufenden.

Konfigurieren Sie Now Mobile Agent-Anwendung

Konfigurieren Sie Now Mobile Agent-Anwendung und passen Sie sie für Außendienstmitarbeiter und Dispatcher an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**an.
2. Wählen Sie im Bildschirm **Anwendung auswählen** die Option **Field Service Mobile** aus.
3. Passen Sie die Anwendung an, um in der Instanz der mobilen App die gewünschten Widgets und Felder anzuzeigen.
4. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um zu konfigurieren Now Mobile Agent-Anwendung.

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

a. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her

Verbinden Sie mit Now Mobile Agent-Anwendung für Ihre Außendienst-Anwendungsinstanz, um die Arbeit auf Ihrem Mobilgerät zu verwalten.

b. Konfigurieren Sie UI-Aktionen in Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten UI-Aktionen auf dem Mobilgerät, um mobile Ressourcen zu schonen.

c. UI-Aktionen für anpassen Now Mobile Agent-Anwendung

Erleichtern Sie Endbenutzern die schnellere Erledigung von Aufgaben mit der Field Service Mobile-Anwendung, indem Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen erstellen.

d. Konfigurieren von Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisung

Sie können Aufgaben zuweisen und mithilfe von Push-Benachrichtigungen Erinnerungen an Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker im Außendienst senden.

e. Geplante Offlinezwischenspeicherung konfigurieren

Konfigurieren Sie Systemkomponenten so, dass der Cache automatisch im Hintergrund heruntergeladen wird.

f. Konfigurieren Sie die Liste der zuletzt geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Anzahl der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben, die in angezeigt werden sollen **Kürzlich Geschlossene Aufgaben** Liste in Now Mobile Agent-Anwendung.

g. Konfigurieren Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für Now Mobile Agent-Anwendung

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Anwender über wichtige Informationen zu einer einzelnen Arbeitsaufgabe zu informieren.

h. Aktivieren Sie den Chat in Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren Sie die Schnellaktion Chat, damit Außendienstmitarbeiter über mit einem Virtual Agent chatten können ServiceNow Agent Mobile-App.

i. Standortverfolgung für Mobilgeräte

Mit der Standortnachverfolgung können Sie die Aktivität und Positionierung von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen, während sie Aufgaben ausführen. Sie können die Funktion auch verwenden, um sicherzustellen, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter sicher sind und leicht zu finden sind.

j. Dunkles Design in aktivieren Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren Sie das dunkle Design, um die Augenbelastung zu verringern und die Lesbarkeit zu verbessern.

Zugehörige Informationen

Mobile Platform

Arbeit am wird abgeschlossen ServiceNow Agent Mobile Anwendung

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

Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her

Verbinden Sie mit Now Mobile Agent-Anwendung für Ihre Außendienst-Anwendungsinstanz, um die Arbeit auf Ihrem Mobilgerät zu verwalten.

Vorbereitungen

Laden Sie herunter Now Mobile Agent-Anwendung auf einem iOS Plattform mit App Store oder auf einer Android-Plattform mit Play Store.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die mobile App, und tippen Sie auf das **+**-Zeichen.
2. Stellen Sie eine Verbindung zu Ihrer Außendienst-Anwendungsinstanz her.
   - Um die Adresse manuell einzugeben, geben Sie die von Ihrem Administrator bereitgestellte Instanzadresse in ein **Instanzadresse** Feld. Beispiel: Https://<instance name>.service-now.com.
   - Tippen Sie zum Scannen des QR-Codes auf das QR-Code-Symbol, und scannen Sie dann den QR-Code, der von Ihrem Administrator bereitgestellt wurde.
3. Tippen Sie Auf **Außendienst** Um mit Ihrer Arbeit zu beginnen.

Zugehörige Informationen

Mobile App „ServiceNow Agent“

UI-Aktionen für anpassen Now Mobile Agent-Anwendung

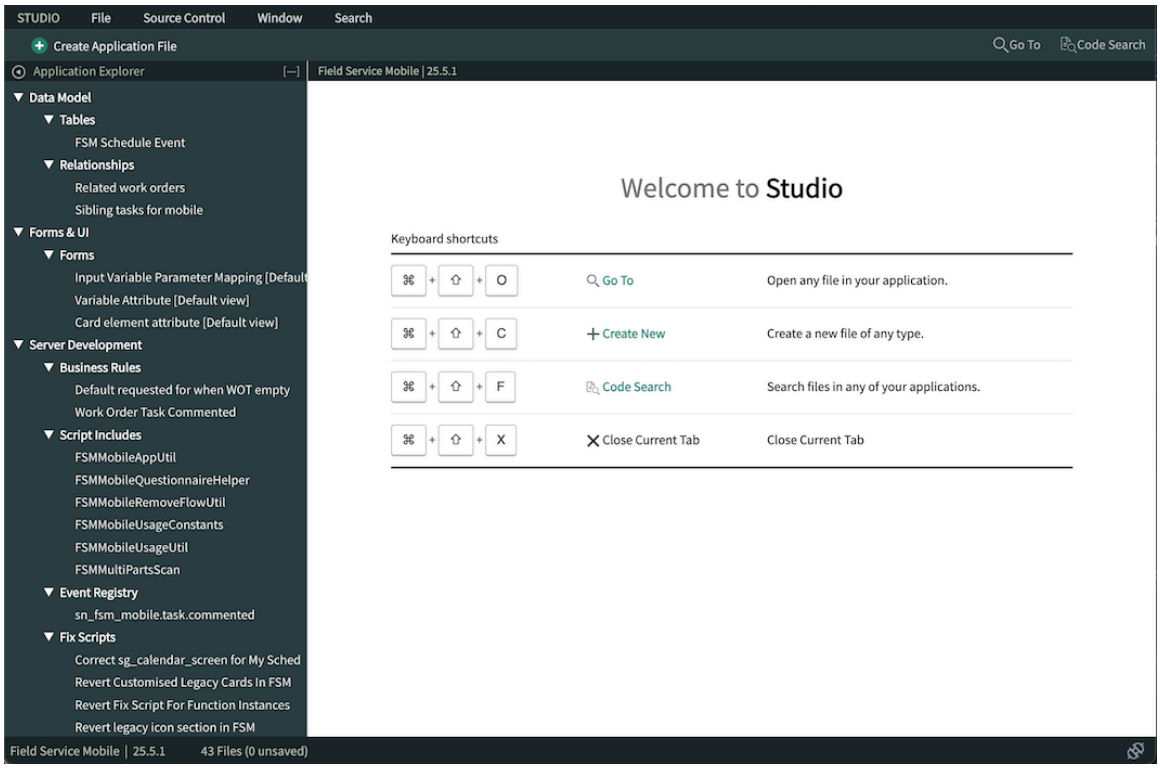
Erleichtern Sie Endbenutzern die schnellere Erledigung von Aufgaben mit der Field Service Mobile-Anwendung, indem Sie benutzerdefinierte UI-Aktionen erstellen.

Die Konfigurationen der Bedingungen für UI-Aktionen in der Field Service Mobile-Anwendung unterscheiden sich von denen der Field Service-Desktopanwendung. Im Gegensatz zur Desktop-Anwendung führen die UI-Aktionsbedingungen auf Mobilgeräten keine Datenbankabfragen aus und beanspruchen daher keine mobilen Ressourcen. Anstatt in der mobilen Anwendung eine Systemprüfung durchzuführen, ob eine Außendienst-Konfiguration aktiviert ist, können Sie die Schaltfläche als aktiv oder inaktiv konfigurieren.

Als Administrator können Sie die Aktionen der mobilen Anwenderoberfläche überprüfen und diejenigen deaktivieren, die nicht für die Verwendung weniger mobiler Ressourcen verwendet werden.

Die folgende Abbildung zeigt Now Mobile Agent-Anwendung geöffnet in Studio. Die Now Mobile Agent-Anwendung geöffnet in Studio Ist, wo Sie UI-Aktionen konfigurieren können.

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



Nachstehend finden Sie eine Beispielkonfiguration für die UI-Aktion zum Akzeptieren einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Die Schaltfläche **Akzeptieren** in der Desktopanwendung besitzt die folgenden Bedingungen für UI-Aktionen:

```
current.state == 16 && (new StateFlow().validFlow(current,
'53d0aea8d7230100fceaa6859e610326', 'manual'));
```

Das System überprüft die folgenden Status-Flow-Bedingungen:

1. Mit dem folgenden Skript den `SMconfiguration`-Datensatz, um zu ermitteln, ob die UI-Aktion **accept_reject** aktiviert oder deaktiviert ist:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

2. Wenn die Aufgabe selbst zugewiesen wurde

So ändern Sie die UI-Aktion für die entsprechende Schaltfläche auf Ihrem Mobilgerät:

1. Ändern Sie nicht `Current.State == 16` Bedingung. Sie sucht nach Informationen zum aktuellen Datensatz.
2. Wenn diese Bedingung:

   ```
   (new sn_sm.SMConfiguration()).isEnabled(current, "accept_reject", false)
   ```

   auf **false**gesetzt ist, verwerfen Sie diese Bedingung, und deaktivieren Sie die entsprechenden Aktionen in der mobilen Anwenderoberfläche der mobilen App.
3. Legen Sie den Wert für fest **Aktuelle Aufgaben zugewiesen an** Feldparameter für den angemeldeten Anwender, wie hier gezeigt: `Current.assigned_to == gs.getUserID()`

Basierend auf dem vorherigen Beispiel ist hier die geänderte Bedingung für die UI-Aktion in der mobilen Anwendung:

```
current.state == 16 && current.assigned_to == gs.getUserID()
```


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

Hier ist eine weitere Beispielkonfiguration für die Selbstzuweisung einer Aufgabe.

Die Funktion **Mir zuweisen** in der Desktopanwendung besitzt die folgenden Bedingungen für UI-Aktionen:

```
(new SMTask()).canAssignToSelf(current)
```

Die Script Include-Methode `SMTask.canAssignToSelf(task)` führt eine Systemprüfung für die folgenden Bedingungen aus:

1. Status der Aufgabe
2. Wert der geplanten Startzeit
3. Wenn die Aufgabe selbst zugewiesen wurde
4. Ob der Benutzer über die im SM-Konfigurationsdatensatz definierten Basis- und Außendienstmitarbeiter-Rollen verfügt
5. Ob der Benutzer Teil einer Gruppe ist, die von der Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabe abgewickelt wird

In der mobilen Anwendung führt die folgende UI-Skriptbedingung eine Prüfung auf die ersten drei zuvor aufgeführten Bedingungen durch:

```
current.assigned_to != gs.getUserID() && !(current.expected_start.nil()) && (current.state ==
 10 || current.state == 16)
```

Für die vierte Bedingung können Sie dem Feld **Rollen** eine bestimmte Rolle hinzufügen.

Für die fünfte Bedingung führen Sie die folgende Validierung im Write-back-Aktionselement `wot_assign_to_me` aus:

```
if (smTask.canAssignToSelf(wotGR))
smTask.assignToMe(gs.getUserID(), input.sys_id);
else
gs.addErrorMessage(gs.getMessage("Not a valid task assignment."));
```

Konfigurieren Sie UI-Aktionen in Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren oder deaktivieren Sie die gewünschten UI-Aktionen auf dem Mobilgerät, um mobile Ressourcen zu schonen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigator der Desktop-Anwendung ein `sys_sg_button_instance.list`, und drücken Sie **Geben Sie Ein** .
2. Setzen Sie im Formular **Funktionsinstanzen** die Filterbedingung auf **[Anwendung] [ist] [Field Service Mobile]**.
3. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in das Feld **Funktion**, und wählen Sie **Gruppe** aus.
4. Legen Sie das Feld **Aktiv** für die Schaltflächen, die Sie in der Benutzeroberfläche der mobilen Field Service-App deaktivieren möchten, auf **false** fest.

Konfigurieren von Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisung

Sie können Aufgaben zuweisen und mithilfe von Push-Benachrichtigungen Erinnerungen an Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker im Außendienst senden.

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

Außendienstmitarbeiter und Techniker können auf Ihren Mobilgeräten Push-Benachrichtigungen in Bezug auf Aufgaben erhalten. Einsatzplaner und Manager können Push-Benachrichtigungen verwenden, um Gruppen oder einzelnen Außendienstmitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Erinnerungen zu senden. Je nach Konfiguration können Außendienstmitarbeiter und Techniker Aufgaben über ihre Mobilgeräte annehmen oder ablehnen.

Für Push-Benachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben wird die Push-Anwendung **Mobile ServiceNow-App** verwendet. Verwenden Sie diese Anwendung, um Benachrichtigungen an einzelne Benutzer und Zuweisungsgruppen zu senden.

Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können Push-Benachrichtigungen aktivieren und konfigurieren. Siehe Push-Benachrichtigungen Weitere Informationen finden Sie unter .

Push-Benachrichtigungen für Aufgabenzuweisungen

Wenn ein Einsatzplaner oder Manager einem einzelnen Benutzer eine Aufgabe zuweist:

- Erhält der Benutzer eine Benachrichtigung mit einer **Genehmigen**- oder **Ablehnen**-Aktion. Wenn der Benutzer die Benachrichtigung annimmt, wird ihm die Aufgabe zugewiesen. Falls er die Benachrichtigung ablehnt, wird die Zuweisung der Aufgabe aufgehoben, und die Aufgabe wird in den Status **Zuteilung ausstehend** zurückgesetzt.
- Erhält der Benutzer eine Benachrichtigung über die zugewiesene Aufgabe, sofern die automatische Zuweisung aktiviert ist. In diesem Fall ist keine weitere Aktion erforderlich.

Hinweis: Dieses Verhalten hängt von der Einstellung der Konfigurationsoption **Der Agent muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen** ab. Wenn diese Option deaktiviert ist, hat der Außendienstmitarbeiter nicht die Möglichkeit, eine Aufgabe abzulehnen.

Wenn ein Einsatzplaner oder Manager eine Aufgabe einer Zuweisungsgruppe zuweist, erhalten alle Benutzer in der Gruppe eine Benachrichtigung mit einer **Genehmigen**- oder **Ablehnen**-Aktion. Außendienstmitarbeiter erhalten die Benachrichtigung und können die Aufgabe annehmen oder ablehnen. Wenn ein Außendienstmitarbeiter auf **Mir zuweisen** klickt, ändert sich der Status der Aufgabe in **Zugewiesen**.

Push-Benachrichtigungen als Erinnerungen

Benachrichtigungen können als Erinnerungen an bevorstehende Aufgaben und fällige SLAs gesendet werden. Diese Benachrichtigungen werden an den Außendienstmitarbeiter gesendet, dem die Aufgabe zugewiesen ist.

Senden Sie Benachrichtigungen als Erinnerungen an bevorstehende Aufgaben. Erinnerungen können in 15-Minuten-Intervallen bis eine Stunde vor der Startzeit festgelegt werden. Für diese Erinnerungen muss die Systemeigenschaft **wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before** eingestellt werden. Die Standardeinstellung ist 45 Minuten vor der Startzeit der Aufgabe. Wenn für diese Eigenschaft kein Wert definiert ist, erhält der Außendienstmitarbeiter keine Erinnerungen.

Senden Sie für die folgenden SLAs Benachrichtigungen an die zugewiesenen Außendienstmitarbeiter und Außendienstmitarbeiter-Manager:

- SLA-Warnung
- SLA verletzt
- SLA-Reparatur abgeschlossen

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

Push-Benachrichtigungen, Aktionen und Nachrichten

Push-Benachrichtigungen, Aktionen und Nachrichten für Zuweisungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Erinnerungen.

Push-Benachrichtigungen

Fügt die folgenden Benachrichtigungen zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Benachrichtigungen**:

- WorkOrderTaskUpcomingReminder: Sendet eine Benachrichtigung an den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter als Erinnerung an eine bevorstehende Aufgabe.
- WorkOrderTaskAcceptanceNotification: Sendet eine Benachrichtigung, wenn eine Aufgabe von einem Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert werden muss.
- WorkOrderTaskGrpAssignmentNotification: Sendet eine Benachrichtigung, wenn ein Dispatcher einer Zuweisungsgruppe eine Aufgabe zuweist.
- WorkOrderTaskAutoAcceptanceNotification: Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist, wird eine Benachrichtigung gesendet, wenn eine Aufgabe automatisch von einem Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert wird.

Push-Benachrichtigungsaktionen

Fügt die folgenden Aktionen zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Veröffentlichungsaktion**:

- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenablehnung
- Arbeitsauftrag-Aktion für Aufgabenverspätung

Nachrichten für Push-Benachrichtigungen

Fügt die folgenden Nachrichten zu hinzu **Systembenachrichtigung** > **Veröffentlichen** > **Push-Nachrichten**:

- Arbeitsauftrag-Nachricht für Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Nachricht für automatische Aufgabenannahme
- Arbeitsauftrag-Nachricht für Gruppenzuweisung
- Arbeitsauftrag-Nachricht für Erinnerung an bevorstehende Aufgabe

Benachrichtigungseinstellungen aktivieren

Außendienstmitarbeiter müssen die folgenden Benachrichtigungseinstellungen aktivieren:

1. Navigieren zu **Selfservice** > **Meine Benachrichtigungen**an.
2. Aktivieren Sie die Benachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben:
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Aufgabenannahme
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für automatische Aufgabenannahme
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Gruppenzuweisung
   - Arbeitsauftrag-Benachrichtigung für Erinnerung an bevorstehende Aufgabe
3. Überprüfen Sie, ob Benachrichtigungen im Anwenderprofil auf EIN festgelegt sind.

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

Geplante Offlinezwischenspeicherung konfigurieren

Konfigurieren Sie Systemkomponenten so, dass der Cache automatisch im Hintergrund heruntergeladen wird. Wenn Sie Änderungen an diesen Eigenschaften vornehmen, müssen Sie sie zuerst erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Konfigurieren Sie Eigenschaften, um den Download des Offline Cache zu planen.

a. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.

b. Legen Sie die Werte für die Systemeigenschaften fest.

Konfiguration der Systemeigenschaften für den geplanten Offline-Cache-Download

Eigenschaft	Beschreibung
glide.sg.offline.scheduled_download.enabled	Aktivieren Sie das geplante Herunterladen für alle Benutzer der Mobile Agent-App. ▪ Typ: true/false ▪ Standardwert: false
glide.sg.offline.scheduled_download.cachesync_offset	Anzahl der Minuten vor der Schicht eines Benutzers, um mit der Generierung der Nutzlast zu beginnen. Der Eigenschaftswert wird in Minuten angegeben. **Hinweis:** Legen Sie als Wert dieser Eigenschaft keinen kleineren Wert fest als das Intervall, in dem die Planungsaufgabe „Mobile Offline“ ausgeführt wird. Dies würde verhindern, dass Offlinenutzlasten generiert werden.
glide.sg.offline_payload.refresh_frequency	Die Anzahl der Minuten, bis ein zwischengespeicherter Datensatz zur Aktualisierung gekennzeichnet wird ▪ Typ: Ganzzahl ▪ Standardwert: 240 Minuten
glide.sg.offline.expiration	Die Dauer, bis der Cache auf dem Client abläuft. Jedes Mal, wenn die Nutzlast aktualisiert wird, wird diese Zeit verlängert.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	▪ Typ: Ganzzahl ▪ Standardwert: 172.800.000 Millisekunden **Hinweis:** 172.800.000 Millisekunden sind 48 Stunden. Nach 48 Stunden werden die Daten aufgrund eines Sicherheitsprotokolls vom System gelöscht.

Hinweis: Informationen zum Festlegen zusätzlicher Eigenschaften für die Planung des Offline-Cache-Downloads finden Sie unter Konfigurieren Sie das Verhalten im Offline-Modus .

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

2. Konfigurieren Sie die geplante Aufgabe, um den Download des Offline Cache zu planen.

a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.

b. Klicken Sie auf die geplante Aufgabe **Tabelle für täglichen Mitarbeiterzeitplan ausfüllen**, und konfigurieren Sie den Aufgabenzeitplan.

i. Aktivieren Sie den Auftrag, indem Sie das Kontrollkästchen **Aktiv** aktivieren.

ii. Geben Sie im Feld **Zeit** die Zeit ein, zu der der Auftrag ausgeführt werden soll.

iii. Legen Sie für das Feld **Ausführen** die Option **Täglich** fest.

c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie die Liste der zuletzt geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Anzahl der kürzlich geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben, die in angezeigt werden sollen **Kürzlich Geschlossene Aufgaben** Liste in Now Mobile Agent-Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

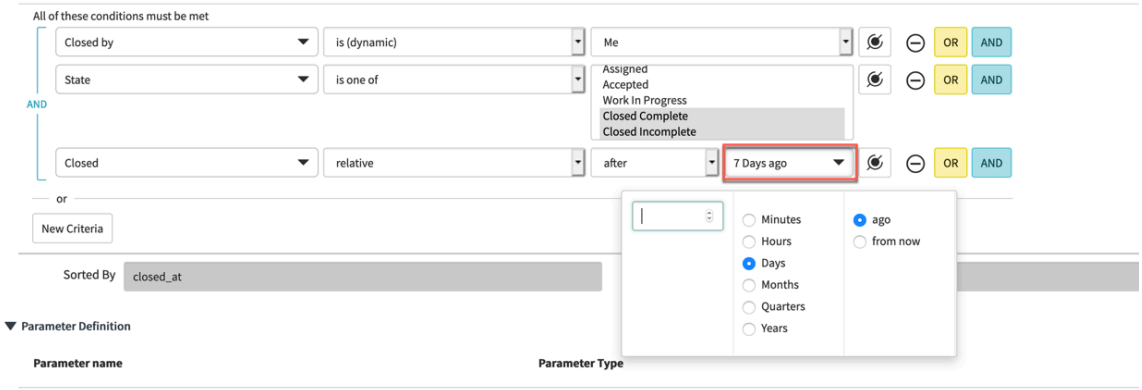
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Studio**

2. In **Wählen Sie Anwendung Aus** Bildschirm auswählen Außendienst Mobil.

3. Öffnen Sie **DI_recently_closed_Tasks** Datenelement.

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

4. Wählen Sie im Abschnitt Bedingung den Parameter Zeit aus der Liste aus.



5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Konfigurieren Sie spezielle Bearbeitungsnotizen für Now Mobile Agent-Anwendung

Verwenden Sie spezielle Bearbeitungsnotizen, um Anwender über wichtige Informationen zu einer einzelnen Arbeitsaufgabe zu informieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shn.admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie eine Tabelle im Feld **Tabellenname** aus.
4. Wählen Sie bei Bedarf ein oder mehrere **Zugehörige Felder** aus.
5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Informationen zum Ändern spezieller Bearbeitungsnotizen finden Sie unter Konfigurieren Sie spezielle Bearbeitungsnotizen-Eigenschaften .

Aktivieren Sie den Chat in Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren Sie die Schnellaktion Chat, damit Außendienstmitarbeiter über mit einem Virtual Agent chatten können Now Mobile Agent-Anwendung.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass der virtuelle Chat für die Verwendung im Mitarbeiter-Service Center eingerichtet ist. Weitere Informationen zum virtuellen Chat finden Sie unter Virtual Agent für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Applet-Startprogramme**an.
2. Öffnen Sie **Homepage** Datensatz.
3. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Textkörper im Abschnitt „Schnellaktionen – Menüzuordnungen“ **Chat** Datensatz.

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

4. Wählen Sie die Option **Aktiv**, um die Schnellaktion für die Verwendung zu aktivieren.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Standortverfolgung für Mobilgeräte

Mit der Standortnachverfolgung können Sie die Aktivität und Positionierung von Service Desk-Mitarbeitern nachverfolgen, während sie Aufgaben ausführen. Sie können die Funktion auch verwenden, um sicherzustellen, dass Ihre Service Desk-Mitarbeiter sicher sind und leicht zu finden sind.

Optionen für Standortnachverfolgung

Für die Standortnachverfolgung sind zwei Optionen verfügbar. Sie können entweder eine Option für Anwender auswählen, oder Sie können beide Optionen Anwendern zur Verfügung stellen, die dann eine Standortnachverfolgungsoption auswählen müssen. Die von Ihnen ausgewählte Standortnachverfolgungsoption gilt für die Instanz.

Die beiden Optionen für die Standortnachverfolgung sind:

- Manuelle Nachverfolgung: Mit dieser Option können Anwender auswählen, ob die Standortnachverfolgung für einen definierten Zeitraum gestartet werden soll oder ob Anwender ##kontinuierlich nachverfolgt werden sollen. Diese Art der Standortnachverfolgung wird nur auf unterstützt Mobile Agent App. Informationen zur manuellen Nachverfolgungsoption finden Sie unter Manuelle Standortnachverfolgung konfigurieren .
- Aktionsbasierte Nachverfolgung: Sie können diese Option verwenden, um Funktionen zu konfigurieren, um die Standortnachverfolgung basierend auf den Aktionen zu starten oder zu stoppen, die ein Anwender ausführt. Diese Art der Standortnachverfolgung wird auf beiden unterstützt Mobile Agent App und Now Mobile App. Informationen zur aktionsbasierten Nachverfolgungsoption finden Sie unter Konfigurieren der aktionsbasierten Standortnachverfolgung .

Plugins werden aktiviert

Als Administrator müssen Sie die Positionsbestimmung für Ihre#Anwender aktivieren, indem Sie das Plugin „Positionsbestimmung“ (com.snc.geolocation) installieren. Dieses Plugin aktiviert die manuelle Nachverfolgungsoption. Um die aktionsbasierte Standortnachverfolgung zu aktivieren, muss das Plugin „Mobile Location Tracking“ (com.Glide.sg.location.Tracking) installiert sein.

Hinweis: Um das Plugin „Mobile Location Tracking“ (com.Glide.sg.location.Tracking) zu installieren, müssen Sie zuerst das Plugin „Geolocation“ (com.snc.geolocation) installieren.

Weitere Informationen zur Plugin-Aktivierung finden Sie unter Aktivieren Sie ein Plugin .

Standortnachverfolgung und Ihre Anwender

Nachdem Sie die Plugins aktiviert und die verschiedenen Konfigurationen ausgeführt haben, müssen Sie die Standortnachverfolgung für Anwender aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Standortnachverfolgung für Anwender aktivieren .

Auf der Anwenderseite sehen Anwender nach der Konfiguration der Standortnachverfolgungsoptionen die Einstellungen für die Standortnachverfolgung in der **Einstellungen** #Registerkarte ihrer Mobilgeräte. Benutzer können die Standortnachverfolgung auf ihrem Gerät aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Standortnachverfolgung für Mobilgeräte .

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

Automatische Übersetzung

Standortnachverfolgung offline

Die Standortnachverfolgung wird im Offline-Modus unterstützt. Im Offline-Modus werden der Standort und die Aktivität des Anwenders erfasst und auf dem Gerät gespeichert. Wenn der Anwender wieder online geht, werden alle gesammelten Nachverfolgungsdaten mit seiner Instanz synchronisiert.

Aktionsbasierte Standortnachverfolgung für Außendienst-Management Beispiel

Nehmen Sie Aktualisierungen an der aktionsbasierten Standortnachverfolgung vor, um den Standort eines Service Desk-Mitarbeiters genauer nachzuverfolgen. Auf diese Weise können Sie Planungsanpassungen sofort vornehmen, wenn Sie sehen, dass der Standort weiter als erwartet entfernt ist.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1037613821?h=44aee9c0ed&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im folgenden Beispiel passen Sie das Aktionselement „Reise starten“ an, um den Service Desk-Mitarbeiter für einen längeren Zeitraum und genauer nachzuverfolgen.

Die aktionsbasierte Nachverfolgung verfolgt den Standort eines Außendienstmitarbeiters, wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf eine Aktionsschaltfläche für eine Arbeitsauftragsaufgabe klickt. Die Dauer für die Nachverfolgung wird von einem Administrator konfiguriert. Das Ändern von aktionsbasierten Einstellungen wirkt sich nicht auf Statusänderungen aus, wenn Sie die manuelle Nachverfolgung konfiguriert haben. Aktionsbasiert ist für alle Funktionen anpassbar, die den Status einer Arbeitsauftragsaufgabe sofort ändern. Weitere Informationen zur aktionsbasierten Nachverfolgung finden Sie unter Konfigurieren der aktionsbasierten Standortnachverfolgung .

Die manuelle basierte Nachverfolgung verfolgt einen Außendienstmitarbeiter für einen bestimmten Zeitraum. Beispielsweise kontinuierlich oder für einen bestimmten Satz von Stunden, unabhängig davon, ob ein Außendienstmitarbeiter auf eine Aktionsschaltfläche für Arbeitsauftragsaufgaben klickt. Weitere Informationen zur manuellen Nachverfolgung finden Sie unter Manuelle Standortnachverfolgung konfigurieren .

Die Rolle „wm_Agent“ ist für die Nachverfolgung erforderlich. Dies muss auf den Service Desk-Mitarbeiter angewendet werden, damit Kunden- und Positionsbestimmung nachverfolgt werden können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Funktionen**an.
2. Suchen Sie nach , und wählen Sie aus **Beginnen Sie Die Reise** Funktion.
3. Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie den Hinweis sehen, der Folgendes enthält:
   Dieser Datensatz befindet sich in der Anwendung Außendienst Mobile, aber Global ist die aktuelle Anwendung. Wählen Sie aus, um diesen Datensatz zu bearbeiten.
4. Öffnen Sie **Standortnachverfolgung** Registerkarte.
5. Wählen Sie das Symbol Vorschau dieses Datensatzes anzeigen In der Zeile Nachverfolgungseigenschaften.
6. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
7. Wählen Sie Aus **Hier** Wenn Sie den Hinweis sehen, der Folgendes enthält:

Automatische Übersetzung

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

Dieser Datensatz befindet sich in der Anwendung Außendienst Mobile, aber Global ist die aktuelle Anwendung. Wählen Sie aus, um diesen Datensatz zu bearbeiten.

8. Passen Sie die Einstellungen für die Standortnachverfolgung an:
   a. Ändern Sie die Dauer von 1 in 3. Das verfolgt den Standort eines Außendienstmitarbeiters für drei Stunden anstelle des Standardwerts 1.
   b. Ändern Sie die Genauigkeit von Mittel nach hoch. Dies zeigt den Standort des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb von 10 Metern anstelle der standardmäßigen 100 Meter an.
   c. Ändern Sie die Nähe von 100 Metern auf 10 Meter. Das aktualisiert den Standort des Service Desk-Mitarbeiters, wenn er sich mehr als 10 Meter anstatt 100 bewegt.
   d. Ändern Sie die Häufigkeit von einer Stunde auf eine Minute. Der Standort des Service Desk-Mitarbeiters wird jede Minute aktualisiert.

   Hinweis: Das Ändern der Häufigkeit auf jede Minute sollte nur erfolgen, wenn dies für Ihren Anwendungsfall für Nachverfolgungszwecke erforderlich ist.

9. Wählen Sie Aktualisieren.

Dunkles Design in aktivieren Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren Sie das dunkle Design, um die Augenbelastung zu verringern und die Lesbarkeit zu verbessern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie Auf **Darstellung** .
4. Tippen Sie Auf **Dunkles Design** .

Ergebnis
Die App ändert sich in ein dunkles Design.

Field Service Contractor for mobile Funktion von Now Mobile Agent-Anwendung

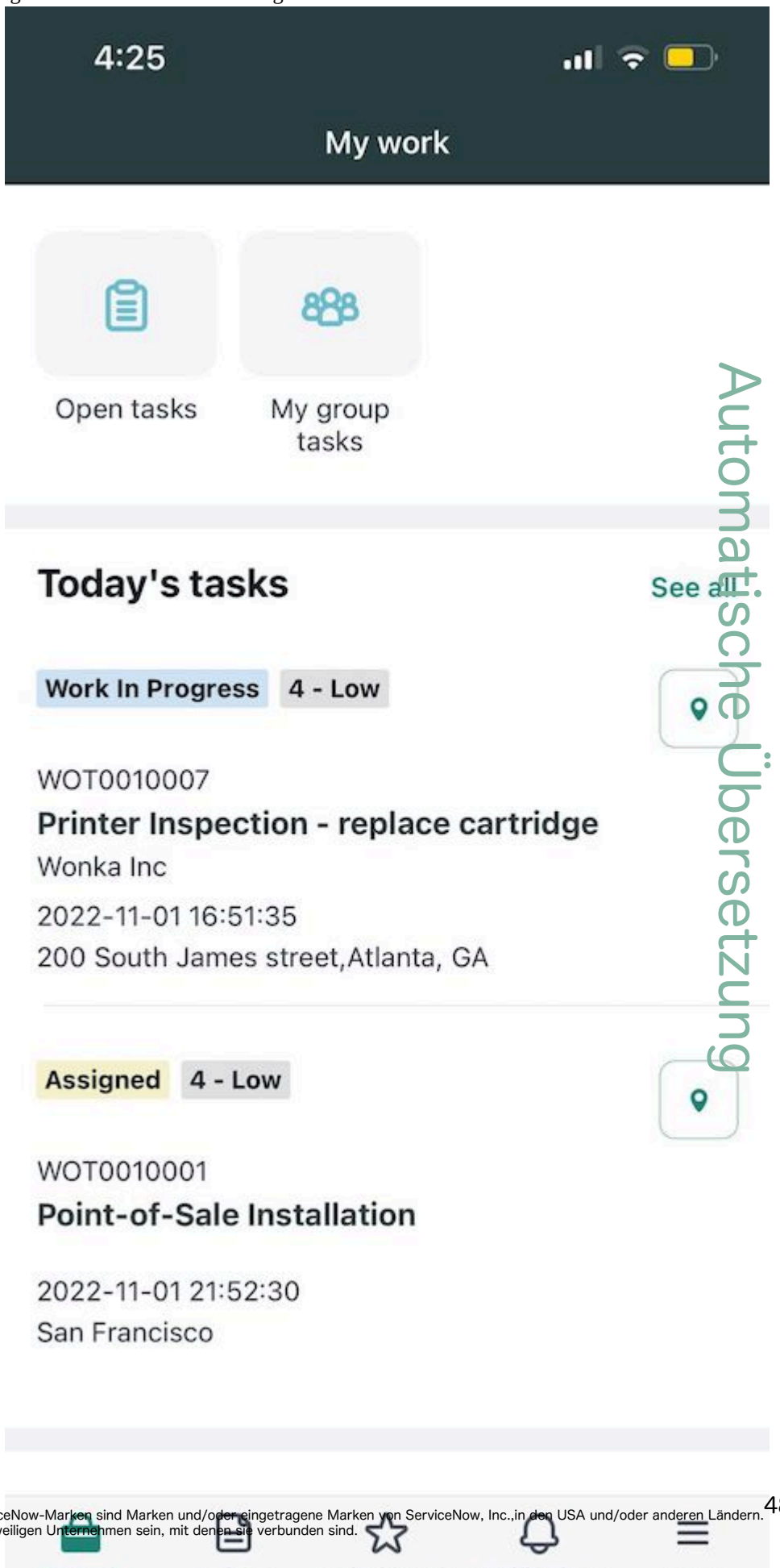
Die Field Service Contractor for mobile Funktion von Now Mobile Mit der Agent-Anwendung können Auftragnehmer Arbeitsauftragsaufgaben verwalten.

Die Field Service Contractor for mobile Mit der Anwendung können Manager und Außendienstmitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben verwalten und bearbeiten. Wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht mit dem Internet verbunden sind, können sie die mobile Anwendung verwenden, um Aktivitäten wie das Hinzufügen von Notizen, Verweise auf angehängte Wissensartikel und das Schließen von Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen. Die Now Mobile Die Agent-Anwendung synchronisiert die Informationen und stellt die neuesten Informationen bereit, wenn sie erneut online ist.

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

Field Service Contractor for mobile

Verwalten Sie Arbeitsaufträge mit der mobilen Anwendung



Automatische Übersetzung

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

Die Schritte zum Konfigurieren Field Service Contractor for mobile Sind:

1. Aktivieren Sie Field Service Contractor for mobile-Funktion in Now Mobile Agent-Anwendung

   Aktivieren Field Service Contractor for mobile Dient zum Verwalten von Arbeitsauftragsaufgaben, die dem Auftragnehmerunternehmen zugewiesen sind.

2. Greifen Sie auf zu ServiceNow Agent Für Field Service Contractor for mobile Anwendung

   Greifen Sie auf zu Field Service Contractor for mobile Anwendung zum Verwalten von Aufgaben über Ihr Telefon oder andere Mobilgeräte.

Zugehörige Informationen

Field Service Contractor for mobile

Aktivieren Sie Field Service Contractor for mobile-Funktion in Now Mobile Agent-Anwendung

Aktivieren Sie Field Service Contractor for mobile Plugin (com.snc.fsm_ext_mobile) zum Verwalten von Arbeitsauftragsaufgaben, die dem Auftragnehmerunternehmen zugewiesen sind. Dieses Plugin aktiviert zugehörige Plugins, wenn diese noch nicht aktiv sind.

Vorbereitungen

Field Service Contractor for mobile erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Meine Arbeit, Artikel, Benachrichtigungen, meine Nebenkosten und weitere Applets, Navigationsregisterkarten Werden standardmäßig für neue Kunden und Upgrade-Kunden aktiviert, wenn sie mit aktivieren Field Service Contractor for mobile Plugin (com.snc.fsm_ext_mobile).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Field Service Contractor for mobile Plugin (com.snc.fsm_ext_mobile) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

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

Greifen Sie auf zu ServiceNow Agent Für Field Service Contractor for mobile Anwendung

Greifen Sie auf zu Field Service Contractor for mobile Anwendung zum Verwalten von Aufgaben über Ihr Telefon oder andere Mobilgeräte.

Vorbereitungen

- Stellen Sie sicher, dass die Anwendung und alle zugehörigen Elemente zugeordnet sind ServiceNow® Store-Anwendungen haben gültig ServiceNow® Berechtigungen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen für ein Produkt oder eine Anwendung von ServiceNow anfordern .
- Laden Sie herunter Now Mobile Agent-Anwendung. Die Anwendung ist im App Store für iOS-Plattformen und im Play Store für Android-Plattformen verfügbar.
- Das Auftragnehmerunternehmen hat dem Manager und dem Service Desk-Mitarbeiter ihre Instanz für den Zugriff auf bereitgestellt Field Service Contractor for mobile Anwendung.

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung und tippen Sie auf das +-Zeichen.
2. Geben Sie die Adresse für ein Field Service Contractor for mobile Instanz mit einer der folgenden Methoden:
   - Geben Sie die Adresse für die Instanz in ein **Instanzadresse** Feld.
   - Tippen Sie auf das QR-Code-Symbol, und scannen Sie den von Ihrem Administrator bereitgestellten QR-Code.
3. Geben Sie Ihren Anwendernamen und Ihr Passwort an.
4. Tippen Sie Auf **Melden Sie Sich An.**

Ergebnis

Die Field Service Contractor for mobile Der Startbildschirm der Anwendung wird angezeigt.

Site-Zuordnung für wird konfiguriert Außendienst-Management

Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementHilft Service Desk-Mitarbeitern, sich in großen Innenräumen mit Aufgaben zu versorgen, um die Aufgabenseiten zu navigieren.

Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementIntegriert Funktionen von Indoor Mapping in Mobile Agent Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementFührt das Feld Site in Arbeitsauftragsaufgaben ein. Das Feld Site stellt Innenstandorte innerhalb eines Gebäudes oder einer Baustelle dar. Service Desk-Mitarbeiter können die Standortzuordnung auf verwenden Mobile Agent Anwendung, um Wegbeschreibungen zu finden oder Points of Interest auf der Baustelle

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

anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Auftrags-Site-Zuordnungen auf ServiceNow Agent.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementSind:

1. Aktivieren Site-Zuordnung für Außendienst-Management
2. Richten Sie Innenbereichskarten in ein Indoor Mapping Studio Zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .
3. Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz
4. Legen Sie den Standardanbieter für einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm fest

Aktivieren Site-Zuordnung für Außendienst-Management

Installieren Sie Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementAnwendung (sn_fsm_Site_Map), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementErfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Site-Zuordnung für Außendienst-Management .

Benötigte ServiceNow-Plugins

Außendienst-Management

Ermöglicht Ihnen die Verwaltung von Arbeitsanforderungen, die vor Ort von Außendienstmitarbeitern ausgeführt werden.

Informationen hierzu finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Field Service Mobile

Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Anzeigen von Arbeitsauftragsinformationen auf Mobilgeräten.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Now Mobile Agent-Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Site-Zuordnung für Außendienst-ManagementAnwendung (sn_fsm_Site_Map) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Site-Zuordnung für Außendienst-Management.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz

Konfigurieren Sie Kartenanbieter, um Gebäude zu identifizieren, die Service Desk-Mitarbeiter Innenbereichskarten für anzeigen können.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Innenbereichskarten eingerichtet sind. Weitere Informationen finden Sie unter Indoor Mapping .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Website-Zuordnung** > **Anwenderdefinierte Kartenanbieter**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Hinweis: Stellen Sie sicher, dass die aktuelle ist **Anwendung** Ist **Zuordnung Des Innenbereichs** .

   #### Anwenderdefinierter Kartenanbieter-Datensatz

Feld	Beschreibung
Schlüsseltabelle	Tabelle, die die Gebäudewerte enthält.
Schlüssel	Der spezifische Gebäudeeintrag aus der Schlüsseltabelle.
Kartenanbieter	Der von Ihnen verwendete Kartenanbieter.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Example: Verwenden von Demodaten zum Erstellen eines anwenderdefinierten Kartenanbieters für Gebäude A

Allie ist ein Administrator, der konfigurieren möchte Site-Zuordnung für Außendienst-Management. Während der Konfiguration installieren sie Demodaten, um das Verfahren zu üben.

Sie navigieren zum Formular „Anbieter anwenderdefinierter Karten“ und geben die folgenden Werte ein:

Anwenderdefinierter Kartenanbieter-Datensatz

Feld	Wert
Schlüsseltabelle	Gebäude [sn_Map_Core_Building]
Schlüssel	Gebäude A
Kartenanbieter	ServiceNow

Nach dem Senden des Formulars legt Allie den neuen Datensatz als Anbieter für den Bildschirm „Anwenderdefinierte Karte“ fest.

Nächste Maßnahme

Der neue Datensatz muss als Standardanbieter für den Bildschirm „Anwenderdefinierte Karte“ festgelegt werden, damit Service Desk-Mitarbeiter das Gebäude auf ihrem sehen können Mobile Agent Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter .

Legen Sie den Standardanbieter für einen anwenderdefinierten Kartenbildschirm fest

Konfigurieren Sie einen Kartenbildschirm, um Site-Zuordnungen auf dem zu aktivieren Mobile Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass ein anwenderdefinierter Kartenanbieter vorhanden ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Website-Zuordnung** > **Anwenderdefinierte Kartenbildschirme**an.
2. Wählen Sie Aus **Innenbereichskarte der Websitedetails für die WOT-Website** .
3. Geben Sie den anwenderdefinierten Kartenanbieter-Datensatz in ein **Standardanbieter** .

Ergebnis

Service Desk-Mitarbeiter können die Karte des Gebäudes auf der anzeigen Mobile Agent Anwendung.

Aktivieren Sidebar Für Außendienst Mobile Agent Anwendung

Sie können aktivieren Sidebar Für Außendienst-ManagementPlugin (Com.sn_fsm_Sidebar) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Durch die Aktivierung dieses Plugins wird aktiviert Sidebar-Funktion in Mobile Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Sidebar Ist ein ServiceNow AI Platform® Fähigkeit. Weitere Informationen zur Konfiguration von Sidebar finden Sie unter Sidebar konfigurieren .

Um weitere Informationen dazu zu erhalten Sidebar Funktioniert, siehe Sidebar erkunden .

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird aktiviert Sidebar-Funktion in Mobile Agent Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Sidebar Für Außendienst-ManagementPlugin (Com.sn_fsm_Sidebar) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Zugehörige Informationen

Starten Sie einen Sidebar Diskussion über Mobile Agent Anwendung

Fassen Sie eine Sidebar-Diskussion in zusammen ServiceNow Agent Anwendung

Wird Konfiguriert Außendienst Virtual Agent Konversationen

Vordefiniert Außendienst Virtual Agent Chatbot-Konversationen ermöglichen Außendienstmitarbeitern, ihren Arbeitszeitplan für den Tag anzuzeigen und ihre Aufgaben zu aktualisieren.

Ein Konversationsthema definiert den Dialog zwischen Virtual Agent Chatbot und Außendienstmitarbeiter, damit der Service Desk-Mitarbeiter ein bestimmtes Ziel erreichen kann.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Konfigurieren Außendienst Virtual Agent Konversationen sind:

1. Installieren Sie Außendienst Virtual Agent Konversationen Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Außendienst Virtual Agent Konversationen.
2. Veröffentlichen Sie vordefinierte Virtual Agent Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren erforderlich Virtual Agent Konversationsthemen für Außendienst-Management.

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

3. Integrieren Sie NLU Modell mit Ihrem Virtual Agent Themen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Virtual Agent Konversationen mit NLU.
4. Konfigurieren Sie den Chat in der Mobile-Anwendung Now Agent. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den Chat in Now Mobile Agent-Anwendung.

Installieren Außendienst Virtual Agent Konversationen

Sie können installieren Außendienst Virtual Agent Konversationen Anwendung (Com.sn_fsm.virtualAgent), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Konversationsthemen und zugehörige Installationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Außendienst Virtual Agent Konversationen Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst Virtual Agent Konversationen .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Virtual Agent Plugin (com.glide.cs.chatbot)

  Aktiviert die Chatbot-Konversation mit Virtual Agent. Für Details zur Aktivierung Virtual Agent, Siehe Aktivieren Sie Virtual Agent .

- Virtual Agent Für Außendienst-Management Erfordert Folgendes ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie installieren Außendienst Virtual Agent Konversationen .

  Erforderliche ServiceNow Store-Anwendungen

  Außendienst NLU Modell für Virtual Agent Konversationen

  Weitere Informationen finden Sie unter NLU wird aktiviert .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienst Virtual Agent Konversationen stellt die folgende Systemeigenschaft bereit.

Systemeigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_Task	Aktivieren Virtual Agent Dient zur Nachbesprechung der Aufgaben in Arbeit für heute und für die vorherigen Tage, abhängig vom ausgewählten Wert. Wenn Sie beispielsweise 1 in auswählen **Wert** Feld, die Virtual Agent Beschreibt die Aufgaben für heute und gestern. Wenn Sie 2 im auswählen **Wert** Feld, die Virtual Agent Beschreibt die Aufgabe für heute, gestern und vorgestern.

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

Die Außendienst NLU Modell für Virtual Agent Konversationsanwendung ist mit installiert Außendienst Virtual Agent-Konversationen :

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst Virtual Agent-Konversationen Anwendung (Com.sn_fsm.virtualAgent) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Außendienst Virtual Agent Konversationen .
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Aktivieren erforderlich Virtual Agent Konversationsthemen für Außendienst-Management

Aktivieren Virtual Agent Für Außendienst-Management Um mit dem Virtual Agent zu chatten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Als Administrator oder Virtual Agent administrator, aktivieren Sie Chatbot-Konversationen, indem Sie die folgenden Plugins aktivieren:

- Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot).
- Außendienst Virtual Agent Plugin „Konversationen“ (com.sn_csm.virtualAgent).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Basissystem bietet die folgenden vordefinierten Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen). Um Chatbot-Konversationen zu aktivieren, müssen Sie diese Themen veröffentlichen:

Meine bevorstehenden Aufgaben

Außendienstmitarbeiter können nach bevorstehenden Arbeitsauftragsaufgaben suchen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Status vorhandener Aufgaben überprüfen und aktualisieren.

Aufgaben In Der Nähe Anzeigen

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

Außendienstmitarbeiter können nach Arbeitsauftragsaufgaben suchen, die sich in kurzer Entfernung vom aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters befinden. Die Service Desk-Mitarbeiter können sich diesen Aufgaben zuweisen.

Nachbesprechungsaufgaben

Außendienstmitarbeiter können Informationen zu den laufenden Arbeitsauftragsaufgaben abrufen. Die Service Desk-Mitarbeiter können geeignete Aktionen ergreifen, z. B. die für die Bearbeitung der Aufgabe aufgewendete Zeit eingeben, Nebenkosten protokollieren, Aufgaben schließen und Folgeaufgaben erstellen.

Sie können konfigurieren *sn_fsm_va.days_in_past_to_debrief_task*Systemeigenschaft zum Abrufen von Informationen zu den Aufgaben in Bearbeitung für *n* Anzahl der vorherigen Tage. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Außendienst Virtual Agent Konversationen.

Hinweis: Wenn Sie die im Basissystem bereitgestellten vordefinierten Themen anpassen möchten, duplizieren Sie das Thema, und ändern Sie es dann. Weitere Informationen finden Sie unter Virtual Agent-Designer .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Virtual Agent** > **Designer** > **Themen**an.
2. Klicken Sie auf eines der erforderlichen Themen, um es zu öffnen.
3. Um das Thema zu verwenden, klicken Sie auf **Veröffentlichen** .
4. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die anderen erforderlichen Themen so oft wie erforderlich.

Aktivieren Virtual Agent Konversationen mit NLU

Integrieren Natural Language Understanding(NLU) Modelle mit Virtual Agent Chatbot-Themen, damit Chatbots die vom Anwender bereitgestellten Informationen analysieren und verstehen können. Der Chatbot kann den Anwender basierend auf der abgeleiteten Absicht zum richtigen Thema navigieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder virtual_agent_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienst NLU Modell für Virtual Agent Das Plugin „Konversationen“ (com.sn_fsm.nlu) wird automatisch aktiviert, wenn Sie aktivieren Außendienst Virtual Agent Plugin „Konversationen“ (com.sn_fsm.virtualAgent).

Nach dem Aktivieren des Plugins können Sie die folgenden schreibgeschützten Absichten für anzeigen Außendienst NLU Modelle in Studio:

- Meine bevorstehenden Aufgaben
- Aufgaben In Der Nähe Anzeigen
- Nachbesprechungsaufgaben

Um diese Absichten zu verwenden, müssen Sie vordefinierte trainieren und veröffentlichen Außendienst NLU Für VA-Modell. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren Sie Ihr NLU-Modell Und Veröffentlichen Sie Ihr NLU-Modell .

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

Prozedur

1. Aktivieren ServiceNow NLU In Virtual Agent.
   Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Natural Language Understanding in Virtual Agent .
2. **Wahlweise:** Passen Sie eine Absicht an, indem Sie eine vorhandene Absicht aus importieren Außendienst NLU Für Virtual Agent Modell.
   Weitere Informationen finden Sie unter NLU-Absicht importieren .
3. Verknüpfen Sie NLU Modell mit zugeordneten Absichten in Virtual Agent Themen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Natürliches Sprachverständnis in Virtual Agent .

Fragebogen für intelligente Bewertungen für konfigurieren Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter

Mit der intelligenten Bewertung können Anwender mit der Administratorrolle Vorlagen für intelligente Bewertungen erstellen und sie Arbeitsauftragsaufgaben zuordnen.

Verwenden Sie Vorlagen für intelligente Bewertungen, um Arbeitsauftragsfragebogen für einen zu verbessern Now Mobile Agent-Anwendung. Sie können umfragebasierte Fragebogenvorlagen zu Vorlagen für intelligente Bewertungen migrieren.

Verwenden Sie den Vorlagen-Designer für intelligente Bewertungen für die Engine, um Folgendes auszuführen:

- Erstellen und passen Sie die Bewertungsvorlagen für Fragebogen an.
- Legen Sie die Bewertungsparameter wie Fragetypen, Begründungen und bedingte Sichtbarkeit fest.
- Konfigurieren Sie bedingte Fragen basierend auf Antworten aller anderen Arten von Fragen und Abschnitten.
- Lassen Sie zusätzliche Kommentare oder Anhänge zur Antwort einer Frage zu.

Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Bewertungs-Engine .

Wichtig: Die Verwendung des Fragebogens für intelligente Bewertungen kann nach der Aktivierung nicht deaktiviert werden.

Konfiguration – Übersicht

Die Schritte zum Einrichten der intelligenten Bewertung lauten wie folgt:

1. Aktivieren Sie intelligente Bewertung für Außendienst Fragebogen
2. Aktivieren Sie Fragebogen Für Intelligente Bewertungen
3. Konfigurieren Sie entweder einen Fragebogen für intelligente Bewertungen, indem Sie einen umfragebasierten Fragebogen migrieren oder aus neuen Vorlagen für intelligente Bewertungen.
   - Zum Migrieren von umfragebasierten Fragebogen zu Intelligente Bewertungen Fragebogen siehe, Migration zu intelligenter Bewertung aus umfragebasiertem Fragebogen.
   - Zum Konfigurieren Intelligente Bewertungen Fragebogen aus neu Intelligente Bewertungen Vorlagen siehe, Konfigurieren Sie die intelligente Bewertung aus neuen Vorlagen.

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

Zugehörige Informationen

Komponenten der intelligenten Bewertung

Aktivieren Sie intelligente Bewertung für Außendienst Fragebogen

Sie können aktivieren Intelligente Bewertung für Außendienst-Fragebogen Plugin (Com.snc.fsm_Smart_asmt_Fragebogen) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

Intelligente Bewertung für Außendienst-Fragebogen Erfordert ein separates Abonnement vom Rest des ServiceNow AI Platform.

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

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: admin, Fragebogen_admin

Stellen Sie sicher, dass die folgenden Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Intelligente Bewertung für Außendienst-Fragebogen .

- Außendienst-Management (Field_Service_Management)
- Außendienst Fragebogen
- Außendienst Mobile
- Intelligente Bewertung für Mobilgeräte
- Abhängigkeiten Der Intelligenten Bewertung
- Intelligenter Bewertungskern
- Intelligenter Bewertungsdesigner
- Intelligente Bewertung Verbunden
- Migrationstools Für Intelligente Bewertungen

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert Intelligente Bewertung für Außendienst-Fragebogen :

- Plugins
- Tabellen
- Business-Regeln

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

- Skripteinbindungen
- Geplante Aufgabe

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der intelligenten Bewertung.

Prozedur

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

   Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.
3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

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

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

Aktivieren Sie Fragebogen Für Intelligente Bewertungen

Aktivieren Sie Fragebogen für intelligente Bewertungen, um Fragebogen für Arbeitsauftragsaufgaben für zu verbessern Now Mobile Agent-Anwendung.

Vorbereitungen

Sie können den Fragebogen für intelligente Bewertungen nur aktivieren, wenn für einen Fragebogen keine Umfrageinstanzen geöffnet sind.

Aktivieren Sie die erforderlichen Plugins. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie intelligente Bewertung für Außendienst Fragebogen.

Wichtig:

Die Verwendung des Fragebogens für intelligente Bewertungen kann nach der Aktivierung nicht deaktiviert werden.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
2. Aktivieren Sie **Verwenden Sie Den Fragebogen Für Intelligente Bewertungen** Indem Sie es auswählen.

Ergebnis

Fragebogen für intelligente Bewertungen ist für Arbeitsauftragsaufgaben aktiviert.

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

Migration zu intelligenter Bewertung aus umfragebasiertem Fragebogen

Sie können Fragebogen für intelligente Bewertungen konfigurieren, indem Sie von vorhandenen umfragebasierten Fragebogen migrieren und intelligente Bewertungen verwenden, um Daten von Anwendern zu sammeln.

Die Schritte zur Migration von umfragebasierten Fragebogen sind:

1. Migrieren Sie einen umfragebasierten Fragebogen zu intelligenter Bewertung
2. Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage für intelligente Bewertungen
3. Migrieren Sie Umfrageinstanzen zu intelligenter Bewertung

Migrieren Sie einen umfragebasierten Fragebogen zu intelligenter Bewertung

Migrieren Sie umfragebasierte Arbeitsauftragsfragebogen und -Vorlagen zu Vorlagen für intelligente Bewertungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Administratoren können die vorhandenen umfragebasierten Fragebogen und Vorlagen zu intelligente Bewertung migrieren. Die Migration kann über einen umfragebasierten Arbeitsauftragsfragebogendatensatz gestartet werden. Nach Abschluss der Migration werden automatisch ein neuer Fragebogen und eine neue Vorlage für intelligente Bewertungen erstellt.

Die intelligente Bewertung verwendet die intelligente Bewertungs-Engine, um umfragebasierte Vorlagen zu Vorlagen für intelligente Bewertungen zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Bewertungs-Engine .

Hinweis:

- Vorlagen für intelligente Bewertungen unterstützen keinen booleschen Wert, keine Vorlage, keinen Prozentsatz, kein Bildformat, keine Rangfolge, Datentypen „Bewertung“, „Dauer“, „Anwenderdefiniert“ und „Skala“. Aktualisieren Sie diese Datentypen in Arbeitsauftragsfragebogen auf die am nächsten gelegenen unterstützten Datentypen, bevor Sie den Migrationsprozess initiieren.
- Bedingte Abhängigkeiten eines Fragebogens werden nicht migriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**an.
2. Öffnen Sie den Fragebogen, um zu migrieren.
3. Wählen Sie Aus **Migrieren** .
   Die Bestätigung der Migrationsinitiierung wird angezeigt.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie den Migrationsdatensatz der Bewertungsvorlage aus, um den Status der Migration anzuzeigen.

Ergebnis
Der Fragebogen wird migriert, und ein Fragebogen und eine Vorlage für intelligente Bewertungen werden erstellt.

Nächste Maßnahme
Um die Vorlage für intelligente Bewertungen anzuzeigen, zu aktualisieren oder zu veröffentlichen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Bewertungsarbeitsbereich**an. Weitere

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

Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage für intelligente Bewertungen.

Migrieren Sie Umfrageinstanzen zu intelligenter Bewertung

Wenn Sie einen umfragebasierten Fragebogen zu intelligente Bewertung migrieren, migrieren Sie alle zugehörigen Instanzen einer Umfrage zu intelligenter Bewertung, und lösen Sie sie erneut aus.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Migrieren Sie Umfrageinstanzen für Fragebogen zu intelligenter Bewertung, indem Sie den Auftrag manuell ausführen **Migrieren Sie Umfrageinstanzen zu intelligenten Bewertungen** .

Dieser Auftrag migriert alle Instanzen einer Umfrage zu intelligenter Bewertung und löst die Instanzen erneut aus.

Intelligente Bewertung verwendet die intelligente Bewertungs-Engine, um Umfrageinstanzen zu intelligenter Bewertung zu migrieren. Weitere Informationen finden Sie unter Intelligente Bewertungs-Engine .

Hinweis:

- Umfrageinstanzen in **In Arbeit** status kann nicht migriert werden.
- Sie können migrierte Instanzen nur mit Vorlagen für intelligente Bewertungen verknüpfen, die aus einem umfragebasierten Fragebogen migriert wurden. Migrierte Instanzen können nicht mit einer neuen Vorlage für intelligente Bewertungen verknüpft werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Fragebogen_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie nach **Migrieren Sie Umfrageinstanzen zu intelligenten Bewertungen** Auftrag und öffnen Sie ihn.
3. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.

Ergebnis
Umfrageinstanzen für den Fragebogen werden zu intelligenter Bewertung migriert und erneut ausgelöst.

Konfigurieren Sie die intelligente Bewertung aus neuen Vorlagen

Konfigurieren Sie Fragebogen für intelligente Bewertungen aus neuen Vorlagen für intelligente Bewertungen, und ordnen Sie sie Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Die Schritte zum Konfigurieren von Fragebögen für intelligente Bewertungen aus neuen Vorlagen lauten wie folgt:

1. Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage für intelligente Bewertungen
2. Erstellen Sie Fragebogen für intelligente Bewertungen aus neuen Vorlagen

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

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage für intelligente Bewertungen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Vorlage für intelligente Bewertungen, und ordnen Sie sie Arbeitsaufgabentabellen zu, um Fragebogen für intelligente Bewertungen für Arbeitsauftragsaufgaben mit dieser Vorlage zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Fragebogen_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen Sie einen neuen Intelligente Bewertungen Zu konfigurierende Vorlage Intelligente Bewertungen Fragebogen aus neuer Vorlage.

Zum Konfigurieren Intelligente Bewertungen Fragebogen durch die Migration von umfragebasierten Fragebogen überprüfen Sie die Vorlage, und veröffentlichen Sie sie.

Hinweis:

- Sie können einen Fragebogen für intelligente Bewertungen nur aus einer veröffentlichten Vorlage erstellen.
- Sie können eine veröffentlichte Vorlage nur aktualisieren, wenn der Vorlage keine aktive Bewertung zugeordnet ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Bewertungsarbeitsbereich**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Neue Vorlage** Um eine neue Vorlage zu erstellen.
   - Wählen Sie den Namen einer vorhandenen Vorlage aus, um eine vorhandene Vorlage zu überprüfen und zu aktualisieren.
3. Ändern Sie die Felder im Formular, oder füllen Sie sie aus.

Formular „Bewertungsvorlage erstellen“

Feld	Beschreibung
Vorlagenname	Eindeutiger Name für die Vorlage.
Bewertungsname	Ein optionaler alternativer Name für die generierte Bewertung, der den Teilnehmern anstelle des Vorlagennamens angezeigt wird.
Beschreibung	Zweck der Vorlage.
Vorlagenkategorie	Kategorie für die Bewertungsvorlage. Dieser Wert muss sein **Außendienst** .
Bewertungsziel	Zu bewertende Tabelle. Wenn Sie mehrere Tabellen auswählen, wird der Umfang zu einer Kombination von Datensätzen aus jeder Tabelle. Wählen Sie Aus **Arbeitsauftragsaufgabe** Zum Erstellen der Vorlage zum Bewerten von Arbeitsauftragsaufgaben.

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

4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Füllen Sie die Vorlage mit allgemeinen Anweisungen, Fragen, optionalen Anleitungen für die Beantwortung einer Frage und Abschnitten aus, in denen die zugehörigen Fragen gruppiert werden.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Bewertungsvorlage Anweisungen und Fragen hinzu .
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um die neue Vorlage zu veröffentlichen.

Erstellen Sie Fragebogen für intelligente Bewertungen aus neuen Vorlagen

Erstellen Sie einen Fragebogen für intelligente Bewertungen aus einer neuen Vorlage für intelligente Bewertungen, und ordnen Sie ihn Arbeitsauftragsaufgaben zu, um Informationen zu den Aufgaben zu sammeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Fragebogen_admin

Stellen Sie sicher, dass Sie eine Vorlage für intelligente Bewertungen erstellt und veröffentlicht haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Fragebogen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fragebogenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name des Fragebogens.
Aktiv	Option zum Aktivieren des Fragebogendatensatzes. Der Administrator kann aktive Fragebogen an Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anhängen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Fragebogendatensatzes.
Tabelle	Tabelle, die diesem Fragebogendatensatz zugeordnet ist.
Auslösebedingung	Auslöserbedingung, die bestimmt, wann der Fragebogen anwendbar ist. Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Auslöserbedingungen zu erstellen. Wenn diese Bedingungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe wahr sind, wird der Fragebogen der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.
Obligatorisch	Option, um den Fragebogen obligatorisch zu machen. Wenn diese Option aktiviert ist, muss der Außendienstmitarbeiter den Fragebogen ausfüllen, bevor er den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe abschließt.
Schließen vor	Status, in dem sich der Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe befinden muss, bevor Service Desk-Mitarbeiter einen obligatorischen Fragebogen ausfüllen können.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. In **Fragebogenvorlagen** Abschnitt auswählen **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Fragebogenvorlage

Feld	Beschreibung
Fragebogen	Name des Fragebogens. Dieses Feld wird automatisch mit dem Namen des Fragebogens ausgefüllt.
Vorlage für intelligente Bewertungen	Vorlage für intelligente Bewertung, die dem Fragebogen zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Sie können einen Fragebogen für intelligente Bewertungen nur aus einer veröffentlichten Vorlage erstellen.
Aktiv	Option zum Aktivieren der Vorlage für intelligente Bewertungen für den Fragebogen.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Ein Fragebogen mit **Typ** Auf festlegen **Intelligente Bewertung** Wird erstellt.

Integration von Außendienst-Management mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Außendienst-Management, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Integration in Customer Service Management

Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Customer Service Management und Field Service Management.

Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben in der Anwendung Field Service Management anzeigen. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, schließen der Arbeitsauftrag und die Auftragsformulare fallbezogene Informationen wie den Account und Kontakt ein.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem Customer Service oder Consumer Service Portal anzeigt, kann er Details zu allen Arbeitsaufträgen und Aufgaben anzeigen, die mit diesem Fall verbunden sind.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Kundenservice-Management erworben haben und über die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ [sn_customerservice_agent] oder die

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

Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter-Manager“ [sn_customerservice_manager] verfügen, können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen. Wenn Sie ein externer Benutzer mit der Rolle „snc_external“ sind, können Sie alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine erstellen und anzeigen, die sich entweder auf Ihren Account oder einen zugehörigen Account beziehen.

Plugin „Customer Service with Field Service Management“

Das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) kann mit den Anwendungen Field Service Management und Customer Service Management integriert werden. Für dieses Plugin ist Folgendes erforderlich:

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Customer Service Portal

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie aus **Ansicht** > **Fall**an.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt
- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert.

Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

Änderungen an der Customer Service Management-Anwendung

In der Anwendung Customer Service Management wird durch diese Integration der Link **Arbeitsaufträge** dem Header des Customer Service Portal und des Consumer Service Portal hinzugefügt. Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, einschließlich der Nummer, der Priorität, des Status und einer Kurzbeschreibung anzuzeigen. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Klicken Sie in dieser Liste auf einen Arbeitsauftrag, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Bekannte Einschränkungen

Das Arbeitsauftragsformular und da zugehörige Fallformular werden nicht synchronisiert. Wenn Informationen im Fallformular geändert werden, wird das Arbeitsauftragsformular nicht entsprechend aktualisiert.

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

Ordnen Sie Fallfelder der Arbeitsauftragstabelle zu

Definieren Sie die Felder, die Sie zwischen dem Fall und den bereits konfigurierten Feldern der Ziel-Arbeitsauftragstabelle zuordnen möchten. Diese Konfiguration kopiert automatisch die Werte der zugeordneten Felder aus dem Fall in den Arbeitsauftrag, wenn ein Arbeitsauftrag aus dem Fall erstellt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Arbeitsauftragszuordnung für Fall**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „CSM-Tabellenzuordnung“

Felder	Beschreibung
Zuordnungsname	Der Tabellenzuordnungsname.
API-Name	Schreibgeschützt. Die API für diese Tabellenzuordnung.
Quelltabelle	Die Quelltabelle für die Zuordnung, z. B. Fall.
Aktiv	Aktiviert die Zuordnung von der Quelle zu den Zieltabellen.
Anwendung	Schreibgeschützt. Die Anwendung für diese Tabellenzuordnung.
Erweiterte Feldzuordnung	Aktiviert die erweiterte Feldzuordnung.
Zieltabelle	Die Zieltabelle für die Zuordnung, z. B. Arbeitsauftrag [wm_order].
Erweiterte Bedingung verwenden	Aktiviert die erweiterte Bedingungszuordnung, die ein Skript verwendet. Wenn diese Option aktiviert ist, fügen Sie ein Skript im Feld **Erweiterte Bedingung** hinzu.
Erweiterte Bedingung	Das zu verwendende Skript, wenn das Feld **Erweiterte Bedingung verwenden** aktiviert ist.
Bedingungen	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Bedingungen auszuwählen, die für die Tabellenzuordnung gelten.
Reihenfolge	Prioritätsrangfolge für die gleichzeitige Verarbeitung mehrerer übereinstimmender Zuordnungsdefinitionen zwecks Lösung von Abhängigkeiten. • Wenn nur eine übereinstimmende Tabellenzuordnung vorhanden ist, verwendet das System diese Zuordnung. • Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit derselben Reihenfolge vorhanden sind, verwendet

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

Felder	Beschreibung
	das System die Zuordnung mit dem älteren Erstellungsdatum. • Wenn mehrere übereinstimmende Tabellenzuordnungen mit unterschiedlichen Reihenfolgenummern vorhanden sind, verwendet das System die Zuordnung mit der höchsten Reihenfolge.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Tabellenzuordnung wird erstellt, indem die ausgewählte Quelltabelle der Arbeitsauftragstabelle zugeordnet wird.
5. Erstellen Sie eine Feldzuordnung, um Informationen aus dem Fallfeld in ein entsprechendes Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.
   a. Wählen Sie in der Liste „CSM-Tabellenzuordnung“ die in Schritt 2 erstellte Tabellenzuordnung aus.
   b. Klicken Sie im Formularabschnitt Standardfeldzuordnung auf **Neu**.
   c. Wählen Sie ein **Quellfeld** und ein **Zielfeld** aus.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
   e. Geben Sie eine Zahl in das Feld Reihenfolge ein.
   f. Klicken Sie auf **Absenden**.
   g. Wiederholen Sie die Schritte b bis f für jedes zuzuordnende Feld.
6. Klicken Sie im Formular „CSM-Tabellenkarte“ auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die Zuordnung zwischen den Quell- und Zieltabellen ist abgeschlossen und bereit, Informationen aus dem Fallfeld in das entsprechende Feld im Arbeitsauftrag zu kopieren.

Integration mit Branchenprodukten

Bietet eine Integration zwischen der Anwendung „Branchenprodukte“ und „Außendienst-Management“. Diese Integration ermöglicht Kunden und Verbrauchern die Verwaltung fallbezogener Arbeitsaufträge und Aufgaben über Branchenproduktportale und Anwendungsoberflächen hinweg, wodurch die Transparenz und die betriebliche Effizienz verbessert werden.

Wichtige Funktionen der Integration

1. Einheitliche Fall- und Arbeitsauftragsansicht:
   - Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge und Aufgaben direkt über alle Branchenproduktportale und Anwendungsschnittstellen anzeigen.
   - Arbeitsaufträge und -Aufgaben umfassen Account- und Kontaktinformationen, die umfassende Details zu Kundenservicefällen enthalten.
2. Von Fall initiierte Arbeitsaufträge:

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

- Wenn ein Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt wird, der über Industry Products initiiert wurde, enthalten die Arbeitsauftrags- und Aufgabenformulare fallbezogene Details, z. B. Account- und Kontaktinformationen.
- Kunden können zugehörige Arbeitsaufträge und Aufgaben in ihren Branchenproduktportalen anzeigen.

Unterstützte Branchenprodukte

Diese Integration unterstützt alle Branchenprodukte, die jeweils den Wert von Datenmodellen, Frameworks und Fähigkeiten erweitern, die für das Arbeitsauftragsmanagement in erforderlich sind Außendienst-Management. Weitere Informationen finden Sie unter CRM- und Branchenprodukte .

Zugriff auf Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Der Zugriff auf FSM-Arbeitsaufträge und -Aufgaben über Industry Products erfordert das Plugin „Kundenservice mit Außendienst-Management“ (com.snc.csm_fsm_Integration). Weitere Informationen finden Sie unter Integration in Customer Service Management. Dieses Plugin erfordert:

- Field Service Management
- Customer Service Management
- Kundenserviceportal

Verbesserte Sicherheit mit Rollen

Um Datensicherheit und -Kontrolle zu gewährleisten, können die folgenden Rollen verwendet werden, um den Zugriff auf Arbeitsaufträge und Aufgaben zu verwalten:

- `wm_location_Agent` : Beschränkt Service Desk-Mitarbeiter auf die Anzeige von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben, die für ihre Serviceorganisation relevant sind.
- `wm_location_assignment.Manager` : Ermöglicht Managern die Überwachung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben innerhalb ihrer spezifischen Anbieterserviceorganisation.

Diese Rollen sind verfügbar, wenn die Plugins „Arbeitsmanagement“ und „Serviceorganisation“ installiert sind. Sie helfen:

- Beschränken Sie den Zugriff auf relevante Arbeitsaufträge und Aufgaben.
- Sichern Sie Daten im Kontext der Serviceorganisation des Anbieters.

In Branchenprodukten enthaltene Produktnutzungsrechte

- Wenn Sie ein Abonnement für die FSM-Anwendung und den Kundenservice-Mitarbeiter (haben `sn_customerservice_Agent`) Oder Kundenservice-Mitarbeiter-Manager (`sn_customerservice_Manager`) Rollen können Sie alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihren Fällen erstellen und anzeigen.
- Externe Anwender mit `snc_external` Die Rolle kann fallbezogene Arbeitsaufträge und Termine erstellen und anzeigen, die ihrem Account oder zugehörigen Accounts zugeordnet sind.

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

Integration mit Project Portfolio Management

Verknüpfen Sie Projektaufgaben mit Arbeitsaufträgen, um die Verwaltung von Installations- oder Bereitstellungsprojekten im Außendienst zu unterstützen.

Ein Projekt kann mehrere Aufgaben aufweisen, die Außendienstmitarbeitern zugewiesen sind. Durch Verwendung der Integration von Field Service Management mit Project Portfolio Management können Sie Arbeitsaufträge direkt aus Projektaufgaben erstellen. Durch die Verknüpfung von Projektaufgaben mit Arbeitsaufträgen auf diese Weise:

- werden Soll- und Istdatum zwischen Projektaufgabe und Arbeitsauftrag synchronisiert.
- werden die Status zwischen Projektaufgabe und Arbeitsauftrag synchronisiert.

Um einen Arbeitsauftrag aus einer Projektaufgabe zu erstellen, klicken Sie im Projektaufgabenformular auf den zugehörigen Link **Arbeitsauftrag erstellen**. Um einen aktiven verknüpften Arbeitsauftrag anzuzeigen, klicken Sie im Projektaufgabenformular auf den zugehörigen Link **Arbeitsauftrag anzeigen**. Projektaufgaben können mehrere verknüpfte Arbeitsaufträge besitzen, es kann jedoch jeweils nur ein Arbeitsauftrag aktiv sein.

Daten

Daten werden in einer Richtung synchronisiert, von der Projektaufgabe zum verknüpften Arbeitsauftrag und zu allen Arbeitsauftragsaufgaben.

- Für einen verknüpften Arbeitsauftrag erstellte Arbeitsauftragsaufgaben besitzen fixe Datumsangaben für das Zeitfenster unter **Fensterstart** und **Fensterende**, die auf dem geplanten Start- und Enddatum der Projektaufgabe basieren.
- Aktualisierungen der Termine von Projektaufgaben werden auch in den verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben für alle Aufgaben aktualisiert, die nicht den Status **In Bearbeitung** und **Geschlossen** aufweisen.

Hinweis: Das Ändern der Termine für eine Arbeitsauftragsaufgabe hat keine Änderung der Termine der verknüpften Projektaufgabe zur Folge.

Status

Statusänderungen werden in einer Richtung synchronisiert, vom Arbeitsauftrag zur Projektaufgabe.

- Durch das Aktualisieren des Arbeitsauftragsstatus wird auch der Status der verknüpften Projektaufgabe aktualisiert.
- Durch Aktualisieren des Status einer Projektaufgabe wird dem Feld **Arbeitsnotizen** im verknüpften Arbeitsauftrag eine Notiz hinzugefügt.
- Durch das Schließen eines Arbeitsauftrags werden auch die Projektaufgaben geschlossen.

Wenn eine Aktualisierung des Status einer Projektaufgabe fehlschlägt, wird dem Feld **Arbeitsnotizen** der Projektaufgabe eine Notiz über die entsprechende Arbeitsauftragsaktualisierung hinzugefügt. Aktualisierungen können bei Projektaufgaben mit Abhängigkeiten fehlschlagen.

Arbeitsauftrags- und Projektaufgabenstatus werden wie folgt aktualisiert.

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

Synchronisierte status von Arbeitsauftrag und Projektaufgabe

Arbeitsauftragsstatus	Projektaufgabenstatus
In Bearbeitung	In Bearbeitung
Schließung abgeschlossen	Schließung abgeschlossen
Unvollständig schließen	Unvollständig schließen
Abgebrochen	Übersprungene Elemente schließen

Plug-Ins

Aktivieren Sie das Plugin „Field Service with Project Management“ (com.snc.wm_ppm), um diese Funktion zu verwenden. Dieses Plugin erfordert das Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) und das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo).

Arbeitsauftrags-Statusübergangszuordnung anpassen

Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können die Statusübergangszuordnung für Arbeitsaufträge anpassen, durch die ein Arbeitsauftragsstatus einem Projektaufgabenstatus zugeordnet wird.

Durch das Aktualisieren des Status eines Arbeitsauftrags wird auch der Status der verknüpften Projektaufgabe aktualisiert. Das *`FieldServicesProjectTaskStateHandler`*-Skript ordnet die Arbeitsauftragsstatus zu Projektaufgabenstatus zu. Benutzer mit Systemadministrator-Rolle können diese Statusübergangszuordnung nach Bedarf basierend auf den folgenden Beispielen anpassen.

Beispiele

Durch Festlegen des Status eines Arbeitsauftrags auf **Geschlossen – vollständig** soll die Projektaufgabe nicht abgeschlossen werden. Um diese Änderung vorzunehmen, entfernen Sie die folgende Zeile in der *`initialize()`*-Funktion:

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_CLOSE_COMPLETE] =
    FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_CLOSE_COMPLETE;
```

Um den Arbeitsauftragsstatus **Zuteilung ausstehend()** dem Projektaufgabenstatus **Offen** zuzuordnen, fügen Sie der *`initialize()`*-Funktion die folgende Zeile hinzu:

```
this.workOrderProjectTaskStateMap[FieldServiceProjectTaskStateHandler.WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH] =
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN;
```

Um eine Aufgabe automatisch zu qualifizieren, nachdem die Projektaufgabe in **Offen** geändert wurde, ändern Sie die *`FieldServiceProjectUpdateHandler`*-Prozessfunktion, die Projektaufgabenaktualisierungen überwacht, und ändern Sie den verknüpften Arbeitsauftrag in **Qualifiziert**. Fügen Sie die folgende Zeile nach diesem Abschnitt hinzu:

```
if(taskJSON.change_map && taskJSON.change_map.state){
```


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

```
  If(taskJSON.change_map.state ==
FieldServiceProjectTaskStateHandler.PROJECT_TASK_STATE_OPEN
  workOrder.state = FieldServiceProjectTaskStateHandler.
WORK_ORDER_STATE_PENDING_DISPATCH
  workOrder.update();
```

Integration mit Change-Management

Mit ServiceNow Change-Management Für Außendienst, Erstellt Arbeitsaufträge aus einer Change-Anforderung und verfolgt den Fortschritt des Arbeitsauftrags direkt im Change-Datensatz, wenn eine Statusänderung auftritt oder dem Arbeitsauftrag eine Arbeitsnotiz hinzugefügt wird.

Apps im Store anfordern

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

Change-Management Für Außendienst Bietet eine Integration zwischen Change-Management Und Außendienst-Management Anwendungen. Die Change-Management Mit der Anwendung können ITIL-Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsaufträge aus Change-Anforderungen in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und ServiceNow AI Platform Anwendung. Diese Integration bietet ITIL-Service Desk-Mitarbeitern eine einheitliche Experience, indem sie den Fortschritt eines zugehörigen Arbeitsauftrags direkt in der Change-Anforderung nachverfolgen können.

Installieren Change-Management Für Außendienst

Sie können installieren Change-Management Für Außendienst Anwendung (sn_fsm_chg_mng), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Change-Management Für Außendienst Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Change-Management Für Außendienst .

Benötigte ServiceNow-Plugins

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace)

Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein .

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Change-Management Für Außendienst Anwendung (sn_fsm_chg_mng) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Change-Management Für Außendienst .
4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**.
   Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Change-Management für Außendienst einrichten

Installieren und richten Sie den ein Change-Management Für Außendienst Anwendung zum Nachverfolgen des Arbeitsauftragsfortschritts direkt in der Change-Anforderung.

Integration mit Change-Management Mit der Anwendung können ITIL-Service Desk-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung erstellen. Nach der Qualifizierung dieses Arbeitsauftrags werden die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben für den Dispatcher erstellt, um diese Aufgaben den Außendienstmitarbeitern zuzuweisen. Jede Arbeitsnotiz zur Aufgabe oder jede Aktualisierung des Status der von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügten Aufgabe wird im zugehörigen Arbeitsauftrag berücksichtigt und kann direkt aus der zugehörigen Change-Anforderung nachverfolgt werden.

Diese Integration bietet ITIL-Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Möglichkeit, einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung auf der zu erstellen ServiceNow AI Platform Oder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
  - Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einer Change-Anforderung in ServiceNow AI Platform, Siehe Arbeitsauftrag erstellen.
  - Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Ermöglicht dem ITIL-Service Desk-Mitarbeiter, den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus seiner übergeordneten Change-Anforderung nachzuverfolgen.

Diese Integration automatisiert Ihr System, um die folgenden Vorteile zu bieten:

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

- Füllt einige Arbeitsauftragsfelder automatisch mit relevanten Informationen aus der Change-Anforderung aus.
- Synchronisiert Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe mit den geplanten Start- und Enddaten des Change-Zeitplans.
- Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, die zugehörigen Change-Anforderungsdetails und zugehörigen Listen in anzuzeigen Mobile Agent Anwendung.
- Change-Anforderungen automatisch schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge als abgeschlossen geschlossen werden.

Hinweis: Sie müssen die Funktion zum automatischen Schließen im Erweiterungspunkt von aktivieren `ChangeWorkOrderIntegration` Skript zum automatischen Schließen der Change-Anforderung, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie einen Erweiterungspunkt, um Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen zu synchronisieren.

Synchronisieren von Daten zwischen dem Arbeitsauftrag und der Change-Anforderung

Arbeitsnotizen werden von einem zugehörigen Arbeitsauftrag mit der Change-Anforderung synchronisiert, wenn:

- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe wird aktualisiert
- Arbeitsnotizen werden den Arbeitsauftragsaufgaben hinzugefügt
- Die Arbeitsauftragsaufgabe wird entweder als abgeschlossen oder unvollständig geschlossen

Verwenden Sie einen Erweiterungspunkt, um Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen zu synchronisieren

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Die Change-Management Für Außendienst Plugin (sn_fsm_chg_mng) fügt hinzu `ChangeWorkOrderIntegration` Erweiterungspunkt, der eine Logik erstellt, um die Synchronisierung der folgenden Konfigurationen zu ermöglichen:

- Zuordnung von Arbeitsnotizen aus dem Arbeitsauftrag zu **Aktivität** Abschnitt der Change-Anforderung.
- Automatisches Schließen der Change-Anforderung, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.

Die Standarderweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Systemadministratorrolle verfügen, können Sie Folgendes tun:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an der Implementierung vor.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis: In der Implementierung verwendete API-Namen müssen identisch bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler auftreten.

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

Zugehörige Informationen

Erweiterungspunkte verwenden, um die Anwendungsfunktionalität zu erweitern

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag direkt aus der Change-Anforderung mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: itil, wm_admin und sn_Change_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Change-Anforderung kann jeweils nur einen Arbeitsauftrag aufnehmen. Sie können nur dann einen weiteren Arbeitsauftrag für eine Change-Anforderung erstellen, wenn ein vorhandener Arbeitsauftrag storniert wird.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Klicken Sie auf **Liste** Symbol ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Change** > **Alle**
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag erstellen**.

Ergebnis
Ein Arbeitsauftrag wurde erfolgreich erstellt.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus einer Change-Anforderung mit an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie den Fortschritt eines Arbeitsauftrags in der zugehörigen Change-Anforderung von an, oder verfolgen Sie ihn Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Aktivieren Sie die Aktivitätsfunktion mit `ChangeWorkOrderIntegration` Erweiterungspunkt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie einen Erweiterungspunkt, um Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen zu synchronisieren.

Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_Change_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
ITIL-Service Desk-Mitarbeiter können den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus einer zugehörigen Change-Anforderung anzeigen. Die Nachverfolgung von Change-Anforderungen wird immer dann aktualisiert, wenn die folgenden Aktualisierungen am Arbeitsauftrag oder zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben vorgenommen werden:

- Arbeitsnotizen, die der Aufgabe hinzugefügt wurden
- Status der Aufgabe wird aktualisiert

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
2. Klicken Sie auf **Liste** Symbol ( ).

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

3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Change** > **Alle**
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, für die Sie den Fortschritt nachverfolgen möchten.
5. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Details.
6. Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags in an **Aktivität** Abschnitt.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus einer Change-Anforderung mit an Mobile Agent Anwendung

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsdetails für die zugehörige Change-Anforderung von Ihrem an Mobile Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: wm_Agent, sn_Change_read

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mobile Agent Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. In **Meine Aufgaben** Öffnen Sie die Aufgabe.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte Details auf **Initiiert von** .
5. Tippen Sie Auf **Details** Zum Anzeigen der Details der Change-Anforderung.

Change-Management für Außendienstkomponenten

Verschiedene Plugins, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln werden mit installiert Change-Management Für Außendienst Anwendung.

Plugin

Die Change-Management Für Außendienst Anwendung (sn_fsm_chg_mng) Plugin muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Installieren Change-Management Für Außendienst.

Mit installierte Skripteinbindungen Change-Management

Skripteinbindung	Beschreibung
ChangeRequestWorkOrderUtil	Aktualisiert die Arbeitsnotizen der Change-Anforderung, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird: • Der Status des Arbeitsauftrags ändert sich. • Die Change-Anforderung wird automatisch geschlossen, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen wird • Der Arbeitsauftrag wird gelöscht.
ChangeWorkOrderIntegration	Stellt die Standardimplementierung bereit, die die Integration der Change-Anforderungen mit Arbeitsaufträgen mithilfe des Erweiterungspunkts unterstützt.

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

Business-Regeln

Change-Management Für Außendienst Fügt die folgenden neuen Business-Regeln hinzu.

Mit Change-Management installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag Stornieren	Change-Anforderung [change_request]	Bricht den Arbeitsauftrag ab, wenn die Change-Anforderung abgebrochen wird.
Füllen Sie Fensterstart/-Ende mit Change aus	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Füllt das Start- und Enddatum des Fensters der Arbeitsauftragsaufgabe mit den geplanten Start- und Enddaten aus, die in der Change-Anforderung definiert sind.
Aktualisieren Sie den Change mit Arbeitsauftragsänderungen	Arbeitsauftrag [wm_order]	Aktualisiert die Change-Anforderung, wenn sich der Status des Arbeitsauftrags ändert. Schließt die Change-Anforderung automatisch, wenn der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
Aktualisieren Sie die Löschung des Arbeitsauftrags auf „Change“	Arbeitsauftrag [wm_order]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen der Change-Anforderung, wenn der Arbeitsauftrag gelöscht wird.
Validiert „angefordert fällig bis“ mit Change	Arbeitsauftrag [wm_order]	Validiert, ob das angeforderte Fälligkeitsdatum, das im Arbeitsauftrag definiert ist, vor dem geplanten Enddatum der Change-Anforderung liegt.
ValidateWindowStartEndDatewithChange	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, ob das Start- und Enddatum des Fensters der Arbeitsauftragsaufgabe innerhalb des Start- und Enddatums der Change-Anforderung geplant ist.

Rollen

Change-Management Für AußendienstÄndert die folgende vorhandene Rolle.

Rollen mit aktualisiert Change-Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Service Desk-Mitarbeiter können Details zu übergeordneten Change-Anforderungen aus der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen.	sn_change_read

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

Integration mit Incident-Management

Mit ServiceNow Incident-Management Für Außendienst, Erstellt Arbeitsaufträge aus einem Incident-Datensatz und verfolgt den Fortschritt des Arbeitsauftrags direkt im Incident-Datensatz, wenn eine Statusänderung auftritt oder dem Arbeitsauftrag eine Arbeitsnotiz hinzugefügt wird.

Apps im Store anfordern

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

Incident-Management Für Außendienst Bietet eine Integration zwischen Incident-Management Und Außendienst-Management Anwendungen. Die Incident-Management Mit der Anwendung können ITIL-Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsaufträge aus Incident-Anforderungen in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und ServiceNow AI Platform Anwendung. Diese Integration bietet ITIL-Service Desk-Mitarbeitern eine einheitliche Experience, indem sie den Fortschritt eines zugehörigen Arbeitsauftrags direkt in der Incident-Anforderung nachverfolgen können.

Incident-Management für Außendienst installieren

Sie können installieren Incident-Management Für Außendienst Anwendung (sn_fsm_inc_mng), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Incident-Management Für Außendienst Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Incident-Management Für Außendienst .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM (Com.snc.uib.csm_Agent_Workspace)

  Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, mit Kunden zu interagieren, Fragen zu beantworten, Fälle zu erstellen und Probleme zu lösen. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Incident-Management Für Außendienst Anwendung (sn_fsm_inc_mng) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn die Installation von Plugins oder Anwendungen erforderlich ist, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Incident-Management für Außendienst einrichten

Installieren und richten Sie den ein Incident-Management Für Außendienst Anwendung zum Nachverfolgen des Arbeitsauftragsfortschritts.

Integration mit Incident-Management Mit der Anwendung können ITIL-Service Desk-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus dem Incident-Datensatz erstellen. Nach der Qualifizierung dieses Arbeitsauftrags werden die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben erstellt, damit der Dispatcher diese Aufgaben den Außendienstmitarbeitern zuweisen kann. Jede Arbeitsnotiz zur Aufgabe oder jede Aktualisierung des Status der von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügten Aufgabe wird im zugehörigen Arbeitsauftrag berücksichtigt und kann direkt aus dem zugehörigen Incident-Datensatz nachverfolgt werden.

Diese Integration bietet ITIL-Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Möglichkeit, einen Arbeitsauftrag aus einer Incident-Anforderung auf zu erstellen ServiceNow AI Platform Oder Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
  - Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus einem Incident-Datensatz in ServiceNow AI Platform, Siehe Arbeitsauftrag erstellen.
  - Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus dem Incident-Datensatz in finden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Change-Anforderung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Ermöglicht dem ITIL-Service Desk-Mitarbeiter, den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus dem übergeordneten Incident-Datensatz zu verfolgen.

Diese Integration automatisiert Ihr System, um die folgenden Vorteile zu bieten:

- Füllt einige Arbeitsauftragsfelder automatisch mit relevanten Informationen aus dem Incident-Datensatz aus.
- Synchronisiert Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe mit den geplanten Start- und Enddaten des Incident-Datensatzes.
- Ermöglicht Außendienstmitarbeitern, die zugehörigen Incident-Datensatzdetails und zugehörigen Listen in anzuzeigen Mobile Agent Anwendung.

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

- Change-Anforderungen automatisch schließen, wenn alle zugehörigen Arbeitsaufträge als abgeschlossen geschlossen werden.

Hinweis: Sie müssen die Funktion zum automatischen Schließen im Erweiterungspunkt von aktivieren `IncidentWorkOrderIntegration` Skript zum automatischen Schließen des Incident-Datensatzes, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag geschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie einen Erweiterungspunkt, um Arbeitsaufträge mit Change-Anforderungen zu synchronisieren.

Synchronisieren von Daten zwischen dem Arbeitsauftrag und dem Incident-Datensatz

Arbeitsnotizen werden vom Arbeitsauftrag mit dem Incident-Datensatz synchronisiert, wenn:

- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe wird aktualisiert.
- Arbeitsnotizen werden den Arbeitsauftragsaufgaben hinzugefügt.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe wird entweder als abgeschlossen oder unvollständig geschlossen.

Erweiterungspunkt für Incident-Management verwenden

Mit Erweiterungspunkten können Sie die Funktionalität einer Anwendung erweitern und Anpassungen integrieren, ohne den Anwendungscode zu ändern. Erweiterungspunkte werden in der Tabelle „Erweiterungspunkt“ [sys_extension point] gespeichert.

Die Incident-Management Für Außendienst Plugin (sn_fsm_inc_mng) fügt hinzu `IncidentWorkOrderIntegration` Erweiterungspunkt, der eine Logik erstellt, um die Synchronisierung der folgenden Konfigurationen zu ermöglichen:

- Zuordnung von Arbeitsnotizen aus dem Arbeitsauftrag zu **Aktivität** Abschnitt im Incident-Datensatz.
- Automatisches Schließen des Incident-Datensatzes, wenn der zugehörige Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.

Die Standarderweiterungspunkte, die mit einer Anwendung bereitgestellt werden, können nicht geändert oder deaktiviert werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist und Sie über die Systemadministratorrolle verfügen, können Sie Folgendes tun:

- Implementierung eines Erweiterungspunkts erstellen.
- Die erforderlichen Änderungen an der Implementierung vornehmen.
- Die Reihenfolge der Implementierung auf eine niedrigere Zahl aktualisieren. Das System führt die Implementierung mit der niedrigsten Ordnungsnummer aus.

Hinweis: In der Implementierung verwendete API-Namen müssen identisch bleiben, damit der Erweiterungspunkt die Implementierung identifizieren kann. Andernfalls wird ein Fehler auftreten.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus dem Incident-Datensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie mit direkt aus dem Incident-Datensatz einen Arbeitsauftrag Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: itil, wm_admin und sn_Change_write

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Incident-Datensatz kann jeweils nur einen Arbeitsauftrag aufnehmen. Sie können nur dann einen weiteren Arbeitsauftrag für einen Incident-Datensatz erstellen, wenn ein vorhandener Arbeitsauftrag storniert wird.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Klicken Sie auf **Liste** Symbol ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Incident** > **Alle**
4. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, für den Sie einen Arbeitsauftrag erstellen möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeitsauftrag erstellen**.

Ergebnis

Ein Arbeitsauftrag wurde erfolgreich aus dem Incident erstellt.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus dem Incident-Datensatz mit an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags im zugehörigen Incident-Datensatz von an, oder verfolgen Sie ihn Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Aktivieren Sie die Aktivitätsfunktion mit *`IncidentWorkOrderIntegration`* Erweiterungspunkt. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkt für Incident-Management verwenden.

Erforderliche Rolle: itil, wm_admin und sn_Change_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

ITIL-Service Desk-Mitarbeiter können den Fortschritt eines Arbeitsauftrags direkt aus einem zugehörigen Incident-Datensatz anzeigen. Die Nachverfolgung des Incident-Datensatzes wird immer dann aktualisiert, wenn der Arbeitsauftrag oder zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben aktualisiert werden:

- Arbeitsnotizen, die der Aufgabe hinzugefügt wurden
- Status der Aufgabe aktualisiert

Prozedur

1. Melden Sie sich bei Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM an.
2. Klicken Sie auf **Liste** Symbol ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Incident** > **Alle**
4. Öffnen Sie einen Incident-Datensatz, für den Sie den Fortschritt nachverfolgen möchten.
5. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Details.
6. Zeigen Sie den Fortschritt des Arbeitsauftrags in an **Aktivität** Abschnitt.

Zeigen Sie Arbeitsauftragsdetails aus dem Incident-Datensatz mit an Mobile Agent Anwendung

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsdetails für den zugehörigen Incident-Datensatz von Ihrem an Mobile Agent Anwendung.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rollen: wm_Agent, sn_Change_read

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Mobile Agent Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. In **Meine Aufgaben** Öffnen Sie die Aufgabe.
4. Tippen Sie auf der Registerkarte Details auf **Initiiert von** .
5. Tippen Sie Auf **Details** Zum Anzeigen der Incident-Datensatzdetails.

Incident-Management für Außendienstkomponenten

Verschiedene Plugins, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln werden mit installiert Incident-Management Für Außendienst Anwendung.

Plugin

Die Incident-Management Für Außendienst Anwendung (sn_fsm_inc_mng) Plugin muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Incident-Management für Außendienst installieren.

Skripteinbindungen

Incident-Management Für Außendienst Fügt die folgenden neuen Skripteinbindungen hinzu.

Mit der Anwendung Incident-Management für Außendienst installierte Skripts

Skripteinbindung	Beschreibung
IncidentWorkOrderUtil	Aktualisiert die Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes, wenn eine der folgenden Aktionen ausgeführt wird: • Der Status des Arbeitsauftrags ändert sich. • Der Incident-Datensatz wird automatisch gelöst, wenn der Arbeitsauftrag geschlossen wird. • Der Arbeitsauftrag wird gelöscht
IncidentWorkOrderIntegration	Stellt die Standardimplementierung bereit, die bei der Integration von Incidents in Arbeitsaufträge mithilfe des Erweiterungspunkts hilft.

Business-Regeln

Incident-Management Für Außendienst Fügt die folgenden neuen Business-Regeln hinzu.

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

Mit der Anwendung „Incident-Management für Außendienst“ installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag Stornieren	Incident [incident]	Bricht den Arbeitsauftrag ab, wenn der Incident-Datensatz abgebrochen wird.
Aktualisieren Sie den Incident mit Arbeitsauftragsänderungen	Arbeitsauftrag [wm_order]	Aktualisiert den Incident-Datensatz, wenn sich der Status des Arbeitsauftrags ändert. Schließt die Incident-Anforderung automatisch, wenn der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
Aktualisieren Sie die Löschung des Arbeitsauftrags auf	Arbeitsauftrag [wm_order]	Aktualisiert die Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes, wenn der Arbeitsauftrag gelöscht wird.

Rollen

Incident-Management Für AußendienstÄndert die folgende vorhandene Rolle.

Mit der Anwendung „Incident-Management für Außendienst“ installierte Rolle

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Service Desk-Mitarbeiter können Details zu übergeordneten Incidents aus der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen.	sn_incident_read

Integration mit Virtual Conferencing

Mit ServiceNow Außendienst-Management Integration virtueller Konferenzen: Arbeiten Sie mit Ihren Kunden und Peer-Mitarbeitern zusammen, um Kundenprobleme mithilfe der Video- und Bildschirmfreigabeoptionen in zu lösen Zoom Und Microsoft Teams In der Mobile-Anwendung Now Agent. Bieten Sie zeitnahen Support, wenn Sie nicht im Büro oder auf Ihrem Desktop-Computer sind.

Apps im Store anfordern

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

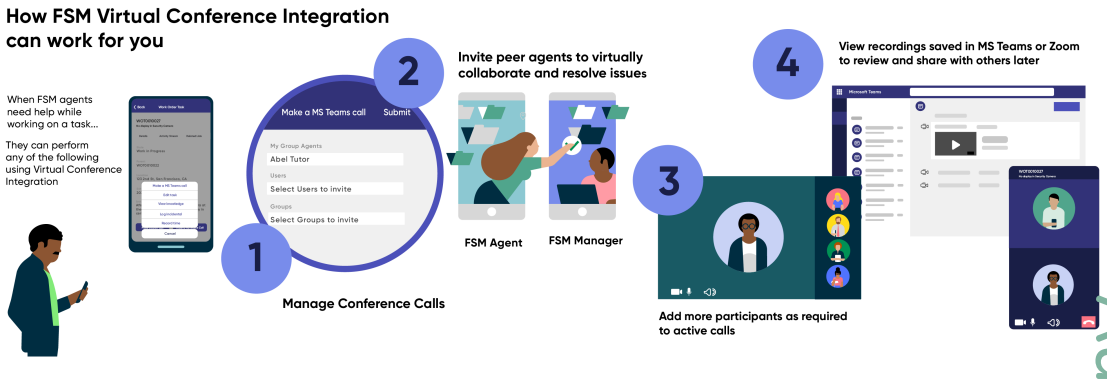
Übersicht über die Integration virtueller Konferenzen

Die Außendienst-Management Die Anwendung „Integration von Virtual Conferencing“ integriert den Konferenzkommunikationskanal in den Notify-Kommunikationskanal, indem eine verwaltet und initiiert wird Zoom Oder Microsoft Teams Besprechung direkt über die mobile Anwendung Now Agent.

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

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie verwenden Außendienst-Management Zu initiierende Anwendung „Integration virtueller Konferenzen“ Zoom Oder Microsoft Teams Besprechungen mit der Option „Konferenz initiieren“ in Ihrer Mobile-Anwendung „Now Agent“.

Um mit zu beginnen Außendienst-Management Integration virtueller Konferenzen, siehe Installieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen.



Installieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen

Sie können installieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen Anwendung (Com.snc.fsm_vci), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen Erfordert die folgenden Plugins. Stellen Sie sicher, dass diese Plugins aktiviert sind, bevor Sie installieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen .

  Benötigte ServiceNow-Plugins

  Notify (com.snc.notify)

  Bietet Unterstützung für SMS- und Sprachkanäle auf der Plattform. Weitere Informationen zum Aktivieren von finden Sie Notify, Siehe Aktivieren Sie Notify .

- Außendienst Integration Virtueller Konferenzen Erfordert Folgendes ServiceNow Store Anwendungen. Stellen Sie sicher, dass diese Anwendungen installiert sind, bevor Sie installieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen.

  Erforderlich ServiceNow Store Zu integrierende Anwendungen Zoom

  Zoom Spoke

  Integrieren Sie Zoom Account Ihres Unternehmens bei Ihrem ServiceNow Instanz. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

  Notify Zoom Connector

  Ordnet zu Notify Kommunikationskanal mit Zoom Besprechungen. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

  Erforderlich ServiceNow Store Zu integrierende Anwendungen Microsoft Teams

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

Notify Connector für Microsoft Teams

Verwalten und initiieren Sie Microsoft Teams Besprechung direkt aus einer Aufgabe. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Microsoft Teams Kommunikations-Spoke

Verwalten Sie Gruppenanrufe und -Besprechungen in Microsoft Kommunikations-Account von Ihrem ServiceNow Instanz. Für ServiceNow Store Installationsschritte, siehe Installieren Sie eine ServiceNow Store-Anwendung .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen Anwendung (Com.snc.fsm_vci) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   Besuchen Sie die ServiceNow Store -Website, um alle verfügbaren Apps anzuzeigen und Informationen zum Senden von Anforderungen an den Store zu erhalten. Kumulative Informationen zum Release für alle veröffentlichten Apps finden Sie in den Release-Hinweisen zum ServiceNow Store-Versionsverlauf .
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation” die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden aufgelistet, wenn sie installiert werden sollen, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen .
4. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen

Installieren und richten Sie den ein Außendienst-Management Anwendung „Integration virtueller Konferenzen“ zur Interaktion mit Kunden und Peer-Agents mit Zoom Oder Microsoft Teams Besprechungen, die über die mobile Anwendung Now Agent initiiert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe enthält allgemeine Schritte zum Einrichten von Außendienst-Management Anwendung „Integration virtueller Konferenzen“ zum Initiieren von Telefonkonferenzen mit Zoom Und Microsoft Teams In der Mobile-Anwendung Now Agent.

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

Prozedur

1. Konfigurieren Sie die Telefonkonferenzbrücke.

An	Diese Aktion ausführen
Richten Sie ein Zoom Besprechung	**a.** Integrieren Sie den Zoom-Account Ihres Unternehmens in Ihre ServiceNow-Instanz, indem Sie die SpokeZoom verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Zoom-Spoke ein . **b.** Richten Sie ein Notify Zoom Connector in Zoom Zum Zuordnen von Notify Kommu–nikationskanal mit Zoom Besprechungen. Die Details der Konferenzanrufe der Zoom-Meetings werden in der Tabelle „Notify-Telefonkonferenzen“ [notify_con–ference_call] gespeichert. Weitere Infor–mationen finden Sie unter Notify-Zoom-Connector . **c.** Konfigurieren Sie einen Konferenzan–bieter oder eine Telefonnummer, die als Auswahlmöglichkeiten zum Initiieren einer Telefonkonferenz verwendet werden soll. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Anbieter in Notify .
Richten Sie ein Microsoft Teams Besprechung	**a.** Integrieren Sie Microsoft Teams Account Ihres Unternehmens bei Ihrem ServiceNow Instanz, die verwendet Microsoft Teams Kommunikations-Spoke. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Microsoft Teams Communicati-ons-Spoke ein . **b.** Richten Sie ein Notify Connector für Mi-crosoft Teams In Microsoft Teams Zum Zu–ordnen von Notify Kommunikationskanal mit Microsoft Teams Besprechungen. Die Telefonkonferenzdetails von Microsoft Teams Besprechungen werden in gespei–chert Notify Tabelle „Telefonkonferen–zen“ [Notify_Conference_call].

2. Installieren Sie Außendienst-Management Anwendung „Integration virtueller Konferenzen“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen.
3. Fügen Sie hinzu **Konferenzen** Zugehörige Liste zum Arbeitsauftragsaufgabenformular.

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

Wenn die zugehörige Liste nicht bereits angezeigt wird, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Arbeitsauftragsaufgabe** Formularheader und wählen Sie aus **Konfigurieren** > **Zugehörige Listen**an. Verwenden Sie das doppelte Listenfeld, um die zugehörige Liste Konferenzen->Arbeitsauftragsaufgabe hinzuzufügen.

Hinweis: Sie müssen die zugehörige Liste Konferenzen personalisieren, um detaillierte Informationen zu den Konferenzaufzeichnungen für Arbeitsauftragsaufgaben zu erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Anzeige von Konferenzaufzeichnungsinformationen an.

Passen Sie die Anzeige von Konferenzaufzeichnungsinformationen an

Passen Sie die zugehörige Liste „Konferenzen“ an, um bestimmte Informationen zu Konferenzaufzeichnungen für Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Dispatcher oder Außendienst Manager, können Sie Konferenzaufzeichnungen von anhören Zoom Und Microsoft Teams Besprechungen zur Lösung von Kundenproblemen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
3. Öffnen Sie die zugehörige Liste Konferenzen.
4. Klicken Sie auf das Symbol „Liste personalisieren“ ( ) In der oberen linken Ecke.
5. Verwenden Sie das doppelte Listenfeld, um die folgenden Elemente aus dem zu verschieben **Verfügbar** Spalte zu **Ausgewählt** Spalte.
   - Anzahl
   - Aktiv
   - Service Provider
   - Konferenzanruf-ID
   - Beschreibung
   - Dauer
   - Erstellt von
   - Aufzeichnung
6. Klicken Sie auf **OK**.

Zeigen Sie Details für aufgezeichnete Telefonkonferenzen an

Zeigen Sie Details für ein aufgezeichnetes an Zoom Und Microsoft Teams Besprechungen, die über die mobile Anwendung Now Agent initiiert wurden, indem auf den zugehörigen Konferenzdatensatz für die Arbeitsauftragsaufgabe zugegriffen wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, wm_Dispatcher, wm_Manager und wm_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können auf aufgezeichnet zugreifen Zoom Und Microsoft Teams Besprechungsdetails aus dem Konferenzdatensatz einer bestimmten Arbeitsauftragsaufgabe.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
3. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die zugehörige Liste Konferenzen.
4. Überprüfen Sie die Details aus der Konferenzliste.
   - Zum Überprüfen von Zoom Besprechungsdetails, öffnen Sie eine Zoom Aufzeichnung.
   - Zum Überprüfen von Microsoft Teams Besprechungsdetails, öffnen Sie eine Microsoft Teams Aufzeichnung.

FSM-Berichte und -Analytics einrichten

Richten Sie Berichte und Analysen ein, um wertvolle Einblicke zu bieten, die Entscheidungsprozesse in einer Organisation unterstützen.

Berichte und Analytics sind wichtige Tools für Unternehmen, um Einblicke zu erhalten. Es bietet die folgenden wichtigsten Vorteile, mit denen Sie Ihre Geschäftsleistung nachverfolgen und messen können.

- **Leistungsbewertung:** Bewerten Sie die Leistung verschiedener Aspekte eines Unternehmens, z. B. Vertrieb, Marketing, Finanzen oder betriebliche Effizienz. Durch die Analyse wichtiger Metriken und Trends können Sie Bereiche mit Verbesserungspotenzial identifizieren, den Fortschritt bei der Erreichung von Zielen messen und datengesteuerte Entscheidungen treffen.
- **Datenvisualisierung:** Stellen Sie eine visuelle Darstellung komplexer Datensätze bereit, um das Verständnis und die Interpretation von Informationen zu erleichtern. Visualisierungen wie Diagramme, Diagramme und Dashboards bieten ein schnelles Verständnis von Trends, Mustern und Beziehungen innerhalb der Daten und erleichtern eine effektive Kommunikation und ein effektives Verständnis.
- **Ressourcenoptimierung:** Geben Sie Einblicke in die Ressourcenzuteilung und -Nutzung. Durch die Analyse von Daten zu Bestandsebenen, Mitarbeiterkompetenzen oder Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern können Sie Ihre Ressourcen optimieren, die Ablehnung von Aufgaben minimieren und die betriebliche Effizienz verbessern.
- **Leistungsüberwachung:** Ermöglichen Sie die Überwachung der laufenden Leistung anhand vordefinierter Ziele und Ziele. Indem Sie Leistungskennzahlen (KPIs) und -Metriken regelmäßig überprüfen, können Sie den Fortschritt nachverfolgen, Abweichungen identifizieren und Korrekturmaßnahmen ergreifen, um auf dem Laufenden zu bleiben.
- **Compliance und Vorschrift:** Stellen Sie die Compliance mit Branchenvorschriften, Servicelevel-Vereinbarungen oder rechtlichen Anforderungen sicher. Durch die Generierung von Berichten, die die Einhaltung bestimmter Richtlinien demonstrieren, können Unternehmen Risiken mindern, Transparenz gewährleisten und regulatorische Verpflichtungen erfüllen.

Außendienst-Management Lösungen für Performance Analytics and Reporting

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

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

Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics Indikator Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie Performance Analytics für Ihre Anwendung mit minimalem Setup nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Um die Lösung für zu aktivieren Außendienst-Management , Navigiert ein Administrator zu **Systemdefinitionen** > **Plugins** Und aktivieren Sie das Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Außendienst-Management“ (com.snc.work_Management_PA).

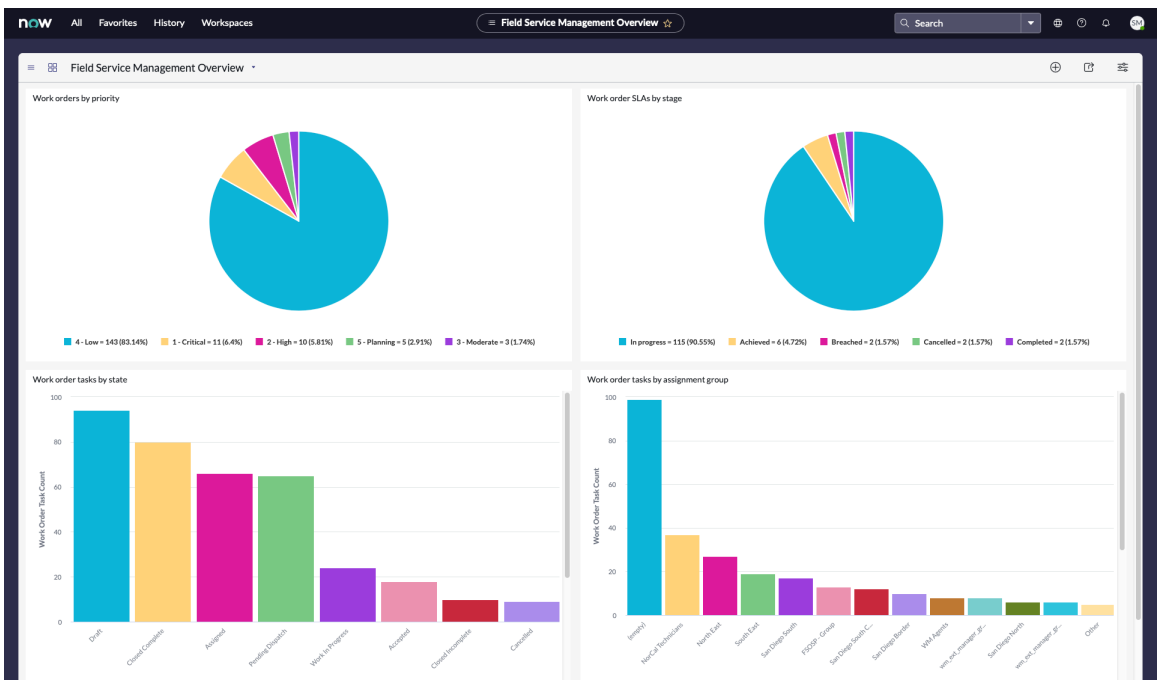
Durch die Aktivierung dieses Plugins wird dem Menü „Außendienst“ die Performance Analytics-Option hinzugefügt. Klicken Sie auf diese Option, um die Performance Analytics-Homepage für Field Service anzuzeigen, die die folgenden Berichte enthält:

- % produktive Außendienstmitarbeiter-Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben
- % der Nutzung von Außendienstmitarbeitern für Arbeitsauftragsaufgaben
- % tatsächliche Dauer in Bezug auf die geplante Dauer bei abgeschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben
- Durchschnittliche Abschlussdauer für Arbeitsaufträge
- Anzahl der neuen Arbeitsaufträge
- Anzahl der offenen Arbeitsaufträge
- Anzahl geschlossener Arbeitsaufträge

Hinweis: Wenn Performance Analytics installiert ist, wird das Plugin „Field Service Management Performance Analytics“ (com.snc.work_management_pa) automatisch als Teil des Plugins „Field Service Management“ aktiviert.

Außendienst Plattform-Analytics Dashboard

Die Außendienst Platform Analytics Dashboard zeigt den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für Ihre Zuweisungsgruppen an.



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

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- wm_admin zum Installieren und Aktivieren dieser Analytics- und Reporting-Lösung.
- Die Rolle wm_Manager ist erforderlich, um die Leistung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Greifen Sie auf zu Außendienst Performance Analytics Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Außendienst** > **Performance Analytics**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Außendienst Performance Analytics-Dashboard-Zugriff nach Anwenderrolle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Außendienst Manager	Misst die Gesamtproduktivität von Service Desk-Mitarbeitern und die Auslastung von Service Desk Vergleicht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern innerhalb der Zuweisungsgruppe. Misst die Abweichung von der geplanten Dauer von Aufgaben.

Indikatoren

Die Außendienst Das Performance Analytics-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Offene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge, die noch nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Die durchschnittliche Zeit, die für die Lösung von Arbeitsaufträgen benötigt wird.

% produktive Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen an den Aufgaben gearbeitet haben.

% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die in den letzten 60 Tagen zur Bearbeitung der Aufgaben zugewiesen sind.

Geschlossene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen“.

Wöchentliche neue Arbeitsaufträge im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen

Vergleich der Gesamtzahl der in einer Woche offenen Arbeitsaufträge mit der Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Arbeitsaufträge

Geplante Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben im Vergleich zur tatsächlichen Dauer (Stunden)

Automatische Übersetzung

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

Vergleich der geplanten Gesamtstunden für Arbeitsauftragsaufgaben und der tatsächlichen Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigen.

Wöchentliche Abweichung von der Dauer der geplanten Arbeitsauftragsaufgabe

Differenz in Stunden zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Zeit, die in einer Woche zum Abschluss der Arbeitsauftragsaufgaben benötigt wird.

Aufgliederungen

- Zuweisungsgruppe
- Status
- Zugewiesen an
- Priorität

Filter

Filter des Performance Analytics-Dashboards

Name	Typ	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Indikatorergebnisse für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe.

Außendienst Performance Analytics Dashboard in konfigurierbarer Arbeitsbereich

Die Außendienst Platform Analytics Dashboard zeigt den täglichen und wöchentlichen Fortschritt von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben für Ihre Zuweisungsgruppen an.

Außendienst-Management

Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- wm_admin zum Installieren und Aktivieren dieser Analytics- und Reporting-Lösung.
- Die Rolle wm_Dispatcher ist erforderlich, um die Leistung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Greifen Sie auf zu Außendienst Performance Analytics Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Außendienst** > **Performance Analytics**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfallszenarien für das Performance Analytics-Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Dispatcher	Misst die Gesamtproduktivität von Service Desk-Mitarbeitern und die Auslastung von Service Desk Vergleicht die Leistung von Service Desk-Mitarbeitern in den Zuweisungsgruppen, die dem Dispatcher gehören. Misst die Abweichung von der geplanten Dauer von Aufgaben.

Indikatoren

Die Außendienst Das Performance Analytics-Dashboard enthält die folgenden Leistungskennzahlen:

Offene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge, die noch nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Die durchschnittliche Zeit, die für die Lösung von Arbeitsaufträgen benötigt wird.

% produktive Arbeitszeit bei Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen an den Aufgaben gearbeitet haben.

% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben

Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die in den letzten 60 Tagen zur Bearbeitung der Aufgaben zugewiesen sind.

Geschlossene Arbeitsaufträge

Anzahl der Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen“.

Wöchentliche neue Arbeitsaufträge im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen

Vergleich der Gesamtzahl der in einer Woche offenen Arbeitsaufträge mit der Anzahl der in dieser Woche geschlossenen Arbeitsaufträge

Geplante Dauer von Arbeitsauftragsaufgaben im Vergleich zur tatsächlichen Dauer (Stunden)

Vergleich der geplanten Gesamtstunden für Arbeitsauftragsaufgaben und der tatsächlichen Zeit, die Service Desk-Mitarbeiter für die Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben benötigen.

Wöchentliche Abweichung von der Dauer der geplanten Arbeitsauftragsaufgabe

Differenz in Stunden zwischen der geplanten Dauer und der tatsächlichen Zeit, die in einer Woche zum Abschluss der Arbeitsauftragsaufgaben benötigt wird.

Aufgliederungen

- Zuweisungsgruppe
- Status
- Zugewiesen an
- Priorität

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

Filter

Filteroptionen im Performance Analytics-Dashboard

Name	Typ	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Zuweisungsgruppe	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Indikatorergebnisse für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe.

Konfigurieren von Personalberichten und -Analytics

Die Konfiguration von Personalberichten und -Analytics umfasst die Einrichtung von Systemen und Prozessen zum Erfassen, Analysieren und Interpretieren von Daten im Zusammenhang mit Personalleistung und -Produktivität.

Sie können wichtige Metriken definieren, Datensammlungsmethoden implementieren und Analytics-Tools verwenden, um aussagekräftige Einblicke zu generieren. Durch die Konfiguration von Personalberichten und Analytics können Unternehmen wertvolle Informationen erhalten, um das Personalmanagement zu optimieren, Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu identifizieren und datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, um die allgemeine betriebliche Effizienz zu verbessern.

Predictive Intelligence für Außendienst-Management konfigurieren

Predictive Intelligence Lösungsdefinitionen helfen Service Desk-Mitarbeitern bei verschiedenen Aufgaben.

Predictive Intelligence für Außendienst-Management bietet Lösungsdefinitionen für Arbeitsaufträge. Diese Lösungsdefinitionen empfehlen ähnliche Arbeitsaufträge, Wissensartikel oder Teileanforderungen basierend auf dem in eingegebenen Text **Kurzbeschreibung** Feld. Weitere Informationen zu Lösungsdefinitionen und ihren Typen finden Sie unter Predictive Intelligence .

Aktivieren Predictive Intelligence Für Außendienst-Management

Predictive Intelligence Zum Definieren von Arbeitsauftragslösungen

Beispiel: Ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben vorschlagen

Aktivieren Predictive Intelligence Für Außendienst-Management

Sie können aktivieren Predictive Intelligence Für Außendienst Plugin (Com.snc.fsm_ml) Für Außendienst-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und installiert zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, sofern sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen
erfordert ein vom Rest der ServiceNow AI Platform getrenntes Abonnement.

Wenden Sie sich an Ihren ServiceNow-Kundenbetreuer, um ein Abonnement zu erwerben. Wenn Sie ein Abonnement erwerben, werden bestimmte Plugins automatisch aktiviert. Wenn ein kostenpflichtiges Plugin nicht automatisch aktiviert wird, können Sie es manuell in der Liste „Alle Anwendungen“ in Ihrer Instanz aktivieren.

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

Hinweis:

Bevor Sie ein Abonnement kaufen, können Sie die Funktion in einer Instanz außerhalb der Produktion kostenlos testen, indem Sie sie über den Now Support Servicekatalog anfordern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Predictive Intelligence Für Außendienst-Management Plugin (Com.snc.fsm_ml) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

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

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

Predictive Intelligence Zum Definieren von Arbeitsauftragslösungen

Verwenden Sie Ihre Instanzdatensätze, um Lösungen für zu erstellen Außendienst-Management Probleme.

Lösungsdefinitionen

Lösungsdefinitionen sind als Vorlagen für Instanzen verfügbar, bei denen beide vorhanden sind Predictive Intelligence Und Außendienst-Management Sind aktiv. Weitere Informationen zu Lösungsdefinitionen und ihren Typen finden Sie unter Predictive Intelligence . Sie können auch eigene Lösungsdefinitionsdatensätze erstellen.

Lösungsdefinitionen für das Außendienst-Management

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
Ähnliche Arbeitsaufträge	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf dem Text in **Kurzbeschreibung** Feld.
Ähnliche Wissensartikel	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Wissensartikel, indem der Text in verglichen wird **Text** , **Kurzbeschreibung** , Und **Beschreibung** Felder von Wissensartikeln zu **Kurzbeschreibung** Feld

Automatische Übersetzung

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

Lösungsdefinitionen für das Außendienst-Management (Fortsetzung)

Lösungsdefinition	Lösungstyp	Beschreibung
		der Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Anforderungen für ähnliche Teile	Ähnlichkeit	Empfiehlt ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung und anderen Einblicken, die aus ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben gewonnen wurden.
Gruppierung von Arbeitsaufträgen in Themen	Clustering	Gruppiert ähnliche Arbeitsaufträge basierend auf dem Text in Themen **Kurzbeschreibung** Feld.

Beispiel: Ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben vorschlagen

Dieses Beispiel bietet einen Anwendungsfall für einen Wartungsmanager für medizinische Geräte, der eine Ähnlichkeitsdefinitionslösung in aktualisiert und trainiert Außendienst-Management Anwendung, um ähnliche Teileanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Problemszenario

Joy, ein Wartungsmanager für medizinische Geräte, äußerte seine Unzufriedenheit mit den relativ niedrigen anfänglichen Erfolgsraten der Wartung medizinischer Geräte. Dieses Problem ist in erster Linie aufgetreten, da Techniker bei ihren ersten Besuchen keinen Zugriff auf die erforderlichen Teile hatten. Um dieses Problem zu beheben, muss der Manager die Teileanforderungen der Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf dem vorherigen Serviceverlauf hinzufügen. Dieser Prozess ist jedoch zeitaufwändig und erfordert eine gründliche Bewertung der Aufgaben.

Lösung: Verwenden Predictive IntelligenceÄhnlichkeitslösung

Joy entscheidet sich für die Implementierung Predictive Intelligence Für Außendienst-Management Verbessert die Abschlussbewertung der Aufgabe, indem automatisch ähnliche Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben vorgeschlagen werden. Dies wird erreicht, indem die Lösung für maschinelles Lernen trainiert wird, um den bisherigen Serviceverlauf der Arbeitsauftragsaufgaben zu nutzen.

Jetzt arbeitet Joy mit dem Administrator zusammen, um die in bereitgestellte Lösung für maschinelles Lernen zu trainieren Predictive Intelligence Für Außendienst-Management. Diese Lösung dient zum Sammeln und Vergleichen vorhandener Datensätze mit neuen. Mithilfe der Predictive Intelligence-Funktion trainiert der Administrator die Ähnlichkeitslösung „ähnliche Teileanforderungen“, um den Prozess der Vorschlagung ähnlicher erforderlicher Teileanforderungen für Arbeitsauftragsaufgaben zu automatisieren. Dies wird erreicht, indem der Teileanforderungsdatensatz mit dem Arbeitsauftragsaufgabendatensatz verglichen und relevante Ergebnisse bereitgestellt werden.

Um die Lösung zu trainieren, gibt Joy die folgenden Werte in das Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ basierend auf den Anweisungen für das Training der Ähnlichkeitslösung ein. Weitere Informationen finden Sie unter Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung, um ähnliche Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

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

Feld	Wert
Bezeichnung	Ähnliche Teileanforderungen
Name	Ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements
Tabelle	Teileanforderung [sm_part_requirement]
Felder	Kurzbeschreibung, Beschreibung, Kompetenzen und Asset-Anzeige
Testtabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Testfelder	Felder „Beschreibung“, „Kurzbeschreibung“, „Kompetenzen“ und „Asset“
Filter	[Arbeitsauftragsaufgabe_Asset] [ist] [nicht leer]
Verarbeitungssprache	English
Stoppwörter	Standardmäßige englische Stoppwörter
Schulungshäufigkeit	Alle 30 Tage
Aktualisierungshäufigkeit	Jeden Tag

Trainieren Sie die Ähnlichkeitslösung, um ähnliche Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen

Aktualisieren und trainieren Sie die Lösung für die Ähnlichkeitsdefinition ähnlicher Teileanforderungen, um die erforderlichen Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe vorzuschlagen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Ähnlichkeitslösung für ähnliche Teileanforderungen erfasst und vergleicht Ihre vorhandenen Datensätze mit neuen ähnlichen Datensätzen. Es hilft, die erforderlichen Teile für Arbeitsauftragsaufgaben vorzuschlagen, die in der Vergangenheit häufig verwendet wurden. Diese Lösung verwendet den vordefinierten Teileanforderungsdatensatz, der in der Tabelle „Teileanforderungen“ gespeichert ist, um genaue Empfehlungen zu geben.

Um den Teilevorschlag basierend auf bestimmten Arbeitsauftragsaufgabenfeldern anzupassen, müssen Sie diese Ähnlichkeitslösung ändern. Damit eine Ähnlichkeitslösung ordnungsgemäß funktioniert, muss in der Tabelle „Teileanforderungen“ [sm_part_requirement] in der Datenbank „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_Task] mindestens die erforderliche Anzahl von Datensätzen in der Konfiguration von festgelegt sein ServiceNow Instanz. Der Standardwert für die Mindestanzahl ist 10.000.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Predictive Intelligence** > **Ähnlichkeit** > **Lösungsdefinitionen**an.
2. Suchen Sie in der Liste Ähnlichkeitsdefinitionen nach der Lösungsdefinition für ähnliche Teileanforderungen (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements), und wählen Sie sie aus.
3. Überprüfen Sie im Formular „Ähnlichkeitsdefinition“ die Standardfeldwerte für Teileanforderungen.

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

Hinweis: Wenn der Anwendungsbereich nicht auf festgelegt ist Predictive Intelligence Für Außendienst-Management Anwendung können Sie das Formular nicht bearbeiten, und eine Warnmeldung wird angezeigt. Um das Formular bearbeitbar zu machen, klicken Sie am Ende der Nachricht auf das Wort **hier**.

Formular „Ähnlichkeitsdefinition“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Eindeutiger Name für die Ähnlichkeitslösung
Name	Wenn Sie eine Lösungsbezeichnung eingeben, wird dieses Feld automatisch mit einem vom System zugewiesenen Namen gefüllt, der Ihrem Bezeichnungswert ähnelt.
Tabelle	Tabelle, die den Teileanforderungen-Datensatz enthält, für den Sie mit anderen ähnlichen Datensätzen vergleichen und trainieren möchten. Nachdem Sie einen Tabellenwert zugewiesen haben, wird im Formular ein Link angezeigt, der die Anzahl der Datensätze anzeigt, die Ihren Filterbedingungen entsprechen.
Felder	Feldtypen, die den Text der Teileanforderungen-Datensätze enthalten, deren Arbeitsauftragsaufgaben Sie identifizieren möchten. Sie können die Spalten aus der Tabelle „Teileanforderung“ [sm_part_requirement] für den Ähnlichkeitsvergleich mit der Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe und anderen Feldern auswählen.
Testtabelle	Tabelle, die die Arbeitsauftragsaufgaben-Datensätze enthält, die Sie mit den Teileanforderungen-Datensätzen vergleichen möchten.
Testfelder	Felder aus der Arbeitsauftragsaufgabe, die wahrscheinlich Text enthalten, der den Feldern für Teileanforderungen ähnlich oder relevant ist. Diese Felder werden für die Ähnlichkeitsabstimmung mit den Teileanforderungsfeldern verwendet.
Filter	Filterbedingungen, die auf die Felddatensätze angewendet werden, um Arbeitsauftragsaufgabendatensätze nach Teileanforderungsempfehlungen zu filtern.
Verarbeitungssprache	Die dominante Sprache des Datensatzes, den Sie anhand der Lösungsdefinition trainieren. Wenn die Datensatzsprache Englisch ist, wählen Sie **Englisch** aus. **Hinweis:** Der Begriff Verarbeitung beinhaltet einige der sprachspezifischen Schritte, die im Rahmen des Trainings einer Lösung verwendet werden. Diese Schritte können dabei das Tokenisieren von Wörtern, das Entfernen von Stoppwörtern und die Wortstammerkennung umfassen.
Stoppwörter	Allgemeine Begriffe in der Verarbeitungssprache, die von der Suche ausgeschlossen werden, z. B. Präpositionen. Nachdem Sie die Verarbeitungssprache ausgewählt haben, fügt das System automatisch eine Stoppwortliste in derselben Sprache hinzu. Wenn Ihre Verarbeitungssprache beispielsweise

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

Feld	Beschreibung
	Italienisch ist, wird die Liste für **standardmäßige italienische Stoppwörter** angezeigt.
Schulungshäufigkeit	Die Häufigkeit, mit der das Modell für die Definition der Ähnlichkeitslösung erneut trainiert werden muss.
Aktualisierungshäufigkeit	Häufigkeit, wie oft neue Datensätze in das Modell aufgenommen werden sollen, um die Ähnlichkeitsergebnisse abzurufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und trainieren Sie eine Ähnlichkeitslösung .

4. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie in der zugehörigen Liste Zeitplan für Schulungsanforderungen den Zeitplan für das Training der Lösungsdefinition für ähnliche Teileanforderungen.
   Standardmäßig ist der Zeitplan für Schulungsanforderungen **Regelmäßig** und wird alle 30 Tage ausgeführt.
5. Klicken Sie auf **Update & Retrain (Aktualisieren und neu trainieren)**.
6. Öffnen Sie die Lösungsdefinition für ähnliche Teileanforderungen (ml_sn_sn_fsm_ml_global_similar_part_requirements), und zeigen Sie in der zugehörigen Liste ML-Lösungen den Fortschritt der Schulungslösung in an **Fortschritt** Spalte.
   Wenn **Fortschritt** Beträgt 100 %, können Sie in der zugehörigen Liste ML-Lösungen hilfreichere Inhalte in die Vorschläge für Teileanforderungen aufnehmen, indem Sie die Ähnlichkeitsbeispiele basierend auf der Ähnlichkeitsbewertung überprüfen und den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung aktualisieren.
7. **Wahlweise:** Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitspunktzahl.

   a. Klicken Sie in der Spalte **Aktiv** auf den Link für die Lösung.

   b. Überprüfen Sie die Ähnlichkeitsbeispiele, indem Sie auf den zugehörigen Link **Ähnlichkeitsbeispiele** auf dem ML-Lösungsformular klicken.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Lösungsähnlichkeitsbeispiele .

   c. Geben Sie in der zugehörigen Liste „Lösungsstatistiken“ auf dem ML-Lösungsformular den erforderlichen Wert im Feld **Schwellenwert für Ähnlichkeitspunktzahl** ein, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf das ML-Lösungsformular, und klicken Sie dann auf **Speichern**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisieren Sie den Schwellenwert für die Ähnlichkeitsbewertung .

Ergebnis

Wenn die Lösung abgeschlossen ist, wird das erforderliche Teil ähnlich wie die für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählten Felder als Teileanforderungsempfehlungen gesendet.

Außendienst-Management verwenden

Verwenden Außendienst-Management Dient zum Verwalten von Arbeitsaufgaben, die am Standort ausgeführt werden. Ordnen Sie Aufgaben bestimmten Außendienstmitarbeitern auf der Grundlage von Fähigkeiten, zugewiesenen geografischen Gebieten und verfügbaren Bestandsmaterialien zu. Arbeiten Sie über mobile Kanäle zwischen Vorgängen, Außendienstressourcen und Kunden zusammen.

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

Arbeitsaufträge vorbereiten



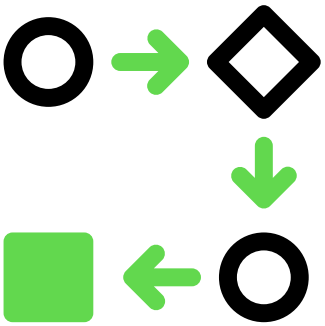
Bereiten Sie Arbeitsaufträge vor, an die gesendet werden soll Außendienst Service Desk-Mitarbeiter.

Workforce



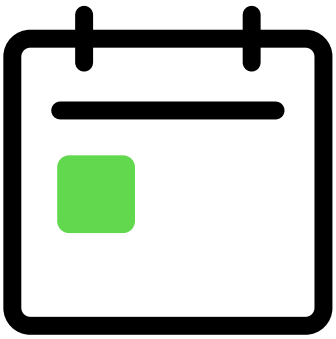
Richten Sie Zeitpläne, Gebiete und Crews für ein Außendienst-Management.

Zeitplan und Einsatz



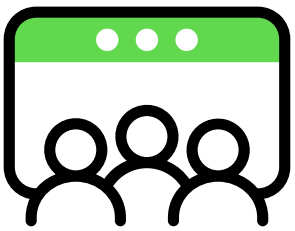
Weisen Sie Aufgaben zu, überwachen Sie Service Desk-Mitarbeiter, und verfolgen Sie die Geräte nach.

Verwalten Sie Termine



Sie können Termine für verfügbare Services buchen, neu planen und stornieren.

Kunden-Selfservice



Ermöglichen Sie Kunden, ihre eigenen Informationen und Updates zu verwalten.

Arbeitsaufträge abschließen

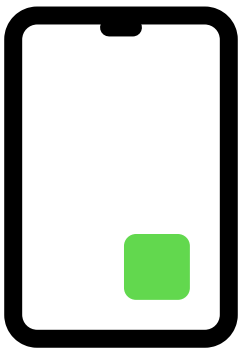


Verfolgen und verwalten Sie den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben.

Automatische Übersetzung

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

Schließen Sie Arbeitsaufträge auf Mobilgeräten ab



Verwalten Außendienst Arbeitsauftragsaufgaben von überall aus.

Außendienst-Management mithilfe der Übersicht

Der Prozess zum Konfigurieren des Außendienst-Managements umfasst:

- Arbeitsaufträge vorbereiten

  Erstellen und bearbeiten Sie alle Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für Service Desk-Mitarbeiter, die Teil des von Ihnen verwalteten Teams sind. Weisen Sie Ad-hoc-Servicestandorte zu, um Servicestandorte bei Bedarf zu aktualisieren und zu verifizieren.

- Personalverwaltung

  Überwachen Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter, verwalten Sie Ressourcen, optimieren Sie die Gebietsabdeckung, und bearbeiten Sie Crew-Aufgaben und -Zuweisungen, um eine effiziente und effektive Abdeckung zu gewährleisten.

- Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

  Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu, und verfolgen Sie die Arbeit, während sie für die Arbeitsauftragsaufgaben abgeschlossen wird. Planen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, und weisen Sie sie der Crew oder Auftragnehmern nach Bedarf zu.

- Verwalten von Terminen

  Sie können Termine für verfügbare Services buchen, neu planen und stornieren. Kunden können verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Serviceportal buchen.

- Kunden-Selfservice

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

Kunden können ihre eigenen Informationen und Updates verwalten. Geben Sie Kunden die Möglichkeit, den Status ihrer Arbeitsaufträge nachzuverfolgen, Standorte von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen und Feedback zu geben.

- Abschließen von Arbeitsaufträgen auf der Weboberfläche

  Service Desk-Mitarbeiter können die Weboberfläche verwenden, um Arbeitsauftragsaufgaben zu akzeptieren oder abzulehnen.

- Arbeit am wird abgeschlossen ServiceNow Agent Mobile Anwendung

  Die Mobile Agent-App ist der effektivste Ort für die Interaktion von Service Desk-Mitarbeitern mit Arbeitsauftragsaufgaben.

Arbeitsaufträge vorbereiten

Erstellen Sie Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Vorlagen, die die richtigen Kompetenzen und die Planung integrieren.

Mit der Anwendung Außendienst-Management können Sie Arbeitsaufträge erstellen, genehmigen, qualifizieren oder abschließen und SLAs verwalten.

Verwenden Sie die Übersicht

Die Schritte zur Vorbereitung von Arbeitsaufträgen sind:

1. Arbeitsaufträge verwalten

   Das Verwalten von Arbeitsaufträgen umfasst die Erstellung, Zuweisung und Nachverfolgung von Arbeitsaufträgen bis zum Abschluss.

2. Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

   Arbeitsauftragsaufgaben sind integraler Bestandteil von Arbeitsaufträgen. Sie definieren die Aktivitäten, die im Arbeitsauftrag abgeschlossen werden müssen. Jeder Arbeitsauftrag hat mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe.

3. (Optional) Weisen Sie Ad-hoc-Servicestandorte zu

   Mit diesen Standorten können Administratoren Servicestandorte bei Bedarf konfigurieren. Diese Ad-hoc-Standorte sind nicht Teil eines vordefinierten Außendienststandorts, was eine größere Flexibilität bei der täglichen Arbeit eines Außendiensttechnikers bietet.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge und Aufgaben einrichten

Arbeitsaufträge verwalten

Arbeitsaufträge sind Anforderungen für Arbeit außerhalb des Unternehmens. Benutzer mit den entsprechenden Rollen erstellen die Arbeitsaufträge und stellen die erforderlichen Informationen bereit, die für die Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind. Dann qualifizieren andere Benutzer diese Arbeitsaufträge und erstellen die Aufgaben, die zum Erledigen des Arbeitsauftrags erforderlich sind.

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

Arbeitsaufträge erstellen

Wenn Sie die Rolle wm_initiator oder wm_initiator_qualifier haben, können Sie Arbeitsaufträge erstellen. Sie können Arbeitsaufträge völlig neu oder aus einem anderen Datensatz erstellen.

Arbeitsaufträge können aus diesen anderen Datensatztypen erstellt werden: Fall, Incident, Change, Problem oder Projektaufgabe. Sie können auch aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellt werden. Für jeden Datensatz können Sie nur einen Arbeitsauftrag erstellen.

Aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellte Arbeitsaufträge

Wenn sich der Umfang eines vorhandenen Arbeitsauftrags während der Ausführungsphase ändert, können Sie einen anderen Arbeitsauftrag daraus erstellen. Analysieren Sie, ob die Umfangsänderung verwaltet werden kann, indem Sie zusätzliche Aufgaben hinzufügen, anstatt einen anderen Arbeitsauftrag zu erstellen.

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einem vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen, werden die folgenden Informationen aus dem ursprünglichen Arbeitsauftrag kopiert:

- Referenz des Arbeitsauftragsdatensatzes (im Feld **Initiiert von**)
- Betroffenes CI
- Anrufer
- Standort
- Priorität
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung

Da einige Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz kopiert werden, kann ein vorhandener Arbeitsauftrag als Vorlage zum Erstellen neuer Arbeitsaufträge verwendet werden.

Aus einem Incident-, Problem-, Change- oder Projektaufgaben-Datensatz erstellte Arbeitsaufträge

Wenn ein Incident-, Problem-, Change- oder Projektaufgaben-Datensatz einem extern arbeitenden Servicemitarbeiter zugewiesen und nachverfolgt werden muss, können Sie einen Arbeitsauftrag daraus erstellen. Einige Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz werden automatisch in den neuen Arbeitsauftrag kopiert.

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
Incident	• Referenz für Incident-Datensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffene Person • Standort • Priorität

Automatische Übersetzung

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

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
	• Kurzbeschreibung • Beschreibung Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Incident-Management .
Fall	• Account • Kontakt • Betroffenes CI • Standort • Asset Weitere Informationen zum Erstellen eines Arbeitsauftrags aus dem Fall finden Sie unter Arbeitsaufträge im CSM-Mitarbeiterbereich .
Problem	• Referenz für Problemdatensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffenes CI • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung
Change	• Referenz für Change-Datensätze (im Feld **Initiiert von**) • Betroffenes CI • Priorität • Kurzbeschreibung • Beschreibung Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Change-Management .
Projektaufgabe **Hinweis:** Bevor Arbeitsaufträge aus Projektaufgaben erstellt werden können, muss Außendienst-Management in Project Portfolio Management integriert werden.	• Kurzbeschreibung • Standort Diese Arbeitsauftragsfelder werden mit der Projektaufgabe synchronisiert.

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

Datensatztyp	In den Arbeitsauftrag kopierte Felder
	• Status • Geplanter Start • Geschätztes Ende Weitere Informationen zu den synchronisierten Feldern finden Sie unter Integration mit Project Portfolio Management.

Arbeitsaufträge können basierend auf verschiedenen Attributen gefiltert werden, z. B. Qualifizierungsgruppe, Standort, initiiert von, Priorität, Status, und so weiter. Dies hilft beim Erstellen einer Gruppe ähnlicher Arbeitsaufträge.

Wenden Sie eine Arbeitsauftragsvorlage an

Mit Arbeitsauftragsvorlagen können Benutzer mit den richtigen Rollen automatisch Arbeitsaufträge, Aufgaben und Teileanforderungen erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder model_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Neu erstellen**an.
2. Wählen Sie im Feld **Vorlage** die gewünschte Arbeitsauftragsvorlage aus, und speichern Sie das Formular.

   Die Vorlageninformationen werden für Folgendes verwendet:

   - Zum Kopieren von Kurzbeschreibung, Priorität und Abrechnungsstatus für den Arbeitsauftrag. Das System kopiert auch die Qualifizierungsgruppe in das Arbeitsauftragsformular, wenn dieses Feld vorhanden ist. Qualifizierungsgruppen sind nicht erforderlich, wenn die automatische Qualifizierung konfiguriert ist. Aus einem Incident, einem Problem oder einer Change-Anforderung erstellte Arbeitsaufträge zeigen die Kurzbeschreibung aus der Quellaufgabe an, auch wenn eine Vorlage ausgewählt ist. Aufgaben für Arbeitsaufträge, die aus Vorlagen erstellt werden, zeigen immer die Kurzbeschreibung aus der Aufgabenvorlage an.
   - Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der Informationen aus den Arbeitsaufgabenvorlagen.

     Hinweis: Die Felder wie **Gebiet** Und **Versandgruppe** Werden basierend auf dem ausgewählten automatisch ausgefüllt **Standort** Unabhängig von der Arbeitsauftragsvorlage oder dem Status nur wenn `Field_Service_Territories`Gebietsmodell ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.

   - Erstellen Sie die Teileanforderungen. Wenn ein angegebenes Teil nicht auf Lager ist, zeigt das System eine Nachricht an, in der das Teil angegeben ist.

Arbeitsauftrag erstellen

Wenn Arbeit außerhalb des Unternehmens angefordert wird, erstellen Sie einen Arbeitsauftrag, um Informationen für die Servicemitarbeiter bereitzustellen, die die Anforderung ausführen. Sie können einen Arbeitsauftrag vollständig neu oder aus diesen anderen Datensatztypen erstellen: Problem, Incident, Change oder Projektaufgabe. Sie können einen Arbeitsauftrag auch aus einem anderen vorhandenen Arbeitsauftrag erstellen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator, wm_initiator_qualifier oder admin

Stellen Sie sicher, dass Sie die folgenden Plugins installieren

- Kundenservice mit Außendienst-Management (com.snc.csm_fsm_Integration) zum Erstellen fallbezogener Arbeitsaufträge aus den Kundenservice- und Verbraucherserviceportalen.
- Kundenservice-Installationsbasismanagement (com.snc.install_base) zum Erstellen von Arbeitsaufträgen für Installationsbasiselemente, Identifizieren von Assets, Konfigurationselementen (CI) oder betroffenen Installationsbasiselementen.
- Verwenden Sie Rollen wie wm_location_Agent, wm_location_assignment.Manager, um den Arbeitsauftrags- und Aufgabenzugriff basierend auf der Serviceorganisation des Anbieters zu beschränken, wenn die Plugins „Arbeitsmanagement“ und „Serviceorganisation“ installiert sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Geben Sie im Arbeitsauftrag die Art der erforderlichen Arbeit an, und identifizieren Sie die betroffenen Configuration Items (CI).
- Um Arbeitsaufträge für allgemeine Aufgaben wie die Einarbeitung neuer Mitarbeiter zu erstellen, können Sie Modellvorlagen für Arbeitsaufträge verwenden, um alle erforderlichen Datensätze automatisch zu erstellen.
- Beschränken Sie den Zugriff auf Arbeitsaufträge und Aufgaben, damit Anwender nur diejenigen anzeigen und verwalten können, die ihrer eigenen Serviceorganisation zugewiesen sind, um sicherzustellen, dass vertrauliche Informationen in der entsprechenden Organisation sicher verwaltet werden.

Prozedur

1. Erstellen Sie den Arbeitsauftrag.

Option	Schritte
Neuen Arbeitsauftrag erstellen	**a.** Navigieren zu **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Neu erstellen**an. **b.** Geben Sie eine **Kurzbeschreibung** ein. Optional können Sie auf das Symbol „Wissen durchsuchen“ ( ), um Artikel in der Knowledge Base anzuzeigen, die sich auf dieses Produktmodell, diesen Plan oder dieses CI beziehen. Dabei könnten Sie eine Lösung im Zusammenhang mit dem Grund finden, aus dem Sie einen Arbeitsauftrag absenden. **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Option	Schritte
Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag aus einem Incident, einem Problem, einer Change, einer Projektaufgabe oder einem anderen Arbeitsauftrag.	**a.** Öffnen Sie den Datensatz, aus dem Sie den Arbeitsauftrag erstellen möchten. **Hinweis:** Bevor Arbeitsaufträge aus Projektaufgaben erstellt werden können, muss Außendienst-Management in Project Portfolio Management integriert werden. **b.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Formulartitelleiste, und wählen Sie **Arbeitsauftrag erstellen** aus.

Der Arbeitsauftrag wird in der Phase **Entwurf** erstellt.

Wenn Sie den Arbeitsauftrag aus einem anderen Datensatz erstellt haben, wird die Kurzbeschreibung des ursprünglichen Datensatzes als Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags kopiert. Einige der Arbeitsauftragsfelder werden automatisch mit Informationen aus dem ursprünglichen Datensatz gefüllt. Details finden Sie unter Arbeitsaufträge vorbereiten.

2. Füllen Sie die Felder im Formular „Arbeitsauftrag“ in geeigneter Weise aus.

Felder im Formular „Arbeitsauftrag“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für den Arbeitsauftrag.
Unternehmen	Unternehmen, für das der Arbeitsauftrag geöffnet wurde. Die Nachschlageliste enthält nur die Unternehmen, die in ihrem Unternehmensdatensatz als **Kunden** festgelegt sind.
Kontakt	Person, für die die Arbeit angefordert wird. In der Nachschlageliste werden nur Benutzer angezeigt, die dem ausgewählten **Unternehmen**zugeordnet sind.
Asset	Die Asset-Tag-Nummer oder die Seriennummer des an diesem Fall beteiligten Assets. Sie können lineares Asset nur auswählen, wenn Enterprise Asset Management Ist installiert.
Betroffenes CI	Primäres Element, das Arbeit erfordert, z. B. ein kaputter Laptop oder ein Drucker, der Tinte benötigt. Nachschlagelisten für Configuration Items basieren auf dem ausgewählten **Unternehmen**. Wenn mehr als ein Element Arbeit erfordert, fügen Sie die Elemente der zugehörigen Liste betroffener CIs hinzu. Wenn Sie einzelnen Aufgaben CIs zuweisen, können der Qualifizierer und der Einsatzplaner nur aus den CIs in der zugehörigen Liste **Betroffene CIs des Arbeitsauftrags** auswählen. Dasselbe CI in einem Arbeitsauftrag kann auf mehrere Arbeitsauftragsaufgaben angewendet werden.

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

Feld	Beschreibung
Lineare Arbeit	Option, um anzugeben, dass der Arbeitsauftrag für ein lineares Asset gilt, und sicherzustellen, dass die Aufgaben in einer einzigen progressiven Zeile angeordnet sind. **Lineare Arbeit** Option ist standardmäßig ausgewählt. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein lineares Asset in ausgewählt ist **Asset** Feld.
Startstandort	Geografisches Gebiet, das den Beginn des physischen Standorts für ein lineares Asset markiert. **Startstandort** Das Feld wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der dem ausgewählten linearen Asset zugeordnet ist. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein lineares Asset in ausgewählt ist **Asset** Feld.
Endstandort	Geografisches Gebiet, das das Ende des physischen Standorts für ein lineares Asset markiert. **Endstandort** Das Feld wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der dem ausgewählten linearen Asset zugeordnet ist. Diese Option wird nur angezeigt, wenn ein lineares Asset in ausgewählt ist **Asset** Feld.
Serviceorganisation der anfordernden Person	Stellt die Serviceorganisation der anfordernden Person dar, die die Erstellung des Arbeitsauftrags initiiert hat. <re word> **Hinweis:** Das Feld Serviceorganisation der anfordernden Person wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) installiert ist.
Serviceorganisation des Anbieters	Stellt die Erfüller-Serviceorganisation dar. <für Aufgabenerfüllung verwendet Re Word> **Hinweis:** Das Feld Serviceorganisation des Anbieters wird nur angezeigt, wenn das Plugin „Serviceorganisation“ (com.snc.service_organization) installiert ist.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, zu dem Sie eine Frage haben oder mit dem Sie Probleme haben.
Standort	Geografisches Gebiet (physischer Standort), in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Das Feld „Standort“ wird automatisch mit dem Standort ausgefüllt, der dem ausgewählten zugeordnet ist **Serviceorganisation Des Anbieters** . **Hinweis:** Für die Arbeitsaufträge, die aus dem Fall initiiert werden, die **Standort** Das Feld wird automatisch basierend auf dem ausgefüllt **Betroffenes CI** Feld und dann, wenn kein betroffenes CI oder Standort angegeben ist, auf der **Anrufer** . Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen.

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

Feld	Beschreibung
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieses Arbeitsauftrags (optional). Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Das Feld **Beschreibung** wird mit der Beschreibung der ausgewählten Vorlage gefüllt. Wenn Sie **Aufgabe wird manuell zugeteilt** im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“ ausgewählt haben, werden Arbeitsauftragsaufgaben, die für Aufträge erstellt wurden, für die Vorlagen verwendet werden, automatisch in **Zuteilung ausstehend** überführt. Weitere Informationen zu Vorlagen finden Sie unter Serviceauftragsvorlagen erstellen. **Hinweis:** Wenn die Vorlage im Voraus definiert ist, kann sie Aufgabenabhängigkeiten enthalten, die in die Aufgaben in Ihrem Arbeitsauftrag übernommen werden.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit, zu der der Arbeitsauftrag geöffnet wurde.
Priorität	Reihenfolge des Arbeitsauftrags, basierend auf dem Schweregrad der Auswirkung, der Anzahl der betroffenen Benutzer oder anderen Faktoren. Die auf diesen Arbeitsauftrag angewendete Servicelevel-Vereinbarung (SLA) wird durch die in diesem Feld ausgewählte Priorität bestimmt.
Status	Aktuelle Phase des Arbeitsauftrags im Lebenszyklus des Arbeitsauftrags. **Hinweis:** Die **Geplant** status wird zwischen angezeigt **Versand Ausstehend** Und **Zugewiesen** gibt nur an, wenn Ihr Administrator aktiviert **Status „geplant“ verwenden** Option in Konfigurationen globaler Domänen.
Qualifizierungsgruppe	Gruppe, die die technischen Details des Arbeitsauftrags angeben kann. In der Nachschlageliste werden nur die Qualifizierungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten **Standort** zugeordnet sind. Wenn für den Standort keine Qualifizierungsgruppen vorhanden sind, werden alle Qualifizierungsgruppen aufgelistet, und es kann eine beliebige ausgewählt werden. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist.
Initiiert von	Datensatznummer des ursprünglichen Problems, Incident oder sonstigen Arbeitsauftrags bzw. der ursprünglichen Change-Anforderung, aus dem/der der Arbeitsauftrag erstellt wurde.
Verrechenbar	Option zum Ausgeben einer Gebührenabrechnung für den Arbeitsauftrag. Dies ist nützlich zum Ausführen von Berichten über abrechenbare Arbeitsaufträge.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung des Arbeitsauftrags.
Beschreibung	Detaillierte Informationen zur Beschreibung der auszuführenden Arbeit. Initiatoren erstellen Arbeitsaufträge, aber Qualifizierer sollten so viele Details wie möglich zu der auszuführenden Arbeit hinzufügen, um Nachfragen bei der betroffenen Person zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über den Arbeitsauftrag und wie er abgeschlossen wurde. Dieses Feld ist für Kunden nicht sichtbar. Arbeitsnotizen werden während des gesamten Arbeitsauftragslebenszyklus hinzugefügt, um Benutzern, die daran arbeiten, den Austausch nützlicher Informationen zu ermöglichen.

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

Feld	Beschreibung
Zeitplanung	
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der der Beginn der frühesten Aufgabe geplant ist.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem alle Aufgaben abgeschlossen sein werden.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Datum und Uhrzeit, zu der die früheste Aufgabe tatsächlich begonnen wurde.
Tatsächliches Arbeitsende	Datum und Uhrzeit, wann die letzte Aufgabe tatsächlich beendet wurde.
Anforderung fällig am	Geschätztes Datum, an dem die letzte Aufgabe abgeschlossen sein wird. Die **Vorlaufzeit** Für Der Wartungszeitplan wird von abgezogen **„Fällig bis“ angefordert** Datum, an dem der Arbeitsauftrag dieses Datum bestimmt.

3. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**, um Ihre Änderungen zu speichern.

Ergebnis

Der Arbeitsauftrag wird erstellt und wartet auf die Qualifizierung, um eine Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen.

Hinweis: Sie müssen aktivieren *`Apply Work Order template in draft status`*Option und *`wm_task_initiator`*Rolle zum Erstellen von Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Vorlage, ohne den Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet. Weitere Informationen zu diesen Konfigurationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen Und Mit Außendienst-Management installierte Rollen.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie das Arbeitsauftragsformular ausgefüllt haben, verschieben Sie es in den nächsten Status Konfiguriert für Außendienst-Managementan. Im nächsten Status wird der Auftragsauftrag durch andere Benutzer mit geeigneten Rollen für den Status verarbeitet.

Klicken Sie im Arbeitsauftragsformular auf eine der folgenden Optionen, je nachdem, welche verfügbar ist:

Option	Beschreibung
Für Genehmigung bereit	Klicken Sie auf **Für Genehmigung bereit**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Warte auf Genehmigung“ zu verschieben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** in der Konfiguration für Außendienst-Management aktiviert ist.
Bereit für Qualifizierung	Klicken Sie auf **Bereit für Qualifizierung**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Warte auf Qualifizierung“ zu verschieben. Wenn keine Arbeitsauftragsaufgabe vorhanden ist, wird automatisch eine erstellt. Kurzbeschreibung, Beschreibung und Ort des Arbeitsauftrags werden in die Aufgabe kopiert. Die Option **Bereit für Qualifizierung** ist nur verfügbar, wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** in der Konfiguration für Außendienst-Management aktiviert ist.

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

Option	Beschreibung
Versandbereit	Klicken Sie auf **Bereit für Einsatzplanung**, um den Arbeitsauftrag in den Status „Bereit für Einsatzplanung“ zu verschieben. Die **Bereit für Versand** Option ist nur verfügbar, wenn **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** Und **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** Sind in der Konfiguration für deaktiviert Außendienst-Management.

Beispiel: Erstellen Sie eine Aufgabe, ohne einen Arbeitsauftrag zu qualifizieren

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen für einen Arbeitsauftrag, ohne einen Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet.

Vorbereitungen

- Sie müssen aktivieren *`Apply Work Order template in draft status`*Dient zum automatischen Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Vorlagen, ohne dass ein Arbeitsauftrag qualifiziert werden muss. Sie finden diese Option, indem Sie zu navigieren **Außendienst** > **Administration** > **Konfiguration**an.
- Um die Arbeitsauftragsvorlage, die Arbeitsauftragsaufgabe oder die Teileanforderungen zu erstellen oder zu bearbeiten, müssen Sie sicherstellen, dass sich der Arbeitsauftrag im Entwurfsstatus befindet.

Erforderliche Rolle: wm_Task_initiator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsaufträge im Entwurf**an.
2. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, auf den Sie eine Vorlage anwenden möchten, um Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen.
3. Im Arbeitsauftrag **Vorlage** Wählen Sie eine Vorlage für den Arbeitsauftrag aus, und speichern Sie das Formular.
   Die Arbeitsauftragsaufgaben werden basierend auf der ausgewählten Vorlage erstellt.
4. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie die Arbeitsauftragsvorlage, um anwenderdefinierte Aufgaben zu erstellen.
   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Arbeitsauftragsaufgaben alle vorhandenen Aufgaben aus.
   b. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen** Liste, wählen Sie aus **Löschen** .
   c. Wechseln Sie zum Feld Vorlage, und klicken Sie auf **Vorschau dieses Datensatzes anzeigen** Dient zum Bearbeiten der Arbeitsauftragsvorlage.
   Weitere Informationen zum Bearbeiten der Arbeitsauftragsvorlage finden Sie unter Arbeitsauftragsvorlage erstellen.
5. Erstellen Sie Ad-hoc-Arbeitsauftragsaufgaben.
   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Arbeitsauftragsaufgaben auf **Neu** .
   b. Füllen Sie die Pflichtfelder aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.
   c. Klicken Sie auf **Absenden**.

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

Schließen von Arbeitsaufträgen und nächste Schritte

In Außendienst-Management werden Arbeitsaufträge abhängig von den Status der zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben automatisch geschlossen. Arbeitsaufträge werden geschlossen, wenn alle Aufgaben den Status „Geschlossen“ erreichen. Es ist hilfreich, zu verstehen, was passiert, nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe geschlossen hat.

Erforderliche Rolle: wm_Agent, wm_ext_Agent.

Arbeitsaufträge werden in den folgenden Szenarien geschlossen:

- Wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben markiert sind **Abgeschlossen** , Der Status des Arbeitsauftrags ändert sich in **Abgeschlossen** .
- Wenn mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe als **Geschlossen – unvollständig** gekennzeichnet ist, ändert sich der Status des Arbeitsauftrags in **Geschlossen – unvollständig**.

Nachdem ein Arbeitsauftrag geschlossen wurde, werden automatisch Zeit und Aufwand für ihn berechnet. Der Arbeitsauftrag wird auch inaktiv und wird aus der Liste der Arbeitsaufträge entfernt.

Nachdem ein Auftrag einem Außendienstmitarbeiter zugewiesen wurde, kann dieser Außendienstmitarbeiter den Auftrag unter zwei Bedingungen abschließen und schließen:

- Wenn die Konfigurationsoption **Anforderungslebenszyklus ist aufgabenorientiert** aktiviert ist, werden alle Status des Arbeitsauftrags durch die Aufgabe gesteuert. Der Außendienstmitarbeiter kann im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die Schaltfläche **Geschlossen – vollständig** klicken, um alle Aufgaben zu schließen, die manuell geschlossen werden müssen. Nachdem alle Aufgaben des Arbeitsauftrags geschlossen wurden, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.
- Wenn die Konfigurationsoption **Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert** festgelegt ist und alle Aufgaben des Arbeitsauftrags geschlossen sind, kann der Außendienstmitarbeiter im Anforderungsformular auf die Schaltfläche **Schließung abgeschlossen** klicken, um den Auftrag abzuschließen und zu schließen.

Arbeitsauftrag abbrechen

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab, wenn die Arbeit nicht mehr erforderlich ist oder wenn es sich um ein Duplikat eines anderen Arbeitsauftrags handelt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Arbeitsaufträge können während bestimmter Phasen im Lebenszyklus des Arbeitsauftrags von Benutzern mit unterschiedlichen Rollen abgebrochen werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag abbrechen, werden auch alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen.

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben können nicht abgebrochen werden, wenn sie den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – unvollständig** aufweisen.

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben können von Anwendern mit diesen Rollen abgebrochen werden:

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

Anwenderrollen

Rolle	Beschreibung
Initiator	Kann einen Arbeitsauftrag abbrechen, wodurch automatisch alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen werden.
Qualifizierer	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Einsatzplaner	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Außendienstmitarbeiter	Kann dem Benutzer selbst zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Field Service Management-Administrator	Kann jederzeit alle aktiven Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Klicken Sie auf den Arbeitsauftrag.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für das Abbrechen des Arbeitsauftrags ein.
   Zum Abbrechen von Arbeitsaufträgen ist ein Grund erforderlich. Wenn Sie keinen Grund angeben, werden Sie in einer Fehlermeldung aufgefordert, einen in das Feld **Arbeitsnotizen** einzugeben.
4. Klicken Sie auf **Abbrechen**.

Arbeitsauftrag löschen

Zu Nachverfolgungszwecken sollten Sie vorhandene Arbeitsaufträge, die nicht mehr verwendet werden, schließen oder abbrechen. Geschlossene und stornierte Arbeitsaufträge sind inaktiv und werden nicht in Arbeitsauftragslisten angezeigt. Vermeiden Sie das Löschen eines Arbeitsauftrags, es sei denn, Sie bereinigen Fehler, z. B. doppelte Arbeitsaufträge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Löschen eines Arbeitsauftrags werden zugeordnete Arbeitsauftragsaufgaben automatisch gelöscht, sodass Service Desk-Mitarbeitern keine Arbeitsauftragsaufgaben zugewiesen werden, die Teil eines gelöschten Arbeitsauftrags sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Klicken Sie auf den Arbeitsauftrag.
   Wenn Arbeitsauftragsaufgaben Teileanforderungen mit Transferaufträgen haben, werden die Arbeitsauftragsaufgaben nicht gelöscht. Löschen Sie vor dem Löschen des Arbeitsauftrags Transferaufträge, die an Arbeitsauftragsaufgaben angehängt sind.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.
4. Bestätigen Sie die Aktion, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Field Service Management-SLAs

ServiceNow-SLAs erfassen den Servicelevel, der von Gruppen und Einzelpersonen erzielt wird.

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

Wenn Sie einen Arbeitsauftrag erstellen, weist ihm das System automatisch einen Standard zu Servicelevel-Management-Konzepte Basierend auf Prioritätsstufe. Wenn Sie die Priorität des Arbeitsauftrags ändern, bricht das System die aktuelle SLA ab und wendet die für die neue Priorität geeignete SLA an. Der SLA-Timer wird weiter ausgeführt, auch wenn die Priorität geändert wird. Die drei Standard-SLAs, die für Arbeitsaufträge verwendet werden, sind:

Standard-SLAs

SLA	Beschreibung
WM – 5 Arbeitstage	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 4 (niedrig) zugewiesen
WM – Nächster Arbeitstag	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 3 (mittel) zugewiesen
WM – Selber Arbeitstag	Wird Arbeitsaufträgen mit Priorität 2 (hoch) oder 1 (kritisch) zugewiesen

Benutzer mit der Rolle wm_admin können SLAs erstellen und bearbeiten oder sie aus Arbeitsaufträgen löschen. Änderungen an einer Servicelevel-Vereinbarung werden in neuen Arbeitsaufträgen verwendet, wirken sich jedoch nicht auf vorhandene Arbeitsaufträge aus, die die SLA verwenden.

Hinweis: Die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gilt für den Arbeitsauftrag. Alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben müssen innerhalb des SLA-Zeitraums abgeschlossen sein, um die SLA zu erfüllen.

SLA-Details werden auf der Aufgabenkarte im Aufgabenbereich und im Kalender in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich. Die Zahl auf der Karte im Aufgabenbereich ist die verbleibende Zeit, bis das SLA verletzt wird. Die horizontale Linie, die unter der Aufgabe in der Kalenderansicht angezeigt wird, ist eine Taskleiste. Der Balken und die Zahl im Aufgabenbereich geben den Status des Aufgaben-SLA mit verschiedenen Farben basierend auf den folgenden SLA-dauern an.

SLA-Dauer	Balkenfarbe
Unter 50 %	Grün
Zwischen 50% und 75%	Gelb
Zwischen 75 % und 100 %	Orange
Über 100 % (nicht eingehalten)	Rot
Angehalten	Grau

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftrags-SLA verwalten

Verwenden Sie eine SLA-Zuordnung

Sie können offene Arbeitsauftragsaufgaben und deren SLA-Status anzeigen.

Die SLA-Kartenansicht ermöglicht Benutzern mit der Rolle wm_admin oder wm_dispatcher oder einer Einsatzplaner-Kombinationsrolle, schnell offene Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen, die Gefahr laufen, gegen SLAs zu verstoßen.

Wenn die SLA-Karte angezeigt wird, wird die Ansicht auf den Standort des angemeldeten Benutzers aus dem Feld **Standort** im Benutzerdatensatz fokussiert. Die Symbolfarbe jeder Aufgabe gibt die Höhe des Werts **Verstrichener geschäftlicher Prozentsatz** der Servicelevel-

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

Vereinbarung (SLA) an. Dies ist der Prozentsatz der SLA-Dauer, der im entsprechenden Geschäftskalender (sofern vorhanden) abgelaufen ist.

Beispielsweise beginnt ein Arbeitsauftrag mit einer Servicelevel-Vereinbarung (SLA) von 5 Geschäftstagen an einem Freitag. Am Dienstag erreicht der tatsächlich verstrichene Prozentsatz für die SLA 100 %. Allerdings erreicht die verstrichene Geschäftszeit erst am Donnerstag 100 %, da im Geschäftskalender angegeben ist, dass ein Geschäftstag einem Werktag von 8 bis 17 Uhr entspricht. Wenn am Donnerstag ein SLA-Verstoß eintritt, steigt der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit auch oberhalb von 100 % weiter an, bis die Aufgabe abgeschlossen ist. Wenn kein Geschäftskalender verwendet wird, entspricht der Prozentsatz der verstrichenen Geschäftszeit dem tatsächlich verstrichenen Prozentsatz.

Greifen Sie auf eine SLA-Zuordnung zu

Sie können auf die SLA-Karte zugreifen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

Um auf die SLA-Zuordnung zuzugreifen, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine SLA-Karte**an.

Die Karte wird in dem geografischen Bereich geöffnet, der Arbeitsaufträge mit SLAs enthält, die Ihrer Einsatzplanungsgruppe zugewiesen sind.

SLA-Kartensymbole

Symbole in der SLA-Karte und ihre Bedeutung

SLA-Kartensymbole

Symbol	Beschreibung
	Aktueller Standort des im Filter ausgewählten Außendienstmitarbeiters. Mit diesem Symbol identifizierte Service Desk-Mitarbeiter sind rechtzeitig oder vor dem Zeitplan.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der weniger als 30 Minuten Verspätung hat.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der zwischen 30 und 60 Minuten Verspätung hat.
	Aktueller Standort eines Außendienstmitarbeiters, der mindestens eine Stunde Verspätung hat.
	Letzter bekannter Standort eines Außendienstmitarbeiters, der sich derzeit nicht im Zeitplan befindet oder an Aufgaben arbeitet.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 0 bis weniger als 25.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 25 bis weniger als 50.
	Aufgaben mit einer verstrichenen Geschäftszeit in Prozent von 50 bis weniger als 75.
	Aufgaben mit einem verstrichenen Geschäftsprozentsatz von 75 bis 100.
	Mehrere aktive Aufgaben mit SLAs, gruppiert nach Nähe.

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

SLA-Kartensymbole (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Außendienstmitarbeiter, gruppiert nach Nähe.
	Summe der Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben mit SLAs, gruppiert nach Nähe.

Filtern Sie eine SLA-Zuordnung

Sie können die SLA-Karte filtern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.

   Die folgenden Filter sind verfügbar:

   - **Datum**: Wählen Sie das Datum aus, das Sie durchsuchen möchten.
   - **Aktuellen Standort der Agents anzeigen**: Zeigt Außendienstmitarbeiter-Standorte auf der Karte an bzw. blendet sie aus. Standardmäßig werden alle Außendienstmitarbeiter angezeigt.
2. Wählen Sie die gewünschten Filter aus.
3. Klicken Sie auf **Filter anwenden**, um Ihre Änderungen auf die Karte anzuwenden.

Verwalten Sie eine Aufgabe mit einem SLA

So können Sie mit SLAs auf Aufgaben zugreifen und sie verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher oder Einsatzplaner-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Aufgabensymbol, um ein Popup-Fenster mit den folgenden SLA-Details anzuzeigen:

SLA-Details

Titel	Beschreibung
SLA	Name des SLA.
Verbleibende Zeit	Verbleibende Geschäftszeit für die Servicelevel-Vereinbarung (SLA).
Priorität	Aufgabenpriorität nach Nummer, wobei **1** die höchste und **5** die niedrigste ist.
Erforderliche Fähigkeiten	Fähigkeiten, die zum Ausführen der Arbeit erforderlich sind.
Teile erforderlich	Teile, die zum Ausführen der Arbeit erforderlich sind.

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

SLA-Kartendetail



2. Klicken Sie auf den Link der Aufgabennummer, um den Datensatz in einem Popup-Fenster in der Karte anzuzeigen.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste **Aufgaben-SLAs** aus, um die SLA-Details anzuzeigen.
4. Die Liste enthält die folgenden SLA-Werte:

SLA-Werte

Titel	Beschreibung
SLA	Name des SLA. Klicken Sie auf diesen Link, um die SLA-Definition und ihren Zeitplan anzuzeigen.
Startzeit	Zeitpunkt, zu dem die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) gestartet wurde.
Stufe	Status dieser SLA, z. B. **In Bearbeitung**, **Abgeschlossen** oder **Verletzt**.
Verstrichene Geschäftszeit (Prozent)	Prozentsatz der Zeit, die für diese SLA im Geschäftskalender verstrichen ist. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist, ist dieser Wert derselbe wie der tatsächlich verstrichene Prozentsatz.
Verbleibende Geschäftszeit	Verbleibende Zeit für diese SLA im Geschäftskalender. Wenn kein Geschäftskalender vorhanden ist, entspricht dieser Wert der tatsächlich verbleibenden Zeit.

Weisen Sie Arbeitsaufträge für lineare Assets in zu Außendienst-Management

In Außendienst-Management, Sie können Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben speziell für die Inspektion linearer Assets erstellen und anzeigen. Auf diese Weise können Sie den Zustand der Assets systematisch bewerten und die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um die Zuverlässigkeit und Leistung der linearen Assets aufrechtzuerhalten.

Initiatoren, Qualifizierer und Dispatcher können Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mithilfe der Servicestandortzuordnungen erstellen und verwalten, auf die über den konfigurierbaren CSM- und FSM-Arbeitsbereich zugegriffen wird.

Automatische Übersetzung

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

Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets mit verwalten Now Mobile Agent-Anwendung. Sie können auch Arbeitsaufträge für bestimmte Segmente erstellen, die Wartung, Reparatur oder andere Arbeitsarten erfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Lineare Assets auf ServiceNow Agent.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für ein lineares Asset mithilfe einer Karte

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag zur Nachverfolgung und Verwaltung von Arbeiten an einem linearen Asset und den entsprechenden Segmenten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_initiator und wm_Dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch die Erstellung eines Arbeitsauftrags für ein lineares Asset können Sie die Geometrie des linearen Assets auf der Servicestandortkarte nutzen und die entsprechenden Start- und Endstandorte auswählen oder den Arbeitsstandort genau bestimmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol ( ).
3. Auswahlvorgang **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt** Und wählen Sie dann aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular aus **Unternehmen** , **Anrufer** , Und **Betroffenes CI** Felder.
5. Definieren Sie den Standort für die betroffenen linearen Assets.

   a. Suchen Sie auf der Karte nach den Segmenten der betroffenen linearen Assets, indem Sie das Symbol Asset auswählen ( ) In **Asset** Feld.

   b. Zeigen Sie nur lineare Assets eines angegebenen Typs auf der Karte an, indem Sie eine Überlagerung auswählen.

      Um beispielsweise nur Straßen und Straßen anzuzeigen, können Sie Straßen auswählen.

      Standardmäßig lädt die Karte Ihren aktuellen Servicestandort, den Sie in den Arbeitsstandort für das lineare Asset ändern müssen.

   c. Geben Sie den Arbeitsstandort in ein **Suchen** Adressleiste.
      Wenn auf der Karte der gewünschte Bereich angezeigt wird, können Sie die Zoom-Steuerungen verwenden, um zu vergrößern.
      Die linearen Asset-Segmente werden auf der Karte mit einer durchgehenden grünen Linie dargestellt.

   d. Definieren Sie den genauen Arbeitsstandort für ein lineares Asset, indem Sie entweder mehrere Segmente oder einen einzelnen Punktstandort auswählen.

      - Wählen Sie aus, um das Segment anzugeben, das Arbeit erfordert, indem Sie die Start- und Endstandorte direkt im linearen Asset selbst auswählen **Position** Und ziehen Sie die Markierung.

        Wenn ein Segment ausgewählt wird, wird **Segmente** Das Feld wird je nach Anzahl der ausgewählten Segmente automatisch entweder mit einem einzelnen oder mehreren Segmentwerten ausgefüllt. Darüber hinaus die **Startstandort** Und **Endstandort** Felder

Automatische Übersetzung

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

werden mit den entsprechenden physischen Standortwerten für das ausgewählte Segment ausgefüllt.

- Wählen Sie aus, um einen bestimmten Punktstandort entlang des linearen Assets auszuwählen oder einen separaten Standort auszuwählen, der für die ausgeführte Arbeit relevant ist **Punkt** .

  Wenn entlang des linearen Assets ein bestimmter Standort festgelegt wird, wird **Standort** Das Feld wird automatisch mit den ausgewählten physischen Standortwerten für diesen bestimmten Punktstandort ausgefüllt.

e. Wählen Sie **Absenden**.
Die Option lineare Arbeit wird angezeigt und ist standardmäßig aktiviert. Die Start- und Endstandorte werden ebenfalls automatisch basierend auf der Länge des linearen Asset-Segments ausgefüllt.

6. Wählen Sie **Speichern**.
Das Formular wird geschlossen, und Sie werden automatisch zum neu erstellten Arbeitsauftragsdatensatz weitergeleitet.

7. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Gesamtzahl der betroffenen Segmente an, die durch Auswahl ausgewählt wurden **Betroffene Produkte** .

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe für den neuen Arbeitsauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag. Sie können mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellen, um eine einzelne Aufgabe für Ihren linearen Asset-Arbeitsauftrag nachzuverfolgen und zu verwalten.

Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für die geplante Arbeit

Mit Datensätzen für geplante Arbeit kann der Planer zukünftige, tägliche (regelmäßig) oder bedarfsbezogene Arbeitsaufträge basierend auf dem zugehörigen Arbeitszeitplan erstellen.

Zugehörige Informationen

Management geplanter Arbeit

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für bevorstehende Tage

Bestimmen Sie Arbeitsaufträge im Voraus für den bevorstehenden Zeitraum in der Zukunft, z. B. für die nächsten 30 Tage, ein Jahr oder mehr. Es hilft bei der Planung der Arbeitskraft und der erforderlichen Teile für die bevorstehende geplante Arbeit.

Vorbereitungen

Sie müssen die folgenden Parameter festlegen:

- Wählen Sie aus **Prognostizieren Sie Arbeitsaufträge** Kontrollkästchen im Formular „Arbeitsplan“.
- Füllen Sie aus **Tage in der Zukunft zum Erstellen von Arbeitsaufträgen** Feld im Formular „Geplanter Arbeitszeitplan“ mit dem gewünschten Wert.

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können geplante Arbeitsaufträge auch über den Arbeitsbereich „Geplantes Arbeitsmanagement“ erstellen. Navigieren zu **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**, Und klicken Sie dann auf das Listensymbol ( ).

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Öffnen Sie einen gewünschten Plan aus der Liste der Arbeitspläne.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne einen Zeitplan aus, dem Sie eine Arbeitsauftragsvorlage zuordnen möchten.
4. Klicken Sie im Abschnitt zugehörige Links auf **Arbeitsauftrag generieren** .

Ergebnis

Eine Liste von Arbeitsaufträgen wird für den ausgewählten Zeitraum in der Zukunft automatisch generiert.

Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um einen geplanten Arbeitszeitplan auszuführen

Geplante Arbeitszeitpläne werden immer dann ausgeführt, wenn die Zähler-, Dauer-, Skript- oder Bedingungskriterien erfüllt sind. Sie können auch die Ad-hoc-Funktion „Zeitplan“ verwenden, um einen Wartungszeitplan manuell auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Geplante Arbeitszeitpläne werden regelmäßig mit ausgeführt `Planned Maintenance Nightly Run`Geplante Aufgabe. Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden die entsprechenden Arbeitsaufträge für alle Datensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen (einschließlich aller Datensätze für den aktuellen Tag).

Sie müssen die nächtliche geplante Wartungszeitplanaufgabe konfigurieren, um den geplanten Arbeitszeitplan auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Aufträge planen**an.
2. In **Suchen** Feld eingeben **Geplante Wartung – Nächtliche Ausführung** .
3. Wählen Sie Aus **Geplante Wartung – Nächtliche Ausführung** .
4. Um einen anderen Zeitplan für die Ausführung des Auftrags anzugeben, ändern Sie **Ausführen** Und **Zeit** Felder.
   Eine geplante Aufgabe wird nicht basierend auf dem Wert ausgeführt, der im Feld nächste Ausführungszeit im Wartungsplan-Datensatz für diese Aufgabe festgelegt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie einen Arbeitszeitplan.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie jederzeit auf, um die geplante Aufgabe auszuführen **Jetzt Ausführen** .

Hinweis:

Die geplante Aufgabe wertet alle zuvor definierten Zeitpläne aus und führt diejenigen aus, deren Ausführung geplant ist.

Wenn mindestens ein Datensatz in der Tabelle gelöscht wird, der dem Arbeitsplan zugeordnet ist, nachdem die übereinstimmenden Datensätze dem Arbeitsplan zugeordnet wurden, entfernt die nächste nächtliche Ausführung alle Datensätze, die diesen entfernten Assets zugeordnet sind.

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

Führen Sie bei Bedarf einen geplanten Arbeitszeitplan aus

Geplante Arbeitszeitpläne werden hauptsächlich mit ausgeführt `Planned Maintenance Nightly Run`Geplante Aufgabe. Sie können jedoch festlegen, dass der Zeitplan sofort ausgeführt wird, oder bei Bedarf das Datum ändern, an dem ein Zeitplan ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen geplanten Arbeitszeitplan bei Bedarf ausführen, werden alle nächsten Ausführungsdaten für die relevanten geplanten Arbeitsdatensätze auf die anwenderdefinierte Zeit aktualisiert, jetzt oder in der Zukunft. Alle entsprechenden Arbeitsaufträge werden erstellt. Wenn der Zeitplan Zähler-, Bedingungs- oder skriptbasiert ist, werden Arbeitsaufträge für Arbeitsplandatensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsplan, der den auszuführenden Zeitplan enthält.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne den Wartungszeitplan aus, den Sie ausführen möchten.
4. Wählen Sie im Abschnitt „zugehöriger Link“ die Option aus **Bei Bedarf ausführen** .

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Zeitplanvorkommen

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für Zeitplanvorkommen, um einen Datensatz bestimmter Vorkommen oder Wartungszyklen des Zeitplans zu verwalten. Die Arbeitsaufträge, die für jedes Zeitplanvorkommen generiert werden, werden dem entsprechenden Vorkommen zugeordnet, sodass Aktivitäten für verschiedene Wartungszyklen nachverfolgt werden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können je nach Anzahl der zugehörigen Arbeitsauftragsvorlagen einen einzelnen Arbeitsauftrag oder mehrere Arbeitsaufträge für ein Zeitplanvorkommen generieren. Wenn beispielsweise zwei Arbeitsauftragsvorlagen für einen Arbeitszeitplan konfiguriert sind, generiert das System basierend auf jeder Vorlage zwei Arbeitsaufträge für dieses bestimmte Zeitplanvorkommen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Öffnen Sie den Arbeitsplan.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne den Zeitplan aus, für den Sie die Zeitplanvorkommen überprüfen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Zeitplanvorkommen das Zeitplanvorkommen aus, für das Sie Arbeitsaufträge erstellen möchten.
5. Wählen Sie im Abschnitt zugehörige Links die Option aus **Arbeitsauftrag generieren** .
6. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Arbeitsaufträge, die dem Ereignis zugeordnet sind, in der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“ an.

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

Ergebnis

Eine Liste von Arbeitsaufträgen wird automatisch für das ausgewählte Zeitplanvorkommen generiert, wobei die Anzahl der Arbeitsauftragsvorlagen berücksichtigt wird, die dem Zeitplan zugeordnet sind.

Zugehörige Informationen

Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu

Arbeitsplanbeispiel

Sie können einen Arbeitsplan erstellen, um einen Wartungszeitplan für mehrere Assets basierend auf ihrem Installationsdatum zu definieren.

Die folgende Abbildung zeigt den Wartungsplan für zwei Assets, die an verschiedenen Daten installiert wurden.



Zum Beispiel hat Ein Krankenhaus zwei MRI-Computer an unterschiedlichen Daten installiert und folgt daher einem anderen Lebenszyklus. Erstellen Sie einen flexiblen Arbeitsplan für 15 Jahre, um den Wartungsservice für diese Assets in den folgenden Intervallen basierend auf ihrem Installationsdatum bereitzustellen:

- Führen Sie die ersten beiden Garantiewartungen im Intervall von 365 Tagen ab dem Installationsdatum durch.
- Nachdem die ersten beiden Garantiewartungen abgelaufen sind, führen Sie in den nächsten acht Jahren alle zwei Jahre eine Wartung durch.
- Führen Sie nach zehn Jahren jedes Jahr Wartungsarbeiten durch.

Definieren Sie einen Wartungszeitplan für mehrere Assets

Um eine Garantiewartung für Assets basierend auf ihrem Installationsdatum zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan, indem Sie Filterbedingungen auf die Tabelle „Assets“ [alm_Assets] anwenden, um den übereinstimmenden Datensatz von Assets zu identifizieren, die Wartung erfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Management geplanter Arbeit** > **Pläne**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und erstellen Sie einen Arbeitsplan.
   - **Name** : Wartungsplan für Krankenhausgeräte
   - **Typ** : Allgemein
   - **Tabelle** : alm_Asset
   - **Filterbedingung** : Aktiv ist „wahr“

Automatische Übersetzung

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

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Der Arbeitsplan wurde erfolgreich erstellt und auf die übereinstimmenden Datensätze aus der Tabelle [alm_Asset] angewendet.
4. Konfigurieren Sie mehrere Zeitpläne für den Arbeitsplan.

An	Diese Aktion ausführen
Erstellen Sie den ersten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne auf **Neu** . **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name** : Garantiewartung ○ **Auslöser** : Dauer ○ **Auslösertyp** : Intervall ○ **Wiederholen** : 365 Tage ○ **Starten Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** : Feldwert ○ **Effektiver Start_reference** : Installiert ○ **Beenden Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** : Häufigkeit ○ **Häufigkeit** : 2 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Erstellen Sie einen zweiten Zeitplan	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne auf **Neu** . **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name** : Zeitplan für 2-8 Jahre ○ **Auslöser** : Dauer ○ **Auslösertyp** : Jährlich ○ **Jährlicher Typ** : Behoben ○ **Wiederholen Sie alle** : 2 ○ **Starten Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** : Zeitplan ○ **Zeitplan** : Garantiewartung ○ **Beenden Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** : Häufigkeit ○ **Häufigkeit** : 4 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

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

An	Diese Aktion ausführen
Dritten Zeitplan erstellen	**a.** Klicken Sie in der zugehörigen Liste geplante Arbeitszeitpläne auf **Neu** . **b.** Geben Sie die folgenden Werte in die Felder ein. ○ **Name** : Zeitplan für verbleibende Jahre ○ **Auslöser** : Dauer ○ **Auslösertyp** : Jährlich ○ **Jährlicher Typ** : Behoben ○ **Wiederholen Sie alle** : 1 ○ **Starten Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** : Zeitplan ○ **Zeitplan** : Zeitplan für 2-8 Jahre ○ **Beenden Sie den geplanten Zeitplan basierend auf** : Häufigkeit ○ **Häufigkeit** : 5 **c.** Klicken Sie auf **Absenden**.

5. Schließen Sie die verbleibenden Konfigurationen ab.
   Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie einem Arbeitszeitplan eine Arbeitsauftragsvorlage zu und Geplante Arbeitsdatensätze erstellen.
6. Erstellen Sie Arbeitsaufträge für die geplante Arbeit.
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitsauftrag für die geplante Arbeit.

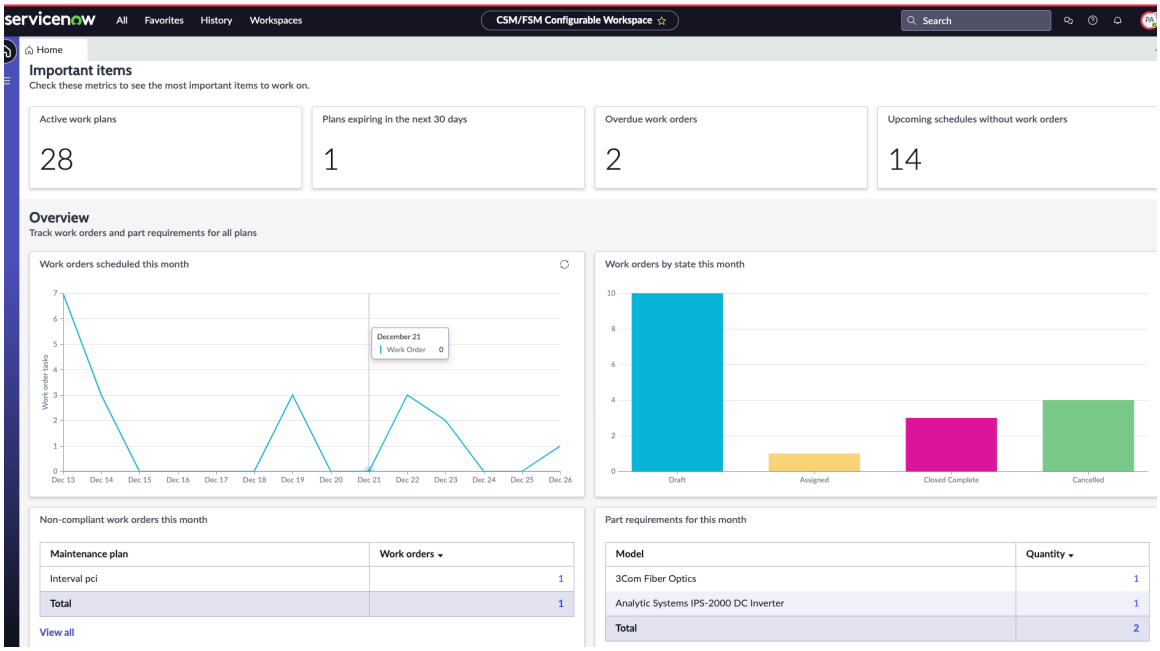
Ergebnis

Der Wartungsplan für Krankenhausgeräte plant alle Assets für Wartung basierend auf dem Installationsdatum, wie im erwähnt 15-jähriger Wartungsplan Bild.

Management geplanter Arbeit – Homepage

Auf der Homepage für das Management geplanter Arbeit können Sie Ihre Arbeitspläne, Zeitpläne und Arbeitsaufträge überwachen.

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



Endanwender und Rollen

Management geplanter Arbeit – Endanwenderrollen und -Ziele

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Administrator für geplante Arbeit können Sie: • Analysieren Sie die Arbeitspläne und den Arbeitsauftrag, an dem die wichtigsten Elemente bearbeitet werden sollen. • Arbeitsaufträge und Teileanforderungen für alle Pläne nachverfolgen	sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Greifen Sie auf die Homepage für das Management geplanter Arbeit zu

Die Homepage für das Management geplanter Arbeit ist Teil der Homepage des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs.

Navigieren Sie zu , um die Homepage für das Management geplanter Arbeiten zu öffnen **Alle** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**an.

Anwendungsfälle

Zugriff auf das Dashboard „Plantes Arbeitsmanagement“ nach Anwenderrolle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administrator für geplante Arbeit	Überwachen Sie die Arbeitspläne, Arbeitszeitpläne und Arbeitsaufträge. Dies hilft, geplante, bevorstehende und überfällige Arbeitsaufträge für den Arbeitsplan nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

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

Datenvisualisierungen

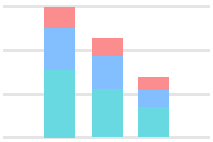
Dashboard-Datenvisualisierungstypen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aktive Pläne	Einzelne Punktzahl 		Anzahl der Arbeitspläne, die sich im Status „aktiv“ befinden.
Pläne, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen	Einzelne Punktzahl 		Anzahl der Arbeitspläne, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen.
Überfällige Arbeitsaufträge	Einzelne Punktzahl 		Anzahl der überfälligen Arbeitsaufträge.
Bevorstehende Zeitpläne ohne Arbeitsaufträge	Einzelne Punktzahl 		Anzahl der Zeitpläne, für die kein Arbeitsauftrag generiert wird.
Geplante Arbeitsaufträge	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm		Zeigen Sie die Arbeitsaufträge an, die für das angegebene Datum geplant sind.

Automatische Übersetzung

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

Dashboard-Datenvisualisierungstypen (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Arbeitsaufträge nach Status	Gestapeltes Balkendiagramm 		Zeigen Sie die Anzahl der Arbeitsaufträge nach ihrem Status an, z. B. Entwurf, Abgeschlossen und mehr.
Nicht konforme Arbeitsaufträge	Liste		Zeigen Sie die Anzahl der Arbeitsaufträge an, die nicht dem entsprechenden Wartungsplan entsprechen.

Plankalender

Als Administrator oder Planer für geplante Arbeit können Sie Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge für geplante Arbeit direkt aus dem Kalender verwalten. Sie können Ereignisvorkommen überprüfen, doppelte Arbeitsaufträge abbrechen, neue Arbeitsaufträge generieren oder Änderungen am Zeitplanvorkommen nach Bedarf vornehmen.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält den Planungskalender. Der Kalender enthält die Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge eines Arbeitsplans. Um auf den Kalender zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**

Der Planungskalender erleichtert die folgenden Aufgaben:

- Zeitplanvorkommen anzeigen
- Zeitplanvorkommen wird abgebrochen
- Arbeitsaufträge werden generiert
- Arbeitsauftragsdetails anzeigen
- Arbeitsaufträge werden abgebrochen

Planungskalender wird angezeigt

Der Planungskalender zeigt Ereignisse für Arbeitsauftrags- oder Zeitplanvorkommen an, die für geplante Arbeitsentitäten wie Assets, Konfigurationselemente (CIs) oder Standorte für einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen zweiwöchigen Zeitraum erstellt werden. Der Zeitplan spiegelt die Zeitzone des Anwenders wider .

Sie können mit den Schaltflächen im Kalenderheader vor- oder rückwärts navigieren oder zwischen Ansichten wechseln.

Die **Einstellungen** Bereich, Zugriff über das Zahnradsymbol ( ), mit können Sie die Anzeige des Kalenders steuern.

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

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Kriterien zum Organisieren von Assets, Installationsbasis, Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Standorten in Gruppen. Die verfügbaren Werte sind „Plan“, „Produktmodell“, „Standort“ oder „keine“.
Datensätze pro Gruppe	Die Anzahl der Ereignisse, die pro Gruppe auf der Kalenderanzeige angezeigt werden sollen.
Anzuzeigende Kalendererereignisse	Der Typ des Ereignisses, das im Kalender angezeigt werden soll, entweder Zeitplanvorkommen oder Arbeitsaufträge.

Die **Filter** Bereich, auf den über das Filtersymbol (zugegriffen wird ) Ermöglicht es Ihnen, die Informationen zu bestimmen, die Sie im Kalender anzeigen möchten.

Filteroptionen

Filter	Beschreibung
Pläne	Zeigt Datensätze eines angegebenen Plans an
Plantypen	Zeigt Datensätze eines angegebenen Plantyps an
Plankategorien	Zeigt Datensätze einer angegebenen Plankategorie an

Erstellen und zeigen Sie Ereignisse mit dem Planungskalender an

Erstellen und zeigen Sie Zeitplanvorkommen und Arbeitsaufträge zugeordneter Arbeitspläne über den Planungskalender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Kalender zeigt entweder einzelne Ereignisse oder gestapelte Ereignisse an Wenn Mehrere Ereignisse werden gleichzeitig geplant.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**
2. Wählen Sie aus **Planungskalender** Symbol ( ).
3. **Wahlweise:** Arbeitsaufträge für generieren Zeitplan Vorkommen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Ereignis klicken und auswählen **Arbeitsaufträge generieren** .
   Eine Liste von Arbeitsaufträgen wird automatisch für das ausgewählte Zeitplanvorkommen generiert, wobei die Anzahl der Arbeitsauftragsvorlagen berücksichtigt wird, die dem Zeitplan zugeordnet sind.
4. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zum Zeitplanvorkommen-Ereignis an.
   a. Wählen Sie das Ereignis aus Das Sie möchten anzeigen.
   b. Überprüfen Sie die Ereignisdetails in **Details** Abschnitt des Kontextbereichs „Zeitplanvorkommen“.

Automatische Übersetzung

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

5. **Wahlweise:** Arbeitsaufträge für anzeigen Zeitplan Ereignis im kontextbezogenen Bereich vorkommen, indem Sie mit der rechten Maustaste auf das Ereignis klicken und auswählen **Zeigen Sie Arbeitsaufträge an** .
6. **Wahlweise:** Legen Sie die Informationen fest, die Sie im Kalender anzeigen möchten.

   a. Wählen Sie das Filtersymbol ( ).
      - Um Datensätze eines bestimmten Plans anzuzeigen, wählen Sie aus **Pläne** Und wählen Sie einen Plan aus.
      - Um Datensätze basierend auf dem Plantyp anzuzeigen, wählen Sie aus **Plantypen** Und wählen Sie einen Plantyp aus.
      - Um Datensätze basierend auf der Plankategorie anzuzeigen, wählen Sie aus **Plankategorien** Und wählen Sie eine Plankategorie aus.

   b. Wählen Sie optional aus **Als Standard speichern** Um die von Ihnen ausgewählten Filter zu speichern.

   Hinweis:

   Sie haben die Möglichkeit, mehrere Pläne, Plantypen oder Plankategorien entweder einzeln oder in verschiedenen Kombinationen auszuwählen.

   c. Wählen Sie **Übernehmen**.

Brechen Sie Ereignisse mithilfe des Planungskalenders ab

Brechen Sie ein Zeitplanvorkommen und die Arbeitsauftrags-Ereignisse der zugehörigen Arbeitspläne über den Planungskalender ab.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Management geplanter Arbeit** > **Arbeitsbereich**
2. Wählen Sie aus **Planungskalender** Symbol ( ).
3. Wählen Sie im Kalender das Symbol Einstellungen anzeigen ( ).
4. In **Einstellungen** Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Einstellungen“

Feld	Beschreibung
Gruppieren nach	Kriterien zum Organisieren von Assets, Installationsbasis, Konfigurationselementen (Configuration Items, CIs) und Standorten in Gruppen. Die verfügbaren Werte sind „Plan“, „Produktmodell“, „Standort“ oder „keine“.
Datensätze pro Gruppe	Die Anzahl der Ereignisse, die pro Gruppe auf der Kalenderanzeige angezeigt werden sollen

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

Feld	Beschreibung
Anzuzeigende Kalenderereignisse	Der Typ des Ereignisses, das im Kalender angezeigt werden soll, entweder Zeitplanvorkommen oder Arbeitsaufträge.

5. Wählen Sie **Übernehmen**.
6. Brechen Sie das Ereignis ab .

Aktion	Schritte
Brechen Sie das Zeitplanvorkommen ab	Klicken Sie im Kalender mit der rechten Maustaste auf das Ereignis „Zeitplanvorkommen“, das Sie abbrechen möchten, und wählen Sie dann aus **Zeitplanvorkommen abbrechen** .
Arbeitsauftrag für das Zeitplanvorkommen abbrechen	Klicken Sie im Kalender mit der rechten Maustaste auf das Ereignis „Zeitplanvorkommen“, und wählen Sie dann aus **Stornieren Sie Arbeitsaufträge** .
Arbeitsauftrag abbrechen	**Hinweis:** So zeigen Sie Arbeitsauftrags-Ereignisse an: **Arbeitsauftrag** Muss in ausgewählt werden **Anzuzeigendes Kalenderereignis** Option in **Einstellungen** Bereich. Klicken Sie im Kalender mit der rechten Maustaste auf das Arbeitsauftrags-Ereignis, und wählen Sie dann aus **Arbeitsauftrag stornieren** .

Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag

Arbeitsaufträge müssen qualifiziert sein, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben erstellt und zugewiesen werden. Der Qualifizierungsprozess kann automatisch oder manuell erfolgen.

Je nachdem, wie die Option Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich in der Außendienst-Management-Konfiguration festgelegt ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess manuell oder automatisch.

Manuelle Qualifizierung

Wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** aktiviert ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess manuell. Jeder Arbeitsauftrag muss die folgenden Status des Prozesses durchlaufen:

Auf Qualifizierung wartend > **Qualifiziert**

Im Status „Warte auf Qualifizierung“ müssen alle Arbeitsauftragsaufgaben von einem Benutzer mit der entsprechenden Rolle qualifiziert werden.

Qualifizierer, also Benutzer mit der Rolle wm_qualifier, wählen die Einsatzplanungsgruppe aus, fügen Arbeitsauftragsaufgaben hinzu und definieren Teileanforderungen. Qualifizierer können auch das betroffene CI, die Kurzbeschreibung und die Beschreibung für Arbeitsaufträge bearbeiten.

Nachdem alle Aufgaben qualifiziert wurden, wird der Arbeitsauftrag in den Status „Qualifiziert“ verschoben.

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

Arbeitsauftragsaufgaben können einzeln oder in Massen qualifiziert werden.

Automatische Qualifizierung

Wenn **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** deaktiviert ist, erfolgt der Qualifizierungsprozess automatisch. Der Arbeitsauftrag wird automatisch qualifiziert und direkt in den nächsten Status verschoben, der für Außendienst-Management konfiguriert ist.

Eine Aufgabe wird auch automatisch für jeden qualifizierten Arbeitsauftrag erstellt. Diese Arbeitsauftragsaufgaben werden zwar automatisch qualifiziert, müssen aber manuell in die Einsatz-Warteschlange verschoben werden. Benutzer mit den Rollen wm_initiator_qualifier und wm_admin können die Arbeitsauftragsaufgaben verschieben.

Verfügbare Einsatzplanungsgruppen filtern

Die Eigenschaft `work.management.limit.location` steuert, ob die Auswahlliste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach der Nähe zum Aufgabenstandort gefiltert wird.

Zusätzliche Informationen zum Qualifizieren von Arbeitsaufträgen anfordern

Durch Transferaufträge werden erforderliche Teile an den Ort transportiert, an dem der Außendienstmitarbeiter sie entgegennehmen kann. Wenn nicht genügend Informationen zum Erstellen eines Transferauftrags vorhanden sind, kann der Einsatzplaner weitere Details vom Qualifizierer anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Versandwarteschlange**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status **Zuteilung ausstehend**.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für die Rückgabe des Arbeitsauftrags ein.
4. Klicken Sie auf **Weitere Informationen anfordern**.

Der Aufgabenstatus ändert sich in **Entwurf**, und der Arbeitsauftragsstatus ändert sich in **Warte auf Qualifizierung**. Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist, bleibt der Arbeitsauftragsstatus **Qualifiziert**.

Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag

Wenn Ihnen ein Arbeitsauftrag zur Qualifizierung zugewiesen wird, überprüfen und qualifizieren Sie seine Aufgaben, um sicherzustellen, dass sie genügend Informationen für die Gruppen enthalten, die zur Bearbeitung zugeteilt werden. Die Qualifizierung von Arbeitsauftragsaufgaben ist nur erforderlich, wenn Außendienst-Management für die manuelle Qualifizierung konfiguriert ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert ist, müssen Sie diesen Vorgang nicht ausführen. Arbeitsaufträge werden automatisch qualifiziert, und Aufgaben werden automatisch für sie erstellt. Details zur manuellen und automatischen Qualifizierung finden Sie unter Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag.

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

Im Arbeitsauftragsformular können Sie Aufgaben aus der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ qualifizieren. Sie können eine einzelne Aufgabe oder mehrere Aufgaben gleichzeitig qualifizieren. Während Sie eine einzelne Aufgabe qualifizieren, können Sie auch alle gleichgeordneten Aufgaben qualifizieren, bei denen es sich um verschiedene Aufgaben handelt, die sich auf denselben Auftrag beziehen.

Hinweis: Wenn Außendienst-Management für die automatische Zuweisung von Aufgaben konfiguriert ist, müssen Sie auch eine Einsatzplanungsgruppe für jede Arbeitsauftragsaufgabe auswählen. Wenn Sie keine Einsatzplanungsgruppe auswählen, werden Sie aufgefordert, eine auszuwählen, bevor Sie die Aufgabe qualifizieren können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Auf Qualifizierung wartend**, Und klicken Sie auf einen Arbeitsauftrag.

   Trouble?

   Wenn das Modul **Warte auf Qualifizierung** nicht angezeigt wird, ist Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung konfiguriert.

2. So qualifizieren Sie eine einzelne Arbeitsauftragsaufgabe und eine ihrer gleichgeordneten Aufgaben:

   a. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf die Aufgabe.

   b. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf **Qualifiziert**.

   c. Qualifizieren Sie aus der zugehörigen Liste „Gleichgeordnete Aufgaben“ alle gleichgeordneten Aufgaben. Sie können entweder auf eine einzelne gleichgeordnete Aufgabe klicken, um sie zu qualifizieren, oder mehrere gleichgeordnete Aufgaben in der Liste auswählen, um zu qualifizieren. Nachdem Sie mehrere Aufgaben ausgewählt haben, wählen Sie **Qualifiziert** in der Auswahlliste **Aktionen** aus.

3. So qualifizieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben:

   a. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ das Kontrollkästchen neben jeder Aufgabe.

   b. Wählen Sie in der Auswahlliste **Aktionen** die Option **Qualifiziert** aus.

Arbeitsauftrags-Aufgabe in Einsatz-Warteschlange verschieben

Wenn Außendienst-Management für die automatische Qualifizierung von Arbeitsaufträgen konfiguriert ist, werden für die Aufträge auch Aufgaben automatisch erstellt. Wenn Ihnen eine dieser automatisch erstellten Aufgaben zugewiesen ist, wählen Sie eine Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabe aus, und verschieben Sie sie in die Einsatz-Warteschlange.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_initiator_qualifier, wm_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Meine Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Klicken Sie auf eine Aufgabe im Status „Entwurf“.
3. Stellen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ sicher, dass ein **Versandgruppe** Ist ausgewählt .
4. Klicken Sie auf **Bereit für Einsatzplanung**.

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

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Mit Arbeitsauftragsaufgaben können Sie separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags ausgeführt werden müssen.

Ein Arbeitsauftrag enthält eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer separate Aktivitäten definieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags ausgeführt werden müssen.

Wenn ein Benutzer mit der Rolle wm_qualifier oder einer Qualifizierer-Kombinationsrolle einen Arbeitsauftrag von **Entwurf** zu **Warte auf Qualifizierung** verschiebt, wird automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt und mit Informationen aus dem Arbeitsauftrag gefüllt. Dieser Benutzer kann jederzeit vorhandene Aufgaben bearbeiten oder neue Aufgaben erstellen.

Ein Schlüsselfunktion in Außendienst-Management ist die Möglichkeit, mehrere Arbeitsauftragsaufgaben unter einem einzigen Arbeitsauftrag zu erstellen. Durch die Unterteilung eines Arbeitsauftrags in separate Aufgaben können Qualifizierer bei Bedarf:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte eines einzelnen Arbeitsauftrags zuweisen
- Arbeit Mitarbeitern mit unterschiedlichen Fähigkeiten zuweisen
- Arbeit Mitarbeitern an verschiedenen Standorten zuweisen
- Teile der Arbeit zu unterschiedlichen Zeiten planen
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander ausgeführt werden
- Aufgaben so planen, dass sie gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden
- Gegebenenfalls zusätzliche Aufgaben planen, um den Arbeitsauftrag abzuschließen
- Die Ankunft und Nutzung der Teile koordinieren, die zum Abschließen eines Arbeitsauftrags erforderlich sind

Arbeitsauftragsaufgabe erstellen

Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem Arbeitsauftrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Benutzer können Zeitplanzeiten wie Aufgabenfenster und geplante Dauern bearbeiten. Die Zeit im Feld **Geschätztes Ende** wird aus der erwarteten Startzeit und der Arbeitsdauer berechnet und ist schreibgeschützt.

Aufgabenrollen planen

Rolle	Fähigkeiten bearbeiten
wm_qualifier	Aufgaben im Status **Entwurf**.
wm_dispatcher	Aufgaben im Status **Zuteilung ausstehend**.
wm_admin	Aufgaben im Status **Entwurf** oder **Zuteilung ausstehend**.
wm_Task_Initiator	Aufgaben im Status **Entwurf**.

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

Hinweis: Sie müssen aktivieren *Apply Work Order template in draft status*Option und *wm_task_initiator*Rolle zum Erstellen von Aufgaben für den Arbeitsauftrag basierend auf der angewendeten Vorlage, ohne den Arbeitsauftrag zu qualifizieren, wenn er sich im Entwurfsstatus befindet. Weitere Informationen zu diesen Konfigurationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen Und Mit Außendienst-Management installierte Rollen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
2. Klicken Sie auf die zugehörige Liste Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Klicken Sie auf **Neu**.

   Hinweis: Wenn **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** Die Konfigurationsoption ist aktiviert, dann muss der Arbeitsauftrag genehmigt werden, bevor Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen können.

4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Übergeordnet	Arbeitsauftrag, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Geklont von	Datensatznummer der Arbeitsauftragsaufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Priorität	Priorität dieser Aufgabe.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, mit dem der Anwender ein Problem hat.
Standort	Geographischer Bereich, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Außendienstmitarbeiters, der dieser Aufgabe zugewiesen ist. Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieser Arbeitsauftragsaufgabe. Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus.
Kompetenzen	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld wird automatisch basierend auf den Werten in festgelegt **Betroffenes CI** Feld im übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn Sie das betroffene CI im Arbeitsauftrag ändern, werden hier alle für das neue CI erforderlichen Kompetenzen hinzugefügt. Wenn Sie obligatorische Fähigkeiten für Außendienstmitarbeiter angeben möchten, die die Aufgaben ausführen, müssen Sie das Formular bestätigen, um die Aufgabe-Fähigkeit-Tabelle anzuzeigen.

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

Feld	Beschreibung
Im Rahmen der Gewährleistung	Indikator einer vorhandenen Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente, die der Aufgabe zugeordnet sind.
Status	Aktueller Status der Aufgabe. Das Feld wird automatisch festgelegt, wenn Anwender die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließen.
Teilstatus	Bietet eine detailliertere Statusaktualisierung im breiteren Bereich **Status** Feld. ○ Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter den Arbeitsstandort erreicht, aktualisiert das System den Substatus automatisch in **Ankunft Vor Ort** . ○ Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter seine Journey initiiert, wird der Substatus auf festgelegt **Unterwegs** . Diese Updates können durch Geofencing-Technologie oder andere standortbasierte Nachverfolgungsmethoden ausgelöst werden.
Gebiet	Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, füllt das System automatisch das am besten übereinstimmende Gebiet basierend auf dem Standort der Aufgabe aus. Wenn mehrere berechtigte Gebiete vorhanden sind, füllt das System das am niedrigsten bewertete Gebiet aus, wobei Kapazität und Reservierungen berücksichtigt werden, wenn das entsprechende Plugin installiert ist.
Einsatzplanungsgruppe	○ Gruppe, die einen Außendienstmitarbeiter auswählen kann, um die Aufgabe zu erledigen. Standardmäßig können Sie nur Gruppen auswählen, die zum Standort der Aufgabe gehören. Wenn für den Standort keine Einsatzplanungsgruppen vorhanden sind, werden alle Einsatzplanungsgruppen zur Zuweisung der Aufgaben aufgelistet. ○ Die Versandgruppe mit der besten Übereinstimmung wird automatisch basierend auf dem in der Aufgabe genannten Gebiet ausgefüllt, nur wenn die Option ist *Field_Service_Territories*Gebietsmodell ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell. **Hinweis:** Wenn basierend auf dem Gebiet mehrere Versandgruppen ausgefüllt werden, müssen Sie die Versandgruppe manuell aus der Liste auswählen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten hat, der die Aufgabe abschließen wird. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt und den Standort der Aufgabe enthält. **Hinweis:** Wenn mehrere Zuweisungsgruppen für eine Arbeitsauftragsaufgabe betreut werden können, werden die potenziellen Zuweisungsgruppen berechnet und automatisch basierend auf dem Standort und den Zuweisungsgruppen ausgefüllt, wenn mehr als eine für eine Arbeitsauftragsaufgabe betreut werden kann. Gilt nur, wenn *Update the wm_work_order_task_potential_assignment_groups table with potential assignment groups for the work order task* Systemeigenschaft Ist auf festgelegt **Ja** .

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

Feld	Beschreibung
Zugewiesen an	Einzelner Service Desk-Mitarbeiter, Lieferant oder Crew, um die Aufgabe abzuschließen. Diese Person befindet sich in der Nähe des Aufgabenstandorts und ist Teil der Zuweisungsgruppe. Standardmäßig listet dieses Feld nur die Personen auf, die über die erforderlichen Kompetenzen verfügen, falls definiert. Wenn keine Person über alle erforderlichen Kompetenzen verfügt, werden im Feld alle Mitglieder aus der Zuweisungsgruppe aufgelistet. Wenn die Zuweisungsgruppe vom Typ ist **Lieferant** , Wird dieses Feld automatisch als Lieferantenmanager der Lieferantengruppe festgelegt. Wenn kein Manager vorhanden ist, ist das Feld leer. Wenn **Benötigt Crew** Option ausgewählt ist, ändert sich dieser Feldname in zugewiesene Crew.
Arbeitstyp	Typ der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe ausgeführt werden soll. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: ○ **Pausenkorrektur** ○ **Installieren** ○ **Geplante Wartung**
Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter	Wählen Sie ein Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter aus der Liste aus, das für diese Arbeitsauftragsaufgabe angewendet werden soll, um die Arbeitsdauer für diese Aufgabe (manuell) genau zu berechnen. Bei automatisierten Planungsmethoden wie dynamischer Planung oder Empfehlung für intelligente Aufgaben wird dieses Feld automatisch ausgefüllt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Außendienst Das Plugin „Agent Efficiency“ ist aktiviert, und die Effizienzkriterien für Service Desk-Mitarbeiter sind konfiguriert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen oder ändern Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien.
Benötigt Crew	Option, um anzugeben, dass eine Crew zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Wenn Sie diese Option auswählen, wird auch der Name des Felds Zugewiesen an in zugewiesene Crew geändert. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Außendienst Crew Operations-Plugin ist aktiviert.
Ressourcenanforderungen	Option zum Hinzufügen von Ressourcen mit bestimmten Kompetenzen zur Bearbeitung der Aufgaben. Diese Option wird nur angezeigt, wenn **Benötigt Crew** Option ist ausgewählt.
Überschreiben von Zuweisungen zulassen	Option zum Anzeigen aller Gruppen in **Zuweisungsgruppe** Feld, das zum ausgewählten Gebiet und zur Versandgruppe gehört, unabhängig vom Standort, den Assets und den Kompetenzen für die Aufgabe.
Zeitplansperre	Sperrt, dass die Aufgabe von einem beliebigen Zeitplanungsmechanismus geplant wird. Gesperrte Aufgaben werden von automatisierten Planungsmechanismen wie dynamischer Planung und intelligenten Aufgabenempfehlungen ausgeschlossen. Dispatcher können die Aufgabe jedoch manuell einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Arbeitsauftragsaufgaben, die für markiert sind **Mehrere Tage** , **Benötigt Crew** , Oder **Zugewiesen/Akzeptiert** status in sn_fsm.set_schedule_lock_by_state Eigenschaft Werden automatisch für alle Zeitplanungsmechanismen gesperrt.
Potenzielle Gebiete für Zeitplanoptimierung	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Aufgabe für berücksichtigt Zeitplanoptimierung. Die Zeitplanoptimierung Die Engine bestimmt und weist das beste Gebiet für die Aufgabe zu. **Hinweis:** Wird nur angezeigt, wenn Zeitplanoptimierung Ist aktiviert.
Zugewiesener Lieferant	Einzelner Lieferant, der die Aufgabe abschließen soll, ausgewählt aus der **Zuweisungsgruppe**. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Lieferant** Ist aus ausgewählt **Zuweisungsgruppe** Feld.
Lieferantenreferenz	Referenznummer für die Nachverfolgung der Arbeitsaktivitäten des ausgewählten Lieferanten. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Lieferant** Ist aus ausgewählt **Zuweisungsgruppe** Feld.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der durchzuführenden Arbeit. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Arbeitsauftragslebenszyklus zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Alle zusätzlichen Informationen zur Aufgabe während des Fortschritts. Zusätzliche Kommentare sind für Kunden sichtbar. Aktualisieren Sie daher die Details zur Aufgabe so oft wie erforderlich, um dem Übermittler der Aufgabe zu entsprechen.
Check-in-Status	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Check-In** Schaltfläche an ihrem angegebenen Arbeitsort, füllt das System automatisch aus **Check-In** Status als **Geofence-Validierung Erfolgreich** . Dieser Status bestätigt, dass der Service Desk-Mitarbeiter den angegebenen geofenzierten Bereich, der seinem Arbeitsstandort zugeordnet ist, erfolgreich betreten hat. Wenn Service Desk-Mitarbeiter jedoch die Check-in-Option umgehen, wird in diesem Feld ein entsprechender Status ausgefüllt. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn Sie dem Formular hinzufügen.
Geplant	
Startfenster	Start des Zeitfensters, das für diese Aufgabe eingerichtet ist.
Endfenster	Ende des für diese Aufgabe eingerichteten Zeitfensters. Die verstrichene Zeit des Fensters darf den Wert im Feld **Geschätzte Arbeitszeit** nicht überschreiten.
Geplanter Reisebeginn	Datum und Uhrzeit, zu der der Außendienstmitarbeiter sich vermutlich an den Standort begibt. Die Reisestartzeit wird automatisch auf eine Stunde ab der aktuellen Zeit festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im Status „Ausstehende Disposition“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.

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

Feld	Beschreibung
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe voraussichtlich beginnt. Dieses Feld wird ab dem Status „Zugewiesen“ obligatorisch. Wenn Sie die automatische Zuweisung aktiviert haben, füllt die Anwendung automatisch aus **Start geplant** Feld mit dem aktuellen Datum. Andernfalls müssen Sie das Datum manuell eingeben.
Geschätztes Ende	Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe endet Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern **Geplanter Start** und **Geschätzte Arbeitszeit** berechnet.
Ist festes Fenster	Option, um anzugeben, dass das Servicefenster behoben ist. Ein festes Servicefenster kann nicht gekürzt, erweitert oder neu geplant werden, um andere Aufgaben im täglichen Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu berücksichtigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird das Servicefenster als flexibel betrachtet und kann neu geplant werden. **Hinweis:** Ein flexibles Aufgabenfenster kann durch das Optimieren von Aufgabenrouten und automatischer Zuweisung neu geplant werden, ein festes Fenster jedoch nicht. Wenn eine Aufgabe in einem festen Fenster nicht in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passt, wird die Aufgabe weder in die Routenplanung aufgenommen noch zugeteilt.
Über Zeitplaneinträge hinweg zuweisen	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben, die mehrere Zeitplaneinträge oder Tage umfassen. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Außendienst Plugin „mehrtägige Aufgabenplanung“ ist aktiviert.
Zugriffsstunden	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben während der explizit definierten Zugriffszeiten. Diese Option wird nur angezeigt, wenn Außendienst-Management Plugin „Zugriff auf Stunden-Management“ ist aktiviert.
Annahmedauer	Dauer der Aufgabenabnahme in Tagen und Zeit.
Fälligkeitsdatum für die Annahme	Fälligkeitsdatum für die Annahme. Dieses Feld wird basierend auf der Aufgabe berechnet Zugewiesen Zeit und **Annahmedauer** .
Geschätzte Reisedauer	Geschätzte Reisezeit zum Arbeitsplatz. Die Dauer wird aktualisiert, wenn Sie die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen, die Reihenfolge ändern, in der die Aufgabe ausgeführt wird, oder das Startdatum und die Startzeit der Aufgabe ändern. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Sie wird basierend auf dem Standort und dem Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters berechnet. Der Service Desk-Mitarbeiter kann sie auch manuell aktualisieren. Wenn sich die Aufgabe im Status „Ausstehende Disposition“ befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Geschätzte Pufferdauer vor Ort	Dispatcher können die Dauer projizieren, die für Service Desk-Mitarbeiter erforderlich ist, um den festgelegten Arbeitsplatz zu erreichen. Gibt die ungefähre Zeit an, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen, um von ihrem aktuellen Standort aus am Arbeitsplatz anzukommen.
Ankunft vor Ort – Geofence-Radius	Der Radius eines virtuellen Zauns oder Umfangs um den Standort der Arbeitsstätte. Gibt den Abstand von der Mitte des Arbeitsstandorts zur äußeren

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

Feld	Beschreibung
	Grenze eines virtuellen Geofence an. Der Geofence fungiert als Grenze, innerhalb derer Service Desk-Mitarbeiter als am Arbeitsplatz angekommen gelten. Sobald Service Desk-Mitarbeiter diesen Radius betreten haben, wird ihre physische Anwesenheit am angegebenen Standort angezeigt.
Ankunft vor Ort – Geofence-Entfernungseinheit	Die Einheit, die zum Messen der Entfernung zwischen dem aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters und dem Standort des Arbeitsstandorts innerhalb eines Geofence verwendet wird. Gibt die Maßeinheit an, die verwendet wird, um die Entfernung zwischen der aktuellen Position eines Service Desk-Mitarbeiters und dem Standort am Arbeitsplatz innerhalb des Geofence zu quantifizieren. Einheiten werden in Kilometern und Meilen gemessen. **Hinweis:** Die **Geofence-Radius für Ankunft vor Ort** Und **Einheit für Geofence-Entfernung bei Ankunft vor Ort** Felder in der Arbeitsauftragsaufgabe werden basierend auf der im Erweiterungspunkt OnsiteGeofenceConfig festgelegten Konfiguration automatisch mit Standardwerten ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterungspunkte im Field Service Management.
Geplante Arbeitsdauer	Erwartete Arbeitszeit unabhängig vom Service Desk-Mitarbeiter, der der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Die Standarddauer ist auf eine Stunde festgelegt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Außendienst Service Desk-Mitarbeiter-Effizienz ist aktiviert. Dieses Feld kann nur aktualisiert werden, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe nicht zugewiesen ist.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im status Entwurf oder Versand ausstehend befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten. **Hinweis:** Wenn Außendienst Die Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters ist aktiviert, und die geschätzte Arbeitsdauer wird automatisch basierend auf der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters berechnet.
Ist-Wert	
Tatsächlicher Reisebeginn	Datum und Uhrzeit der Reise des Service Desk-Mitarbeiters zur Site.
Tatsächliche Reisedauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Ankunft vor Ort	Der genaue Zeitpunkt, zu dem ein Service Desk-Mitarbeiter physisch am angegebenen Arbeitsplatz eintrifft.
Tatsächliche Dauer des Puffers bei Ankunft vor Ort	Füllt automatisch die Dauer aus, die ein Service Desk-Mitarbeiter am Arbeitsplatz verbringt, bevor er mit der tatsächlichen Arbeit beginnt. Stellt die Zeit dar, die Service Desk-Mitarbeiter nach ihrer Ankunft am Arbeitsplatz verbleiben, bevor sie mit der Ausführung ihrer zugewiesenen Aufgaben beginnen.

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

Feld	Beschreibung
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat. Dieses Feld ist nur verfügbar, wenn **Tatsächlicher Reisebeginn** Das Feld wird manuell hinzugefügt, oder wenn **Beginnen Sie Die Reise** Schaltfläche wird angeklickt.
Tatsächliches Arbeitsende	Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Transportdauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Dauer	Gesamtzeit, die für die Ausführung der Aufgabe aufgewendet wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf den Zeiten in den Feldern **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** und **Tatsächliches Arbeitsende** berechnet.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Gesamtzeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, nachdem Sie die Arbeit begonnen haben und bevor Sie die Arbeit an der Aufgabe schließen. Dieser Betrag schließt die angehaltene Zeit für die Arbeit aus.
Zeitplanung	
Zeitplaneinstellung	Bevorzugte Methode, mit der Arbeitsauftragsaufgaben während der Planung priorisiert werden. Die verfügbaren Optionen sind: ○ Bewertung priorisieren ○ ETA priorisieren ○ Nächste priorisieren
Zeitplanungsmethode	Zeitplanungsmethode, die zum Zuweisen der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird, z. B. Zeitplanoptimierung, Intelligente Aufgabenempfehlung, dynamische Planung, Routenoptimierung oder manuelle Zuweisung.
Überstunden zulassen	Autorisiert zusätzliche Arbeitszeit, die die regulären Arbeitszeiten überschreitet.
Optimierungswert	Wert, der zur Anleitung verwendet wird Zeitplanoptimierung Engine zur Priorisierung einer Aufgabe zu Zeitplanungszwecken. Höhere Zahlen geben eine höhere Priorität an.
Fälligkeit der Strafe	Fälligkeitsdatum, das den Beginn der Strafen für markiert Zeitplanoptimierung Auf der Engine. Dieses Datum wird automatisch ausgefüllt, wenn für die Aufgabe ein aktives Aufgaben-SLA vorhanden ist. Dieses Datum kann manuell hinzugefügt oder geändert werden.
Fixkosten der Strafe	Gesamtkosten für feste Strafen, die nach Ablauf des Fälligkeitsdatums der Strafe angefallen sind.
Strafkosten pro Minute	Strafkosten, die jede Minute nach Ablauf des Fälligkeitsdatums der Strafe angefallen sind. Das Fälligkeitsdatum der Strafe muss eingegeben werden. Wenn das Feld Fälligkeit der Strafe leer ist, werden die Fixkosten verwendet.

Wichtig: Werte- und Straffelder werden für verwendet Zeitplanoptimierung

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Die Arbeitsauftragsaufgabe wird erstellt.

Ergebnis

Wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wird, erhalten Kunden SMS- und E-Mail-Benachrichtigungen. Wenn sich die Aufgabe in einem Gebiet und befindet **sn_fsm.use_query_rules** Ist aktiviert, können nur verknüpfte Service Desk-Mitarbeiter, Dispatcher und Qualifizierer sie anzeigen. Der Zugriff basiert auf der Berechtigung, die von Administratoren über gesteuert wird **sn_fsm.use_query_rules** Systemeigenschaft.

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

Arbeitsauftragsaufgabe klonen

Klonen Sie vorhandene Aufgaben, um schnell neue Aufgaben zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

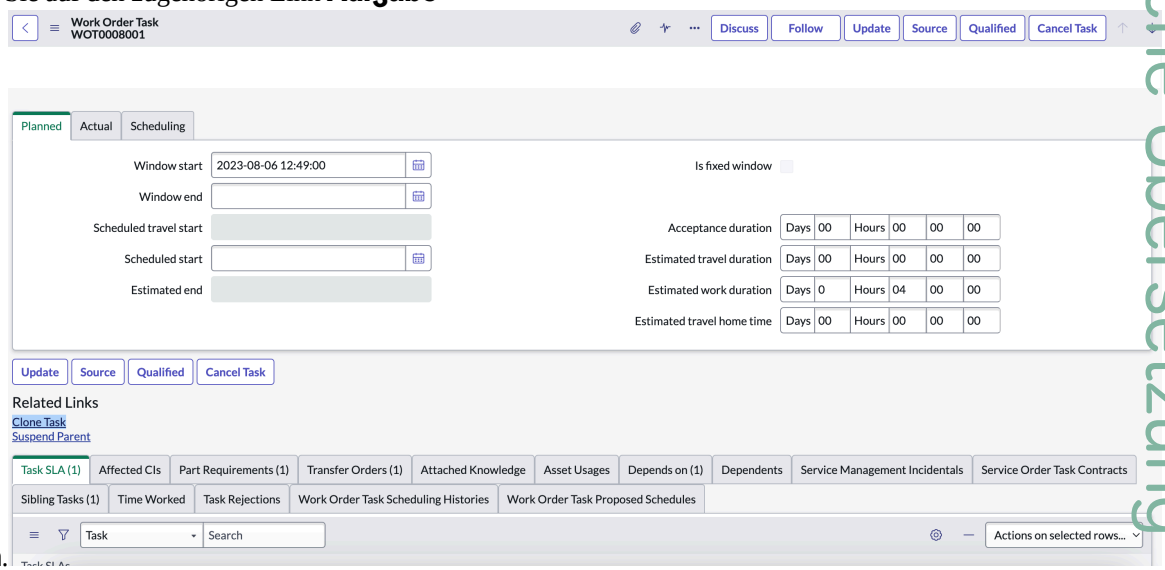
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Arbeitsauftragsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Einsatzplanungsgruppe
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Geplante Informationen (geplant und geschätzt, keine Istwerte)
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

1. Öffnen Sie die Aufgabe aus der zugehörigen Liste in einem Arbeitsauftrag.
2. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe klonen**.



   Dadurch wird eine neue Aufgabe im Status **Entwurf** erstellt.

   Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Arbeitsauftragsaufgabe löschen

Arbeitsauftragsaufgaben können von Benutzern mit der Rolle wm_admin gelöscht werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Aufgaben, die eine Teileanforderung mit einem Transferauftrag aufweisen, können nicht gelöscht werden. Um in diesem Fall eine Aufgabe zu löschen, müssen Sie zuerst den Transferauftrag löschen.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag.
2. Aktivieren Sie in der zugehörigen Liste **Arbeitsauftragsaufgaben** das Kontrollkästchen neben der **Nummer** der entsprechenden Aufgabe.
3. Wählen Sie **Löschen** in der Auswahlliste **Aktionen** aus.

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen

Identifizieren Sie die Service Desk-Mitarbeiter, die für die Arbeit an einem Kundenaccount am häufigsten bevorzugt werden, und weisen Sie sie Aufgaben zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Wenn Sie Technikereinstellungen für die dynamische Planung verwenden, müssen Sie über verfügen **Priorisieren Sie bevorzugte und sekundäre Techniker** Kriterium wurde Ihrem Aufgabenfilter hinzugefügt, um bevorzugte Techniker hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen.

Wenn Sie Technikereinstellungen für verwenden Zeitplanoptimierung Dann muss Ihr Administrator Konfigurieren Sie die Richtlinie, um Aufgaben bevorzugte Techniker zuzuweisen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das System kopiert Account-Einstellungen aus der Tabelle „wm_Agent_assignment_preferences“ in die Tabelle „wm_Task_Tech_preferences“, wenn das Account-Feld in einer WOT aktualisiert wird. Wenn die Aufgabe bereits erstellt wurde und die Accountinformationen später hinzugefügt werden, kopiert das System die Daten auch aus den Einstellungen des Account-Mitarbeiters in die Tabelle „Aufgabeneinstellungen“, wenn sie verwaltet werden.

Technikereinstellungen werden von der dynamischen Planung, und verwendet Zeitplanoptimierung. Bei der dynamischen Planung werden die Technikereinstellungen berücksichtigt, wenn Sie die Aufgabe in zuweisen Dispatcher-Arbeitsbereich, Oder wenn Sie die Aufgabe automatisch zuweisen. Mit Zeitplanoptimierung, Die Technikereinstellungen werden berücksichtigt, wenn die Optimierungs-Engine Aufgaben automatisch zuweist.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie einen bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten.
3. Wählen Sie aus **Technikereinstellungen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Fügen Sie die Agent-Details hinzu, und legen Sie fest **Zuweisungseinstellung** Bis **Ausgeschlossener Agent** .

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

Hinweis: Sekundär gibt an, dass der Service Desk-Mitarbeiter die zweite Option ist, der eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen werden kann, falls der bevorzugte Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar ist.

6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Außendienst mitarbeiter von der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben ausschließen

Ausschließen Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, denen Arbeitsauftragsaufgaben mit dynamischer Planung zugewiesen werden, oder Zeitplanoptimierung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin

Wenn Sie Technikereinstellungen für die dynamische Planung verwenden, müssen Sie über verfügen **Ausgeschlossenen Techniker Ignorieren** Kriterium wurde Ihrem Aufgabenfilter hinzugefügt, um bevorzugte Techniker hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Beispiel: Konfigurieren Sie die dynamische Planung, um ausgeschlossene Techniker zu ignorieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie die Zuweisung eines Service Desk-Mitarbeiters ausschließen möchten.
3. Wählen Sie aus **Technikereinstellungen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Fügen Sie die Agent-Details hinzu, und legen Sie fest **Zuweisungseinstellung** Bis **Ausgeschlossener Agent** .
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Abhängigkeiten zwischen Arbeitsauftragsaufgaben erstellen

Wenn ein Arbeitsauftrag mehrere Aufgaben enthält, können Sie Abhängigkeiten zwischen den Aufgaben erstellen. Auf diese Weise beeinflussen Sie die Reihenfolge, in der die Aufgaben ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Aktivieren Sie das Plugin „Außendienst-Aufgabenabhängigkeit“ (com.snc.fsm_Task_Dependency), um optional erweiterte Aufgabenabhängigkeiten zwischen Arbeitsauftragsaufgaben aus einem anderen oder demselben Arbeitsauftrag zu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Abhängigkeiten legen die Reihenfolge fest, in der ein einzelner oder mehrere Außendienstmitarbeiter die Aufgaben ausführen. Beispielsweise kann bei einem Arbeitsauftrag für einen neuen Server ein Außendienstmitarbeiter den Server installieren, wobei es sich um die vorgelagerte Aufgabe handelt, und ein anderer Außendienstmitarbeiter kann in der nachgelagerten Aufgabe den Server konfigurieren, nachdem die Installation abgeschlossen ist.

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

Sie können mehrere Abhängigkeiten für eine einzelne Aufgabe angeben. Wenn das System entscheidet, ob eine Aufgabe automatisch zugewiesen werden kann, berücksichtigt es alle vorgelagerten Abhängigkeiten. Dadurch werden zirkuläre Beziehungen verhindert, bei denen zwei Aufgaben voneinander abhängig sind.

In dieser Tabelle werden die Arten von Aufgabenbeziehungen und Abhängigkeiten erläutert, die Sie erstellen können.

Aufgabenabhängigkeitsbeziehungen

Abhängigkeitstyp	Beschreibung
Ende bis Start	Gibt an, dass die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe nach Abschluss ihrer vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe gestartet werden soll. Dies ist der Standardabhängigkeitstyp zwischen den Aufgaben.
Ende bis Start – gleicher Tag	Gibt an, dass die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe nach Abschluss ihrer vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe gestartet werden soll. Nachfolger und Vorgänger müssen am selben Tag geplant werden.
Ende bis Start – gleicher Tag – derselbe Service Desk-Mitarbeiter	Gibt an, dass die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe nach Abschluss ihrer vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe gestartet werden soll. Nachfolger und Vorgänger müssen am selben Tag und vom selben Service Desk-Mitarbeiter geplant werden.
Ende bis Start – gleicher Tag – nicht derselbe Service Desk-Mitarbeiter	Gibt an, dass die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe nach Abschluss ihrer vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe gestartet werden soll. Nachfolger und Vorgänger sollten am selben Tag und von verschiedenen Service Desk-Mitarbeitern geplant werden.
Ende bis Start – über Tage hinweg – derselbe Service Desk-Mitarbeiter	Gibt an, dass die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe nach Abschluss ihrer vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe gestartet werden soll. Nachfolger und Vorgänger sollten an den verschiedenen Tagen geplant, aber demselben Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Start nach dem Start	Gibt an, dass die nachfolgende (nachfolgende) Aufgabe gestartet werden muss, nachdem die vorherige (vorgelagerte) Aufgabe gestartet wurde. Aktivieren Sie das Plugin „Außendienst-Aufgabenabhängigkeit“ (com.snc.fsm_Task_Dependency), um diese Beziehung zu definieren.

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

Aufgabenabhängigkeitsbeziehungen (Fortsetzung)

Abhängigkeitstyp	Beschreibung
Zusammen starten	Gibt an, dass die nachfolgenden (nachgelagerten) und vorherigen (nachgelagerten) Aufgaben zusammen gestartet werden müssen. Aktivieren Sie das Plugin „Außendienst-Aufgabenabhängigkeit“ (com.snc.fsm_Task_Dependency), um diese Beziehung zu definieren.
Beenden Sie zusammen	Gibt an, dass die nachfolgenden (nachgelagerten) und vorherigen (nachgelagerten) Aufgaben zusammen abgeschlossen werden müssen.

Hinweis:

Abhängigkeiten können nur erstellt werden, wenn die Vorgänger- und Nachfolgeaufgaben nicht zugewiesen sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Arbeitsauftrag.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. In **Abhängig von** Oder zugehörige Liste „abhängige Elemente“ klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Abhängigkeiten Serviceauftragsaufgaben-Vorlage

Feld	Beschreibung
Nachfolgend	Wählen Sie eine Aufgabe aus, deren Start- oder Enddatum von der vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe bestimmt wird.
Abhängigkeitstyp	Wählen Sie eine Abhängigkeitsbeziehung aus der Dropdown-Liste aus. Verfügbare Optionen: ○ Ende bis Start ○ Start nach dem Start ○ Zusammen starten
Maximale Verzögerungszeit verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die maximale Verzögerungszeit zwischen den Aufgaben zuzulassen.
Vorherig	Wählen Sie eine Aufgabe aus, die die Start- oder Endzeit ihrer nachfolgenden (nachgelagerten) Aufgabe bestimmt.
Maximale Verzögerungszeit	Geben Sie die maximale Verzögerung oder Wartezeit zwischen Aufgaben ein. Die maximale Verzögerungszeit ist die maximal zulässige Verzögerung zwischen

Automatische Übersetzung

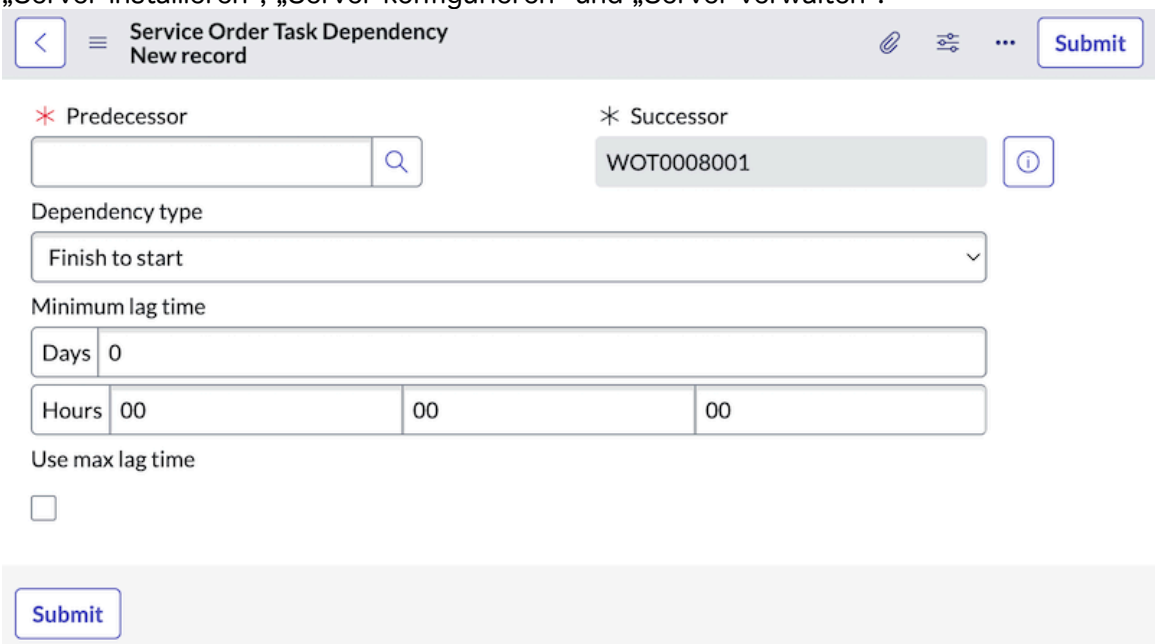
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	dem Start der Vorgänger- und der nachfolgenden Aufgaben.
Minimale Verzögerungszeit	Geben Sie die minimale Verzögerung oder Wartezeit zwischen Aufgaben ein. Die minimale Verzögerungszeit ist die minimale zulässige Verzögerung zwischen dem Start der vorherigen und der nachfolgenden Aufgabe.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Example: Serverinstallation und -Konfiguration

Denken Sie daran, dass Sie einen Arbeitsauftrag zum Einrichten eines neuen Servers haben. Es sind drei Arbeitsauftragsaufgaben beteiligt: „Server installieren“, „Server konfigurieren“ und „Server verwalten“.



- Server installieren (Vorgänger- oder Upstream-Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst die physische Installation der Serverhardware.
- Server konfigurieren (nachfolgende oder nachfolgende Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst die Konfiguration der Serversoftware nach Abschluss der Installation.
- Server verwalten (nachfolgende oder nachfolgende Aufgabe): Diese Aufgabe umfasst die Überwachung des Servers nach der Installation und Konfiguration.

So richten Sie Abhängigkeiten ein:

1. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag.
2. Navigieren Sie zur zugehörigen Liste Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Wählen Sie die Aufgabe „Server konfigurieren“ aus.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „abhängig von“ auf „Neu“.
5. Wählen Sie „Server installieren“ als vorherige Aufgabe (vorgelagerte Aufgabe) aus.

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

6. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „abhängige Elemente“ auf „Neu“.
7. Wählen Sie „Server verwalten“ als nachfolgende Aufgabe (nachfolgende Aufgabe) aus.
8. Wählen Sie den Abhängigkeitstyp aus.
9. (Optional) Geben Sie die maximale oder minimale Verzögerungszeit ein.
10. Klicken Sie Auf „Absenden“.

Bei dieser Abhängigkeit von Arbeitsauftragsaufgaben erfordert das System, dass die Aufgabe „Server installieren“ abgeschlossen ist, bevor die Aufgabe „Server konfigurieren“ beginnen und die Aufgabe „Server verwalten“ starten kann, nachdem die Konfiguration abgeschlossen ist.

Erstellen Sie eine Aufgabenabhängigkeit mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage

Abhängigkeiten von Arbeitsauftragsaufgaben nicht nur aus zugeordneten Arbeitsaufträgen übernommen werden, sondern Sie können auch Arbeitsauftragsvorlagen erstellen, die Aufgabenabhängigkeiten enthalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wie bei Arbeitsauftragsaufgaben, die aus Arbeitsaufträgen generiert wurden, beeinflussen auch die aus der Vorlage übernommenen Abhängigkeiten die Reihenfolge, in der ein einzelner oder mehrere Außendienstmitarbeiter die Aufgaben ausführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlage**an.
2. Erstellen Sie eine neue Arbeitsauftragsvorlage.
3. Erstellen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben.
4. Öffnen Sie eine der Aufgaben.
   - Wenn andere Aufgaben von dieser Aufgabe abhängig sind, d. h. diese Aufgabe muss abgeschlossen werden, bevor andere Aufgaben abgeschlossen werden können, klicken Sie auf **Abhängige** > **Neu** Und wählen Sie die abhängigen Aufgaben aus.
   - Wenn diese Aufgabe von anderen Aufgaben abhängig ist, d. h. andere Aufgaben müssen abgeschlossen werden, bevor diese Aufgabe abgeschlossen werden kann, klicken Sie auf **Abhängig von** > **Neu** Und wählen Sie die Aufgaben aus, von denen diese Aufgabe abhängig ist.
5. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die verbleibenden Aufgaben.
6. Nachdem Sie die Abhängigkeiten für alle Aufgaben definiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Nachdem die Abhängigkeiten der Arbeitsauftragsaufgabe definiert sind, können Sie die Vorlage auswählen, wenn Sie einen neuen Arbeitsauftrag erstellen. Die Aufgaben werden dann zusammen mit den definierten Abhängigkeiten im Arbeitsauftrag übernommen.

Erstellen Sie eine erweiterte Aufgabenabhängigkeit mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage

Sie können Arbeitsauftragsvorlagen erstellen, die erweiterte Aufgabenabhängigkeiten enthalten.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Plugin erforderlich: Außendienst-Aufgabenabhängigkeit (com.snc.fsm_Task_Dependency)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsauftrag mehrere Aufgaben enthält, können Sie erweiterte Abhängigkeiten erstellen, die eine Beziehung zwischen den Aufgaben herstellen, um die Reihenfolge zu bestimmen, in der Aufgaben ausgeführt werden.

Sie können Abhängigkeiten zwischen Aufgaben derselben Arbeitsauftragsvorlage erstellen.

In dieser Tabelle werden die Typen erweiterter Aufgabenbeziehungen und -Abhängigkeiten erläutert, die Sie erstellen können.

Erweiterte Aufgabenabhängigkeit

Abhängigkeitstyp	Beschreibung
Ende bis Start	Gibt an, dass die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe nach Abschluss ihrer vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe gestartet werden soll.
Start nach dem Start	Gibt an, dass die nachfolgende (nachfolgende) Aufgabe gestartet werden muss, nachdem die vorherige (vorgelagerte) Aufgabe gestartet wurde.
Zusammen starten	Gibt an, dass die nachfolgenden (nachgelagerten) und vorherigen (nachgelagerten) Aufgaben zusammen gestartet werden müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Vorlagen** > **Arbeitsauftragsvorlage**an.
2. Erstellen Sie eine neue Arbeitsauftragsvorlage.
3. Navigieren Sie zurück zur Liste der Arbeitsauftragsvorlagen.
4. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Arbeitsauftragsvorlage aus.
5. In **Abhängigkeiten Der Serviceauftragsaufgabe-Vorlage** Füllen Sie das Formular aus.

Abhängigkeiten Serviceauftragsaufgaben-Vorlage

Feld	Beschreibung
Nachfolgend	Wählen Sie eine Aufgabe aus, deren Start- oder Enddatum von der vorherigen (vorgelagerten) Aufgabe bestimmt wird.
Abhängigkeitstyp	Wählen Sie eine Abhängigkeitsbeziehung aus der Dropdown-Liste aus. Verfügbare Optionen: ○ Ende bis Start ○ Start nach dem Start ○ Zusammen starten

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

Feld	Beschreibung
Maximale Verzögerungszeit verwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die maximale Verzögerungszeit zwischen den Aufgaben zuzulassen.
Vorherig	Wählen Sie eine Aufgabe aus, die die Start- oder Endzeit ihrer nachfolgenden (nachgelagerten) Aufgabe bestimmt.
Maximale Verzögerungszeit	Geben Sie die maximale Verzögerung oder Wartezeit zwischen Aufgaben ein. Die maximale Verzögerungszeit ist die maximal zulässige Verzögerung zwischen dem Start der Vorgänger- und der nachfolgenden Aufgaben.
Minimale Verzögerungszeit	Geben Sie die minimale Verzögerung oder Wartezeit zwischen Aufgaben ein. Die minimale Verzögerungszeit ist die minimale zulässige Verzögerung zwischen dem Start der vorherigen und der nachfolgenden Aufgabe.
Bestellmodell	In diesem Feld wird das Auftragsmodell für den Arbeitsauftrag angezeigt. Dieses Feld kann nicht bearbeitet werden.

6. Wiederholen Sie diesen Vorgang für die verbleibenden Aufgaben.
7. Wenn Sie die Abhängigkeiten für alle Aufgaben definiert haben, klicken Sie auf **Übermitteln** .

   Nachdem die Abhängigkeiten der Arbeitsauftragsaufgabe definiert sind, können Sie die Vorlage auswählen, wenn Sie einen neuen Arbeitsauftrag erstellen. Die Aufgaben werden dann zusammen mit den definierten Abhängigkeiten im Arbeitsauftrag übernommen.

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Erstellen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um die für einen Arbeitsauftrag erstellten Arbeiten nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen möchten.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Um eine Arbeitsauftragsaufgabe mithilfe einer Arbeitsauftragsvorlage zu erstellen, klicken Sie im Feld **Vorlage** auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Vorlage für diesen Arbeitsauftrag aus.
- Um eine Arbeitsauftragsaufgabe manuell zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**, und füllen Sie die Pflichtfelder aus.

Feldbeschreibungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe .

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Arbeitsauftragstermin in buchen CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben in CSM Mitarbeiterbereich

Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben, die einem Arbeitsauftrag zugeordnet sind, um sie an Servicemitarbeiter zu senden, die an den Aufgaben arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Auf Qualifizierung wartend**
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, der die Arbeitsauftragsaufgaben enthält, die Sie qualifizieren möchten.
4. So qualifizieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe:
   a. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
   b. Klicken Sie im Feld **Versandgruppe** auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Versandgruppe aus.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status **Ausstehende Lieferung** versetzt. Wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben im Zusammenhang mit einem Arbeitsauftrag qualifiziert sind, wird der Arbeitsauftrag in den Status **Qualifiziert** versetzt. Weitere Informationen zum Qualifizieren von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Qualifizieren Sie Arbeitsauftragsaufgaben

Priorisieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe für Zeitplanoptimierung

Fügen Sie einer Arbeitsauftragsaufgabe Strafen und Werte hinzu, um die Wichtigkeit der Aufgabe zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Ein Administrator muss Konfigurieren Sie die Richtlinie, damit Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben priorisieren können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Optimierungsstrafen und -Werte werden nur für verwendet Zeitplanoptimierung.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie priorisieren möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Zeitplanung** aus.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Eine Liste der Feldbeschreibungen zu einer Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ankunft und Check-in vor Ort

Der vor-Ort-Ankunfts- und Check-in-Prozess stellt eine genaue Bestätigung des Aufgabenstandorts und eine effektive Zeitnachverfolgung sicher.

Check-in-Zweck

Aufgabenstandort und Voraussetzungen

- Informiert, wenn der Service Desk-Mitarbeiter am Aufgabenstandort ankommt.
- Abschluss der Voraussetzungen vor Beginn der Arbeit.

Geofencing-Validierung

- Verifiziert den Standort des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb des konfigurierten Geofence-Radius.
- Der Check-in-Status speichert die Ergebnisse wie Erfolgs-, Fehler- oder übersprungene Szenarien. Die folgende Tabelle beschreibt die Ergebnisse basierend auf verschiedenen Szenarien und Geofence-Validierungen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Check-in** Schaltfläche. Der Status wird im Feld Check-in-Status der Arbeitsauftragsaufgabentabelle gespeichert. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgabe erstellen

Check-in-Szenario und -Status

Szenario	Check-In-Status
Geofence-Validierung erfolgreich, nachdem Sie in der mobilen App auf die Schaltfläche „Check-in“ geklickt haben	Geofence-Validierung erfolgreich
Die Geofence-Validierung ist fehlgeschlagen, nachdem Sie in der mobilen App auf die Schaltfläche „Einchecken“ geklickt haben	Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter startet die Arbeit direkt)	Check-in übersprungen. Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in übersprungen, Geofence-Validierung erfolgreich (Service Desk-Mitarbeiter beginnt direkt mit der Arbeit)	Check-in übersprungen. Geofence-Validierung erfolgreich

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

Szenario	Check-In-Status
Offline, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter klickt auf die Check-in-Schaltfläche in der mobilen App)	Offline. Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Offline, Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen (Service Desk-Mitarbeiter ist offline und überspringt, um auf die Check-in-Schaltfläche zu klicken)	Offline. Check-in übersprungen, Geofence-Validierung fehlgeschlagen
Check-in auf Plattform übersprungen	Plattform. Geofence-Validierung übersprungen

Check-in-Verfahren

Geofencing-Prozess

- Wird ausgelöst, wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Check-in** Schaltfläche.
- Erfasst Breiten- und Längengrad des aktuellen Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters.
- Die Ergebnisse des „Check-in-Status“ bestimmen den Erfolg oder Fehler des Geofencing.

Zeitaufzeichnung

- Erfasst die Zeit, die auf dem Arbeitsstandort und aufgabenbezogene Aktivitäten vor Beginn der Arbeit aufgewendet wurde
- Dauer gespeichert in „tatsächliche Pufferdauer der Ankunft vor Ort“.

Sichtbarkeit der Check-in-Schaltfläche

- Sichtbar basierend auf **Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter** Eigenschaft.
- Nicht obligatorisch; Service Desk-Mitarbeiter können die Arbeit direkt überspringen und beginnen.

Example: Check-in und Aufgabenausführung während der Offline

1. Check-in-Prozess:

- Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter** Dient zur Verwendung des Check-in-Prozesses.
- Öffnen Sie den Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz.
- Klicken Sie Auf **Beginnen Sie Die Reise** Und klicken Sie dann auf **Check-In** Schaltfläche, wenn am Arbeitsstandort erreicht.
- Aufgabenstatus ändert sich in **Ankunft vor Ort.**
- Das System überprüft den aktuellen Breiten-/Längengrad des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb der Geofence-Grenze.

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

2. Offline-Modus:

- Wenn sich der Anwender innerhalb des Geofence befindet, sich jedoch im Offline-Modus befindet, umgeht das System die Geofence-Prüfung.
- Aktualisiert eine Kennzeichnung mit dem Status „Offlinemodus“. Geofence konnte nicht validiert werden“ in der Arbeitsauftragsaufgabentabelle.
- Erfasst den Zeitstempel und aktualisiert den **Tatsächliche Ankunft Vor Ort** Feld in der Arbeitsauftragsaufgabe.

3. Arbeit beginnen:

- Klicken Sie nach der Ankunft auf der Baustelle auf **Arbeit Beginnen** Unter **Zugehörige Links** .
- Die **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Feld wird automatisch mit der Systemzeit aktualisiert.
- Aufgabenstatus ändert sich in **In Arbeit** .
- Automatische Generierung der Reisezeitkarte der Aufgabe, die unter gespeichert wird **Arbeitszeit** Zugehörige Liste.

Example: Arbeit direkt starten während des Offline

1. Direkter Arbeitsbeginn: Öffnen Sie den Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz, und klicken Sie direkt auf **Arbeit Beginnen** Unter **Zugehörige Links** , Wird übersprungen **Check-In** Aktion.

Aktivieren Sie die Systemeigenschaft **Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter** Um die Schaltfläche „Check-in“ anzuzeigen, obwohl Sie den Check-in-Prozess überspringen möchten.

2. Offline-Modus:

- Wenn sich der Anwender innerhalb des Geofence befindet, sich jedoch im Offline-Modus befindet, umgeht das System die Geofence-Prüfung.
- Aktualisiert den Check-in-Status als „Offline-Modus“. Check-in übersprungen, und Geofence konnte nicht validiert werden“ in der Arbeitsauftragsaufgabentabelle.
- Erfasst den Zeitstempel und aktualisiert den **Tatsächliche Ankunft Vor Ort** Feld in der Arbeitsauftragsaufgabe. Gilt für die Systemeigenschaft **Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter** Ist aktiviert.

3. Berechnung der Reisedauer: Der **Tatsächliche Reisedauer** Das Feld wird automatisch mit der Zeitdifferenz zwischen „tatsächlicher Reisestart“ und „tatsächliche Ankunftszeit vor Ort“ ausgefüllt, sofern nicht manuell festgelegt.

4. Automatische Generierung der Reisezeitkarte der Aufgabe, die unter gespeichert wird **Arbeitszeit** Zugehörige Liste.

Verwalten Sie den Bestand in Außendienst-Management

Beschaffen Sie die Teile, die Sie zum Durchführen von Aufgaben benötigen.

Wenn ein Außendiensttechniker während der Aufgabe ein Teil verwendet oder einen Service ausführt, kann er die Arbeit in die mobile Außendienst-App eingeben. Verwendete Produkte und durchgeführte Services können Kunden basierend auf der entsprechenden Preisliste oder Berechtigung in Rechnung gestellt werden. Verwendete Produkte können entweder im Außendienst-Bestandsmanagement von den Bestandsebenen abgezogen werden.

Qualifizierer, Dispatcher und Service Desk-Mitarbeiter können Teileanforderungen und -Anforderungen erstellen, beziehen. Dispatcher können Transferaufträge erstellen und

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

verwalten, und Service Desk-Mitarbeiter können zusätzlich Teile reservieren, entnehmen und verwenden. Um die Teile zum Abschließen der Aufgaben abzurufen, können Sie auch die folgenden Aktionen ausführen:

- Teile basierend auf Lagerhaltungsregeln übertragen
- Auf die Teile zugreifen, die Sie in Ihrem Bestand haben
- Teile von verfügbaren Standorten in Ihren Bestand verlegen

Zugehörige Informationen

Bestandsverwaltung und Asset-Verwaltung einrichten

Benötigte Teile

Nachdem alle Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert wurden und der übergeordnete Arbeitsauftragsstatus automatisch in **Qualifiziert** geändert wird, können Sie bei Bedarf weitere Informationen vom Qualifizierer anfordern und alle für die Aufgaben erforderlichen Teile beschaffen.

Wenn ein Arbeitsauftrag aus einer Arbeitsauftragsvorlage erstellt wurde, werden die Teileanforderungen automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Die in diesem Thema enthaltenen Beispiele verdeutlichen die Verwendung von Teileanforderungen mit Arbeitsaufträgen. Teileanforderungen können jedoch mit jeder Service Management-Anwendung verwendet werden.

Zum Erstellen von Teileanforderungen und Beschaffen von Teilen aktivieren Sie die Konfigurationsoption **Teileanforderungen werden von Agenten benötigt** im Bildschirm „Außendienstkonfiguration“.

Um die erforderlichen Teile automatisch im Lager des Außendienstmitarbeiters zu reservieren, aktivieren Sie die Konfigurationsoption **Teile in Agent-Lager reservieren** auf dem Konfigurationsbildschirm von Außendienst.

Hinweis: Die erforderlichen Teile müssen im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters oder im Gruppenlager verfügbar sein, um sie für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu reservieren.

Teileanforderung erstellen

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_Agent, wm_Dispatcher, wm_Qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Teileanforderung erstellen, um ein Teil mit oder ohne den Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe anzufordern.

Prozedur

1. Greifen Sie auf eine Liste von Arbeitsaufträgen zu.
   - Wenn Sie die Rolle wm_admin haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
   - Wenn Sie die Rolle wm_Agent haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.

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

- Wenn Sie die Rolle wm_Dispatcher haben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Versandwarteschlange** > **an.**
- Wenn Sie die Rolle wm_Qualifier innehaben, navigieren Sie zu **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Auf Qualifizierung wartend** > **an.**an.

2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich in befindet **Warten Auf Qualifizierung** , **Qualifiziert** , **Zugewiesen** , Oder **In Arbeit** status.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf Quelle.	Alle Aufgaben und Teileanforderungen werden auf der linken Seite aufgeführt. Zeigen Sie auf ein beliebiges Symbol für eine Aufgabe oder Teileanforderung, um weitere Informationen zu erhalten. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie **Teileanforderung erstellen** aus. Diese Methode ist nützlich, um mehrere Teile für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu beschaffen.
Klicken Sie in der zugehörigen Liste Teileanforderungen auf Neu.	Diese Methode ist nützlich, um ein einzelnes Teil für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu beschaffen.

5. Füllen Sie die Felder entsprechend aus.

Felder im Formular für Teileanforderungen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte Nummer für die Teileanforderung.
Arbeitsauftragsaufgabe	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.
Modell	Beschreibung des Modells für das Teil, das zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Erforderlich bis Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird basierend auf der erwarteten Reisestartzeit der Aufgabe automatisch eingetragen. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Teileanforderung erforderlich ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn die gesamte Anzahl der erforderlichen Teile beschafft wurde.
Reservierte Menge	Gesamtmenge, die bereits beschafft wurde.
Bezogen	Indikator dafür, ob die erforderliche Menge für diese Teileanforderung reserviert und dessen Transfer von einem Lager in ein anderes angefordert wurde.
Geliefert	Indikator dafür, ob die Transferauftragspositionen unter dieser Teileanforderung geliefert wurden oder nicht.
Kurzbeschreibung	Inhalt des Felds **Kurzbeschreibung** aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn der Arbeitsauftrag aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde, wird die Kurzbeschreibung der Teileanforderung aus diesem Datensatz übernommen. Ob der Arbeitsauftrag automatisch aus erstellt wurde

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

Feld	Beschreibung
	Arbeitsauftragsmodelle , Die Kurzbeschreibung stammt aus der Modellvorlage. Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Wenn das Teil nicht vorrätig ist, wird oben im Formular eine Meldung mit der Bezeichnung des Teils angezeigt.
7. Wenn eine andere Person als der Qualifizierer die Teileanforderung beschafft, erstellen Sie Transferauftragspositionen, transferieren Sie das Teil aus einem Lager zu einem Außendienstmitarbeiter, und klicken Sie auf **Qualifiziert**.

Hinweis: Die Nummern für Teileanforderungsdatensätze beginnen mit dem Präfix **SOPR**, und die Datensätze werden in der Tabelle [sm_part_requirement] in der Anwendung Service Order Management gespeichert. In früheren Releases erstellte Teileanforderungen beginnen mit dem Präfix **WOPR**.

Teileanforderung kopieren

Kopieren Sie eine Teileanforderung, um schnell eine andere, ähnliche Teileanforderung zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Beschaffen**.
5. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftrags-Teilenummer, und wählen Sie **Teileanforderung kopieren** aus.

   Diese Aktion kopiert die Teileanforderungsinformationen in die Zwischenablage.
6. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ mit der rechten Maustaste auf eine Arbeitsauftrags-Teilenummer, und wählen Sie **Teileanforderung einfügen** aus.

Teileanforderung löschen

Löschen Sie eine Teileanforderung aus einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Beschaffen**.

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

Die Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ wird angezeigt und zeigt die Teileanforderungsdatensätze in einer Baumstruktur an.

5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Teileanforderungsnummer, und wählen Sie im Kontextmenü **Teileanforderung löschen** aus.

   Das System löscht die Teileanforderung, ohne eine Bestätigungsmeldung anzuzeigen.

Quellenteile

Bei der Beschaffung eines Teils handelt es sich um den Prozess der Reservierung und Beschaffung eines Asset, das in einem Teileanforderungsdatensatz beschrieben wird, entweder durch Bestellung von einem Lieferanten oder Transfer von einem Lager in ein anderes.

Benutzer, die Arbeitsaufträge erstellen können, können Teileanforderungen erstellen, indem Sie Arbeitsauftragsvorlagen verwenden oder die Verfahren auf dieser Seite manuell verwenden. Außendienstmitarbeiter, Qualifizierer und Einsatzplaner, einschließlich Benutzer mit Kombinationsrollen, können eine Teileanforderung erstellen und Teile beschaffen.

- Ein Qualifizierer bestimmt, ob Teile zum Ausführen von Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich sind.
- Ein Einsatzplaner beschafft die Teileanforderungen und erstellt Transferauftragspositionen.
- Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter verlagert die Teile mithilfe des Transferprozesses.
- Ein Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Zustellung der Teile und erfasst die Teilenutzung.

Teileanforderungen müssen einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sein. Nachdem Teile identifiziert wurden, wird ein Transferauftrag erstellt, um Teile aus dem Lager, in dem sie sich befinden, in ein anderes Lager oder direkt zu einem Außendienstmitarbeiter zu transportieren. Außendienstmitarbeiter können basierend auf ihren Fähigkeiten und der Verfügbarkeit von Teilen in ihrem persönlichen Lager ausgewählt werden. Eine Arbeitsauftragsaufgabe kann mehrere Teileanforderungen und mehrere Transferaufträge besitzen.

- In einer Arbeitsauftragsaufgabe können mehrere Teileanforderungen unterschiedliche Elemente erfordern, die alle in einem Lager gefunden werden können. Ein Transferauftrag kann die Teileanforderungen erfüllen. Der Transferauftrag besitzt mehrere Transferauftragspositionen, die jeweils einen anderen Artikel basierend auf den Teileanforderungen angeben.
- Wenn ein Lager alle erforderlichen Artikel enthält, kann eine einzelne Transferauftragsposition den Auftrag erfüllen, wenn Verbrauchsgüter verschoben werden. Wenn Gebrauchsgüter verschoben werden, muss möglicherweise mindestens eine Transferauftragsposition erstellt werden. (Weitere Informationen zu Verbrauchsgütern und Verbrauchsgütern finden Sie unter Asset und CI Management .)
- Wenn ein einzelnes Lager nicht alle Artikel enthält, die für eine Teileanforderung benötigt werden, erstellen Sie eine zusätzliche Transferauftragsposition für ein anderes Lager. Da die neue Transferauftragsposition ein anderes Lager angibt, wird automatisch ein separater Transferauftrag erstellt. Eine Teileanforderung wird dann durch zwei getrennte Transferaufträge an zwei verschiedene Lager erfüllt.

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

Wenn ein Techniker/Service Desk-Mitarbeiter an einer Aufgabe arbeitet und ein Teil benötigt, sollte er das Teil, sofern verfügbar, aus einem persönlichen Lagerraum verwenden können, ohne den Beschaffungsprozess durchlaufen zu müssen.

Bei der vereinfachten Teilebeschaffung werden die Teileanforderungen automatisch aus dem bevorzugten Lager bezogen, wenn eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, ohne den Beschaffungsprozess durchlaufen zu müssen. Wenn ein Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Service Desk-Mitarbeiter manuell aus den Zuweisungsgruppen oder Lagern beziehen.

Vereinfachte Teilebeschaffung

Bei der vereinfachten Teilebeschaffung kann ein Außendienstmitarbeiter eine Teileanforderung erstellen und ein Teil aus seinem persönlichen Lager verwenden, ohne den Beschaffungsprozess durchlaufen zu müssen. Dies ist hilfreich für Außendienstmitarbeiter, die bereits an Aufgaben arbeiten und Zugriff auf die erforderlichen Teile haben.
Um die vereinfachte Teilebeschaffung zu verwenden, klicken Sie im Formular für Arbeitsauftragsaufgaben in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf die Schaltfläche **Asset verwenden**.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie die Asset-Nutzung an

Teil beschaffen und einem Außendienstmitarbeiter zuweisen

Die Option zur Beschaffung von Arbeitsaufträgen ist nützlich, wenn Sie Außendienstmitarbeitern, die bereits über die erforderlichen Teile in ihrem Lager verfügen, einen Arbeitsauftrag zuweisen möchten oder wenn Sie den Auftrag einem bestimmten Außendienstmitarbeiter zuweisen möchten, der sich um die Beschaffung der Teile kümmert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Beschaffungsoption zeigt die vollständige Liste der Aufgaben und Teileanforderungen an, die für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe zu erfüllen sind. Für jede Aufgabe werden die Außendienstmitarbeiter und Lager aufgeführt, die über die erforderlichen Teile verfügen. Außerdem werden die für jede Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten und Teile angezeigt. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter aus, um anzuzeigen, ob er über die für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten und Teile verfügt. Die Zeiträume, in denen der Außendienstmitarbeiter im Arbeitsauftragsfenster verfügbar ist, werden angezeigt, damit Sie die Arbeit für die Aufgabe effizient planen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die nicht den Status **Geschlossen** oder **Storniert** aufweist.
4. Klicken Sie auf **Quelle**.
5. Klicken Sie in der Liste „Arbeitsauftrag beschaffen“ auf eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Das Feld **Agent** unter **Information zu Agent** wird automatisch basierend auf den in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen Informationen gefüllt.

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

6. Um einen anderen Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, klicken Sie auf das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ).

   Es stehen nur Außendienstmitarbeiter zur Auswahl, die die Kriterien in der Arbeitsauftragsaufgabe erfüllen. Das System füllt die Felder **Fähigkeiten** und **Teile** automatisch auf Grundlage des angegebenen Außendienstmitarbeiters. Wenn ein nicht verfügbares Symbol ( ) Wird neben einem Teil angezeigt. Der angegebene Service Desk-Mitarbeiter hat das Teil entweder nicht oder hat nicht genügend Einheiten des Teils, um die Aufgabe abzuschließen.

7. Zeigen Sie auf das Symbol, um Informationen darüber zu erhalten, wie viele Einheiten des Teils benötigt werden und wie viele Einheiten der Außendienstmitarbeiter in seinem Lager hat.
8. Um Außendienstmitarbeiter zu filtern und Teile zu reservieren, klicken Sie auf den Pfeil neben **Information zu Agent**, um den Abschnitt zu erweitern.
   - Um Außendienstmitarbeiter zu filtern, wählen Sie die Fähigkeiten und Teileoptionen aus.
   - Wählen Sie **Teile in Agent-Lager reservieren** aus, um Teile im Lager des angegebenen Außendienstmitarbeiters zu reservieren. Dadurch werden die bereits vorhandenen Teile automatisch beschafft.
9. Wählen Sie im Feld **Datum** das Datum aus, an dem die Arbeit ausgeführt werden soll.

   Wenn der Außendienstmitarbeiter am angegebenen Datum verfügbar ist, wird die Schaltfläche **Zuweisen** im Feld **Zeitplan** angezeigt.

10. Bei Bedarf können Sie die Felder **Geplanter Start** und **Geplantes Ende** im Abschnitt **Aufgabeninformationen** aktualisieren.
    - Wenn Sie die Felder **Geplanter Start** und **Geplantes Ende** im Abschnitt **Teileanforderungen** oben auf dem Bildschirm ändern, werden auch die entsprechenden Felder unter **Aufgabeninformation** geändert. Wenn Sie Änderungen an den Feldern im Abschnitt **Aufgabeninformation** vornehmen, werden die entsprechenden Felder im Abschnitt „Teileanforderungen“ nicht geändert.
    - Alle Änderungen an den Feldern **Geschätzte Reisedauer**, **Geschätzte Arbeitsdauer** oder **Geplante Startzeit** im Aufgabenformular werden automatisch unter **Aufgabeninformation** angezeigt.
11. Klicken Sie auf **Zuweisen**.
12. Um Ihre Änderungen an den Außendienstmitarbeiter-Informationen zurückzusetzen, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

    Sie können **Aktualisieren** nicht verwenden, nachdem Sie den Datensatz gespeichert haben.

13. Klicken Sie auf **Speichern**.

    Der Außendienstmitarbeiter wird erst zugewiesen, wenn Sie den Datensatz speichern.

14. Sie können sich alle Teile beschaffen, die der angegebene Außendienstmitarbeiter noch nicht reserviert hat. Wählen Sie im linken Bereich ein Teil in der Liste der Teileanforderungen unter der Aufgabe aus.
15. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**, und schließen Sie den Transferauftrag ab.

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

Teile für Arbeitsauftragsaufgaben beschaffen

Beziehen Sie Teile aus Ihren bevorzugten Lagern oder Zuweisungsgruppen, um sicherzustellen, dass Arbeitsauftragsaufgaben umgehend abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Teile für die Arbeitsauftragsaufgabe entweder manuell oder automatisch beziehen.

- Automatischer Prozess: Wenn die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, der die erforderlichen Teile in seinem bevorzugten Lager hat, werden die Teileanforderungen automatisch ohne manuelles Eingreifen bezogen.
- Manueller Prozess: Falls ein erforderliches Teil nicht im bevorzugten Lager verfügbar ist, können Sie es als Service Desk-Mitarbeiter manuell aus Zuweisungsgruppen oder anderen Lagern beziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Hinweis: Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich in befindet **Zugewiesen** status. Wenn eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird, werden die Teileanforderungen automatisch aus dem bevorzugten Lager bezogen, wenn es die Teile enthält. Wenn ein Teil im bevorzugten Lager nicht verfügbar ist, können Service Desk-Mitarbeiter manuell aus den Zuweisungsgruppen oder Lagern beziehen.

3. In **Teileanforderungen** Registerkarte können Sie eine Liste der erforderlichen Teile für die Aufgabe anzeigen.
4. Um Teile manuell zu beziehen, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Wählen Sie die Teileanforderung aus, und wählen Sie die Teile aus, die Sie manuell beziehen möchten. Auf der Seite „Teileanforderung“ werden alle relevanten Details angezeigt.

   b. Wählen Sie Aus **Quellteil** .

   c. Wählen Sie die entsprechende Option basierend auf den gewünschten Beschaffungskriterien aus.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

5. Wählen Sie Aus **Quellteil** Und schließen Sie den Transferauftrag ab.
   Die Transferauftragsposition wird erstellt.

Nächste Maßnahme

Transferaufträge abschließen: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Teile aus anderen Lagern oder Zuweisungsgruppen bezieht, wird automatisch eine Transferauftragsposition erstellt. Sie können dann den Transferauftrag abschließen und sicherstellen, dass die Teile an den angegebenen Standort verschoben werden.

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

Asset abholen

Außendienstmitarbeiter können eine konsolidierte Liste (gruppiert nach Lager) aller Assets anzeigen, die darauf warten, abgeholt zu werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Außendienstmitarbeiter können die Assets physisch abholen und sie dann als geliefert erfassen. Die Liste enthält Transferauftragspositionen in der Phase Empfangen oder Unterwegs mit einer Arbeitsauftragsaufgabe, die die folgenden Kriterien erfüllt:

- Dem Außendienstmitarbeiter zugewiesen
- Weist Status Akzeptiert oder In Bearbeitung auf

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Meine Abholliste**an.

   Die Liste **Transferauftrags-Positionen** wird in der Ansicht **PickUpList** angezeigt.

2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf Text in einer beliebigen Spalte, um weitere Informationen über den Transferauftrag, die Transferauftragsposition oder das Asset zu erhalten.
3. Nachdem Sie die Artikel physisch ausgewählt haben, aktivieren Sie ein Kontrollkästchen neben der Transferauftragspalte, wechseln zur Auswahlliste **Aktionen** und wählen **Liefern** aus.

Transferaufträge verwalten

Verwenden Sie einen Transferauftrag, um erforderliche Teile zwischen den Lagern des Unternehmens oder an einen Standort zu verschieben, an dem sie von einem Service Desk-Mitarbeiter empfangen werden können.

Der Transferauftrag definiert Lieferdaten, die Lager, die am Transfer beteiligt sind, und den allgemeinen Status des Auftrags. Ein Transferauftrag enthält mindestens eine Auftragsposition, die den Transfer mehrerer Teile oder Assets in einem Transferauftrag ermöglichen. Eine Transferauftragsposition beschreibt das Teil, die erforderliche Menge und den Status des Teils im Transferprozess.

Das System erstellt einen Transferauftrag automatisch, wenn Sie eine Transferauftragsposition erstellen. Sie können einem Transferauftrag zusätzliche Transferauftragspositionen hinzufügen, solange sich der Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet. Wenn eine der Transferauftragspositionen in die nächsten Phase versetzt wird, ändert sich auch die Phase des Transferauftrags entsprechend, und es können keine zusätzlichen Transferauftragspositionen mehr im Auftrag akzeptiert werden.

Verbrauchs- und Gebrauchsmodelle

Im Transferprozess gibt es geringfügige Unterschiede zwischen Verbrauchs- und Gebrauchsgütern.

Verbrauchsgüter-Assets wie Computertastaturen werden in Transferaufträgen nicht einzeln verfolgt. Gebrauchsgüter-Assets wie Netzwerkrouter sind Configuration Items, die in Transferaufträgen einzeln verfolgt werden.

Verbrauchsgütermodelle

Wenn das transferierte Modell ein Verbrauchsgut ist, können alle Artikel gleichzeitig bestellt werden, wenn Sie in einer einzelnen Transferauftragsposition eine **Angeforderte Menge** angeben. Nachdem die Menge angegeben wurde, ermittelt das System, ob das ausgewählte Lager

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

über eine ausreichende Menge verfügt, um die Teileanforderung zu erfüllen. Wenn das Lager nicht die gesamte Teileanforderung erfüllen kann, gibt das System die im Lager verfügbare Menge automatisch ein. Wenn die Anforderung beispielsweise für 25 Tastaturen gilt und das ausgewählte Lager nur 10 Tastaturen enthält, wird die verfügbare Menge von 10 hinzugefügt. Der Benutzer muss manuell eine weitere Transferauftragsposition erstellen, um die restlichen 15 Tastaturen aus einem anderen Lager zu beziehen.

Gebrauchsgutmodelle

Wenn das Modell, das übertragen wird, ein Gebrauchsgut-Asset ist, erstellen Sie eine Transferauftragsposition pro Asset. Das System erstellt so viele Transferauftragspositionen wie für die erforderliche Menge benötigt werden. Dieser Ansatz wird verwendet, damit für jedes Configuration Item Status und Lagerstandort unabhängig geändert werden können. Wenn beispielsweise in der Teileanforderung zwei Canon i960-Fotodrucker angegeben sind und Drucker als Configuration Items verwaltet werden, generiert das System zwei Transferauftragspositionen – eine pro Configuration Item. Nachdem der Außendienstmitarbeiter das Teil empfangen hat (Elementstatus wird in **Auf Lager** und Teilstatus in **Reserviert** geändert) und es verwendet, wird das Asset als **In Gebrauch** durch die Person aufgeführt, die den Arbeitsauftrag erstellt hat.

Transferauftrag erstellen

Erstellen Sie einen Transferauftrag, mit dem die erforderlichen Teile oder Assets in das gewünschte Lager oder an den gewünschten Außendienstmitarbeiter-Standort transferiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teileanforderungen** auf eine **Zahl**.
5. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**.
   Das System vervollständigt das Feld **Modell** automatisch mit Informationen aus der Teileanforderung. Sie können ein anderes Modell auswählen, das aber ein Ersatz für das angeforderte Modell sein muss. Wenn Sie auf das Referenzsuchsymbol klicken ( ) Neben **Modell** Feld, werden nur das ausgewählte Modell und alle Ersatzmodelle aufgelistet, die auf Lager sind.
6. Wählen Sie unter **Aus Lager** ein Ausgangslager aus.
   - In der Liste sind nur Lager enthalten, in denen das angegebene Modell verfügbar ist. Wenn keine Lager aufgeführt sind, ist das Teil nicht vorrätig.
   - Das Feld **Aus Lager** wird nur dann automatisch mit einem Standard-Lagerstandort ausgefüllt, wenn das Teil im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters oder im Lager der Zuweisungsgruppe verfügbar ist. Sie können bei Bedarf einen anderen Lagerstandort angeben.
7. Wählen Sie ein **An Lager** aus.

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

- Das Feld **An Lager** wird automatisch mit einem standardmäßigen Lagerstandort ausgefüllt. Sie können bei Bedarf einen anderen Lagerstandort angeben.
- Um die Artikel direkt an einen Außendienstmitarbeiter zu liefern und die Phase **Empfangen** zu überspringen, wählen Sie ein persönliches Lager als Ziel aus. Wenn der Arbeitsauftragsaufgabe kein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist, verbleibt die Transferauftragsposition solange in der Phase **Empfangen**, bis ein Mitarbeiter zugewiesen wurde.
- Um ein Teil ohne Transfer zu verwenden, wählen Sie dasselbe nichtpersönliche Lager als Quell- und Ziellager aus. Mit dieser Aktion wird der Transferauftrag direkt in die Phase **Empfangen** verschoben, und Asset-Status und Substatus werden auf **Auf Lager – Ausstehende Übertragung** gesetzt.

Hinweis: Ein Fehler tritt auf, wenn für das Quell- und das Ziellager dasselbe persönliche Lager ausgewählt ist. In diesem Fall wird die Transferauftragsposition automatisch in die Phase **Geliefert** verschoben, auch wenn der Arbeitsauftragsaufgabe kein Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

8. Geben Sie die **Angeforderte Menge** an.

   Wenn das erste von Ihnen ausgewählte Lager keine ausreichende Menge enthält, wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5, bis die gesamte erforderliche Menge bestellt ist. Bei der Bestellung aus Lagern wird die Zahl im Feld **Reservierte Menge** automatisch aktualisiert. Wenn die Zahlen in den Feldern **Reservierte Menge** und **Angeforderte Menge** im Teileanforderungsformular übereinstimmen, wird das Kontrollkästchen **Bezogen** aktiviert. Nachdem eine Transferauftragsposition aus der Teileanforderung angefordert wurde, können Sie die Teileanforderung nicht ändern.

9. Wählen Sie eine **Liefermethode** aus.

   Qualifizierer, Einsatzplaner, Außendienstmitarbeiter und Benutzer mit kombinierten Rollen können eine Liefermethode für Teile angeben, während sich ein Transferauftrag in der Phase **Entwurf** befindet. Folgende Zustellungsoptionen sind möglich:

   - **Standard**
   - **Über Nacht**
   - **Kurier**
   - **Abholung durch Mitarbeiter**

10. Klicken Sie auf **Absenden**.

Assets durch Transferprozess führen

Verwenden Sie Aufgaben für Transferauftragspositionen, um Assets über den Versand- oder Abgabetransferprozess zu verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent, wm_qualifier, wm_dispatcher, wm_admin oder Qualifizierer-Kombinationsrolle

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es werden Aufgaben für Transferauftragspositionen erstellt, um Transferauftragspositionen von einer Phase in die nächste zu verschieben. Einer Transferauftragsposition ist anfänglich eine Aufgabe zugeordnet, mit der die Erfüllung abgeschlossen wird. Wenn Sie eine Asset-Anforderung erfüllen und die Aufgabe schließen, werden automatisch zwei Aufgaben für die

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

Transferauftragsposition erstellt, eine zur Vorbereitung des Versands und eine zur Abgabe des Assets.

Durch das Schließen einer Transferauftragsposition wird die Aufgabe abgeschlossen, die Aufgabe der Transferauftragsposition in die nächste Phase verschoben und die nächste Aufgabe im Prozess erstellt, bis Sie alle Aufgaben abgeschlossen haben, die zum Abschließen der Transferauftragsposition erforderlich sind. Weitere Informationen zu den Phasen der Übertragung finden Sie unter Transferauftrags-Flow .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Beschaffung** > **Beschaffungs-Transferaufträge**an.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, um das Asset zu transferieren.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen aus, die zur Erfüllung bereit ist.
   Berechtigte Aufgaben haben den Kurzbeschreibungstext „bereit zur Erfüllung“ und den Status „Offen“.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**, um die Erfüllung abzuschließen, und starten Sie den Transferprozess für das Asset.
   Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Erfüllung bereit war, wechselt in den Status „Geschlossen – vollständig“.

   Das System erstellt automatisch zwei neue Aufgaben für die Transferauftragsposition:
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition zur Vorbereitung auf den Versand lautet „Für Versand vorbereiten“, und der Status ist „Offen“.
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition für die Abgabe lautet „Empfangen“, und der Status ist „Offen“.
6. Führen Sie die Abgabe oder die Vorbereitung auf den Versand durch.

Aufgabe	Aktion
Für Versand vorbereiten	Wenn Sie bereit sind, das Asset zu versenden: **a.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Vorbereitung auf den Versand erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Für Versand vorbereiten“ und den Status „Offen“ auf. **b.** Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Das System führt automatisch folgende Schritte aus: ▪ Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Vorbereitung auf den Versand erstellt wurde, wird in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben. ▪ Eine Aufgabe der Transferauftragsposition für den Versand des Assets wird geöffnet. Die Kurzbeschreibung für diese Aufgabe der Transferauftragsposition lautet „Versand“, und der Status ist „Offen“. ▪ Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für die Abgabe erstellt wurde, wird in den Status „Geschlossen – übersprungen“ verschoben.

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

Aufgabe	Aktion
	c. Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für den Versand des Assets erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Versand“ und den Status „Offen“ auf. **d.** Wenn das Asset ein Verbrauchsmaterial ist, geben Sie im Feld **Menge erhalten** die Anzahl der zu liefernden Assets ein. **e.** Wenn die Lieferung versandbereit ist, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Diese Aufgabe wird automatisch in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben. **f.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für den Wareneingang erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Empfangen” und den Status „Offen” auf. **g.** Wenn die Lieferung transportbereit ist, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Diese Aufgabe wird automatisch in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben. **h.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zum Liefern des Assets erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Liefern“ und den Status „Offen“ auf. **i.** Nachdem die Sendung geliefert wurde, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Diese Aufgabe wird automatisch in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben.
Abgabe	Wenn Sie bereit sind, das Teil oder Asset per Abgabe zuzustellen: **a.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für die Abgabe erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Empfangen” und den Status „Offen” auf. **b.** Wenn das Asset ein Verbrauchsmaterial ist, geben Sie im Feld **Erhaltene Menge** die Anzahl der abzugebenden Teile oder Assets ein. **c.** Wenn die Teile oder Assets für die Abgabe bereit sind, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Die Transferauftragsposition, die zur Vorbereitung des Versands erstellt wurde, wird automatisch in den Status „Geschlossen – übersprungen“ verschoben. **d.** Öffnen Sie die Transferauftragsposition für die Lieferung.

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

Aufgabe	Aktion
	Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Lieferung“ und den Status „Offen“ auf. **e.** Klicken Sie, nachdem das Teil oder Asset geliefert wurde, auf **Aufgabe schließen**. Die Aufgabe wird in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben.

Transferaufträge zusammenführen

Nachdem Sie einen neuen Transferauftrag abgesendet haben, prüft das System alle vorhandenen Transferaufträge, die an die aktuelle Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind, um festzustellen, ob der neue Transferauftrag mit einem der vorhandenen Aufträge zusammengeführt werden kann.

Das System verwendet die folgenden Kriterien, um Transferaufträgen zusammenzuführen:

- Aus der Anwendung Außendienst-Management erstellt. (Konfigurieren Sie den Transferauftragsdatensatz, um das Feld **Typ** hinzuzufügen.)
- In der Phase **Entwurf**.
- Dasselbe Ausgangslager (**Aus Lager**).
- Dasselbe **Ziel-Lager**.

Wenn ein vorhandener Transferauftrag diesen Kriterien entspricht, wird die neue Transferauftragsposition unter dem vorhandenen Transferauftrag platziert. Wenn kein vorhandener Transferauftrag diesen Kriterien entspricht, wird ein neuer Transferauftrag mit der Transferauftragsposition erstellt. Es wird empfohlen, den Transferauftrag anzuzeigen und zu prüfen, ob alle Informationen korrekt sind. Stellen Sie beispielsweise sicher, dass der Wert im Feld **Lieferdatum** im Transferauftrag für den Wert im Feld **Erforderlich nach Datum** in der Teileanforderung geeignet ist. In der Anwendung Außendienst-Management erstellte Transferaufträge werden nicht mit Transferaufträgen zusammengeführt oder kombiniert, die in einer anderen Anwendung (z. B. Procurement) erstellt wurden.

Wenn alle Transferauftragspositionen unter einer Teileanforderung an das persönliche Lager des zugewiesenen Agent geliefert wurden, wird die Teileanforderung als **Geliefert** gekennzeichnet. Wenn sowohl Verbrauchsgut- als auch Gebrauchsgut-Assets geliefert werden, wird ihr **Status** in **Auf Lager** und ihr **Substatus** zu **Reserviert** (in Asset-Verwaltung) geändert.

Überprüfen Sie eine Aufgabe

Überprüfen Sie als Überprüfer die Details einer Arbeitsauftragsaufgabe. Wenn die Details ausreichend sind, können Sie die Aufgabe schließen. Wenn weitere Informationen erforderlich sind, senden Sie die Aufgabe an den Service Desk-Mitarbeiter zurück, damit er die angeforderten Details hinzufügen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Quality_Agent

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Außendienst-Qualitätsmanagement aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst-Qualitätsmanagement aktivieren.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe schließt, wird die Aufgabe zur Überprüfung an Sie gesendet. Sie können die Aufgabe schließen, wenn die Details ausreichen, oder Sie können die Aufgabe an den Service Desk-Mitarbeiter zurücksenden, der weitere Details anfordert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Wird überprüft** > **Qualitätsprüfungen**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
   - Wenn die Aufgabendetails ausreichend sind, wählen Sie aus **Schließen Sie die Aufgabe** .
   - Wenn weitere Informationen erforderlich sind, fügen Sie im die Informationen hinzu, die vom Service Desk-Mitarbeiter benötigt werden **Arbeitsnotizen** Feld. Wählen Sie dann aus **An Service Desk-Mitarbeiter zurücksenden** .

Ergebnis

Wenn die Aufgabendetails ausreichend sind, wird die Aufgabe geschlossen.

Wenn weitere Informationen erforderlich waren, wird die Aufgabe an den Service Desk-Mitarbeiter zurückgesendet, und der Substatus wird auf Informationen erforderlich festgelegt. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass für die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe weitere Informationen erforderlich sind. In Mobile Agent® Anwendung kann der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe mit den angeforderten Details aktualisieren und die Aufgabe an den Überprüfer zurücksenden. Weitere Informationen finden Sie unter Beantworten Sie eine überprüfte Aufgabe.

Ratentypen und Arbeitskostenkarten verwenden

Verwenden Sie Ratentypen und Arbeitskostenkarten, um unterschiedliche Kostensätze für verschiedene Aktivitäten zu definieren, die von Außendienstmitarbeitern erfasst werden.

Ratentypen

Wenn für Field Service Management mehrere Ratentypen aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter bei der Erstellung von Arbeitszeiteinträgen aktive Ratentypen auswählen. Aktive Ratentypen können im Feld **Ratentyp** ausgewählt werden für:

- Zeiterfassungsdatensätze
- Zeitkarten
- Arbeitsratenkarten
- Worker-Portal

Der Ratentyp **Standard** gibt den Standardwert für das Feld **Ratentyp** an.

Die Zeiterfassungsfunktion stellt die folgenden Ratentypen bereit:

- In FSM abrechenbar – Überstunden
- In FSM abrechenbar – Standard

Systemadministratoren können zusätzliche Ratentypen erstellen, indem sie zu navigieren **Zeitnachweise** > **Administration** > **Ratentypen** Und klicken Sie auf **Neu** .

Automatische Übersetzung

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

Arbeitsratenkarten

Die Zeiterfassungsfunktion stellt die folgenden Arbeitskostenkarten bereit:

- FSM-Kostenkarte Aufgabenarbeit (abrechenbar)
- FSM-Kostenkarte Aufgabenarbeit OT (abrechenbar)
- FSM-Kostenkarte (Standard)

Systemadministratoren können mithilfe von Ratentypen zusätzliche Arbeitskostenkarten erstellen. Navigieren zu **Kosten** > **Kosten** > **Arbeitskostenkarten** Und klicken Sie auf **Neu** .

Mehrere Ratentypen aktivieren

So aktivieren Sie für Field Service Management mehrere Ratentypen:

1. Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Administration** > **Zeitnachweisrichtlinien**an.
2. Klicken Sie auf die gewünschte Stundennachweisrichtlinie. Standardmäßig verwendet das System die **Stundennachweisrichtlinie „Standard“**.
3. Aktivieren Sie das Feld **Mehrere Ratentypen zulassen**.
4. Wählen Sie einen **Standard-Ratentyp** aus. Der Standardwert für dieses Feld ist der Ratentyp **Standard**.
5. Aktivieren Sie das Feld **Zeitkarte bei Aktualisierung einer geplante Aufgabe automatisch erstellen**.
6. Aktivieren Sie das Feld **Zeitkarte automatisch mit Zeiterfassungseinträgen ausfüllen**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weisen Sie einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe einen wissensartikel zu

Fügen Sie zusätzliche Informationen zum Abschließen von Aufgaben hinzu.

Vorbereitungen

Um die Suche zu aktivieren und Artikel am Formular anzuhängen, muss der Systemadministrator:

- Die Formulare für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben so konfigurieren, dass darin der Abschnitt **Verwandte Suchergebnisse** angezeigt wird.
- In der Eigenschaft *glide.knowman.attach.fields* dem Feld **Value** work_notes hinzufügen. Dies ermöglicht das Anhängen von Artikeln an Arbeitsnotizen.

Erforderliche Rolle: wm_initiator, wm_qualifier, wm_agent, wm_manager oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Kurzbeschreibung für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe eingeben, wird eine Liste relevanter Wissensartikel angezeigt, die Sie mit dem Arbeitsauftrag oder der Arbeitsauftragsaufgabe verknüpfen können.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem Formular für Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben.
2. Klicken Sie auf **Verwandte Suchergebnisse**.
   Eine Liste von Artikeln, die mit dem im Feld **Kurzbeschreibung** eingegebenen Text übereinstimmen, wird angezeigt.
3. Klicken Sie auf den Artikel, um eine Vorschau anzuzeigen.

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

4. Um einen Artikel anzuhängen, gehen Sie folgendermaßen vor:
   - Um den Artikel hinzuzufügen, den Sie gerade in der Vorschau anzeigen, klicken Sie auf **An Arbeitsauftrag anfügen**.
   - Um einen artikel anzuhängen, ohne ihn in der Vorschau anzuzeigen, klicken Sie auf **Anhängen** Daneben in der Liste der vorgeschlagenen Artikel.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Artikel werden hinzugefügt und werden unter angezeigt **Angehängte Artikel** Registerkarte.

Zugehörige Informationen

Knowledge-Eigenschaften

Stundennachweise überprüfen und genehmigen

Manager können Zeitkarten und Stundennachweise für Kundenservice-Mitarbeiter in ihren Zuweisungsgruppen überprüfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend**an.
2. Wählen Sie einen Stundennachweis aus.
3. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die diesem Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.
4. Klicken Sie auf eine der folgenden Optionen.

Option	Beschreibung
Genehmigen	Der Status des Stundennachweises und die zugehörigen Zeitkarten wird in **Genehmigt** geändert. Daraufhin sind die Nachweise und Zeitkarten schreibgeschützt. Zeitkarten für alle Arbeitsauftragsaufgaben im Status **In Bearbeitung** werden als **Verarbeitet** gekennzeichnet. Sobald die Arbeitsauftragsaufgabe den Status **Abgeschlossen** besitzt, werden die Zeitkarten als **Genehmigt** gekennzeichnet.
Ablehnen	Der Status des Stundennachweises und der zugehörigen Zeitkarten wird zu **Abgelehnt** geändert. Der Außendienstmitarbeiter kann Änderungen am Stundennachweis vornehmen und ihn erneut zur Genehmigung absenden.

Wenn Kostenkarten für die Arbeitszeit anwendbar sind, werden Expense Lines als Bestandteil der Stundennachweise generiert. Benutzer mit der Rolle „financial_mgmt_user“ können diese Kostenpositionen anzeigen.

Weisen Sie Ad-hoc-Servicestandorte zu

Mit der Funktion Außendienst mit Servicestandorten können Sie Servicestandorte bei Bedarf hinzufügen und verifizieren.

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

Der Außendienst mit Servicestandorten vereinfacht das Hinzufügen von Standorten in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe. Mit dieser Option können Administratoren bei Bedarf Standorte hinzufügen, die nicht in den bereitgestellten vordefinierten Standorten enthalten sind. Administratoren müssen eine der folgenden Validierungskonfigurationsoptionen als Standard festlegen, um Ad-hoc-Servicestandorte zu erstellen:

- Karte verwenden: Möglichkeit, einen Standort über die Google Map-Schnittstelle hinzuzufügen.
- Ohne Karte: Möglichkeit, Standortdetails ohne Karte hinzuzufügen und sie mit validieren zu lassen `Global.ServiceLocationAddressValidationExtPoint` API.
- Keine Validierung: Eingegebene Standortdetails werden nicht validiert.

Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest .

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Mit Servicestandorten

Aktivieren Sie den Außendienst mit Support für Servicestandorte

Zuordnung eines Servicestandorts zu einem übergeordneten Standort

Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest

Fügen Sie einem Arbeitsauftrags-Katalogelement im Kundenserviceportal die Funktionalität „Servicestandorte“ hinzu

Legen Sie das Limit der maximalen Anzahl von pro Tag hinzugefügten Servicestandorten fest

Legen Sie den Standardstandort auf einer Karte fest

Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen

Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen

Die Funktion Außendienst mit Servicestandorten fügt Optionen hinzu, um beim Erstellen eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe in einen Ad-hoc-Standort bereitzustellen ServiceNow AI Platform, Mitarbeiterbereich, Oder Kundenserviceportal.

Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort in nicht verwenden möchten **Standort** Feld beim Erstellen eines Arbeitsauftrags oder einer Arbeitsauftragsaufgabe können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte bestimmt, ob Sie die Google-Karte verwenden (mit Karte) oder die Adresse manuell eingeben können (ohne Karte oder keine Validierung). Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie die Standardvalidierungsoption für Servicestandorte fest .

Methoden zum Hinzufügen eines Ad-hoc-Standorts in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe

Methode	Aktion
Google-Karte	Die Adressinformationen werden in das Textfeld oder durch Ziehen und Ablegen der Markierung eingegeben. Die Felder werden basierend auf der in das Suchfeld auf einer Karte eingegebenen Adresse automatisch ausgefüllt.

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

Methoden zum Hinzufügen eines Ad-hoc-Standorts in einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe (Fortsetzung)

Methode	Aktion
	Der Google Maps-API-Schlüssel oder die Client-ID muss so festgelegt werden, dass die Google Maps-API for Business verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie die Google Maps-API ein .
Ohne Google Map	Die Adressinformationen werden in die Pflichtfelder eingegeben. Die **Breitengrad** Und **Längengrad** Felder sind ausgegraut und können nicht bearbeitet werden, wenn die Standardvalidierungsoption auf ohne Zuordnung festgelegt wurde. **Hinweis:** Wenn die Standardvalidierungsoption für den Servicestandort auf ohne Karte festgelegt wurde, wird die Adresse mit validiert `Global.ServiceLocationAddressValidationExtPoin` . Wenn die Option auf keine Validierung festgelegt wurde, wird die Adresse nicht validiert.

Personalverwaltung

Überwachen Sie Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter, verwalten Sie Ressourcen, optimieren Sie die Gebietsabdeckung, und bearbeiten Sie Crew-Aufgaben und -Zuweisungen, um eine effiziente und effektive Abdeckung zu gewährleisten.

Verwenden Sie die Übersicht

Die Verwaltung Ihres Personals kann eine oder mehrere der folgenden Aktivitäten umfassen.

- (Optional) Verwalten von Gebieten und Service Desk-Mitarbeitern über die Gebietsplanungskonsole

  Die Gebietszuordnung in der Gebietsplanungskonsole bietet eine visuelle Darstellung eines Gebiets, sodass Sie den Standort der Service Desk-Mitarbeiter und Crews, die dem Gebiet zugewiesen sind, leicht sehen und auch die Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können.

- Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Kalender

  Das Verständnis der Zeiten, zu denen Außendienstmitarbeiter verfügbar sind, ist ein wichtiger Teil der effektiven Planung und Zuweisung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben.

Automatische Übersetzung

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

- Verwalten von Kompetenzen, Zeitplänen und Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in Außendienst Agent-Verwaltung

  Außendienst Manager können schnell die von ihnen verwalteten Teammitglieder und die Kompetenzen sehen, die Mitgliedern im Team zugewiesen sind. Sie können auch derzeit Arbeitsauftragsaufgaben sowie kürzlich geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben öffnen. Außendienst Manager können auch die Zeitnachweise verwalten, die sich auf die Außendienstmitarbeiter beziehen, die ihrem Team angehören.

- (Optional) Kapazität

  Außendienst Manager können die Kapazität der von ihnen verwalteten Ressourcen anzeigen, einschließlich Außendienstmitarbeiter und Ausrüstung.

- (Optional) Verwenden Außendienst Crew-Vorgänge

  Einige Außendienst Für Aufgaben ist eine Crew erforderlich, um die Arbeit abzuschließen. Dort kommt der Außendienst-Crew-Betrieb zum Einsatz.

- (Optional) Personaloptimierung

  Verwenden Sie intelligente Planung, Teamstruktur und die Echtzeit-Aktualisierung einzelner Punktzahlen, um die Effizienz von zu verbessern Außendienst Service Desk-Mitarbeiter.

Verwalten von Gebieten und Service Desk-Mitarbeitern über die Gebietsplanungskonsole

Verwenden Sie die Gebietsplanungskonsole, um Service Desk-Mitarbeitern oder Crews in den Gebieten, die ihren Standort am besten erfüllen, basierend auf von Ihnen festgelegten Bedingungen Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen.

Gebietsplanungskonsole

Die Gebietszuordnung in der Gebietsplanungskonsole bietet eine visuelle Darstellung eines Gebiets, sodass Sie den Standort der Service Desk-Mitarbeiter und Crews, die dem Gebiet zugewiesen sind, leicht sehen und auch die Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können.

Die Personas mit der Rolle sn_fsm_TP.fsm_Territory_read haben nur den Anzeigezugriff auf die Gebietsplanungskonsole.

Hinweis: Um das am besten abgeglichene Gebiet für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu identifizieren, müssen Sie aktivieren `Field_Service_Territories`Gebietsmodell. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.

Die folgende Tabelle beschreibt die Liste der Aktivitäten, die Sie als Gebietsplaner, Gebietsmanager und Ressourcenmanager in der Gebietsplanungskonsole ausführen können.

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

Aktionen, die in der Gebietsplanungskonsole ausgeführt werden

Aktion	Gebietsplaner	Gebietsmanager
Zeigen Sie Gebiete und die zugehörigen Ressourcen an, verwalten und analysieren Sie sie.	Zeigen Sie Gebiete unter an **Alle Gebiete** , **Meine Gebiete** , Und **Meine Auswahlen** Kategorien.	Zeigen Sie Gebiete unter an **Meine Gebiete** Und **Meine Auswahlen** Kategorien.
Fügen Sie Datenüberlagerungen hinzu, oder passen Sie sie an, um weitere Datenpunkte im Gebiet zu visualisieren.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Zeigen Sie detaillierte Informationen wie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, Crews und untergeordneten Gebiete an, indem Sie auf die Gebietsgeografie klicken.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Bearbeiten und erweitern Sie Grenzen, um neue Datenpunkte einzubeziehen.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Weisen Sie direkte Mitarbeiter- oder Crew-Mitgliedschaften ohne Zuweisungsgruppen zu.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Blenden Sie alle Gebietsgeografien auf der Karte aus.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Geben Sie den Farbcode mithilfe der Farbauswahl für ein Gebiet an.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Fügen Sie untergeordnete Gebiete hinzu **Hinweis:** Das untergeordnete Gebiet Das Symbol wird nur angezeigt, wenn das Gebiet untergeordnete Gebiete hat.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet
Fügen Sie untergeordnete Gebiete zu hinzu **Meine Auswahl** Liste.	Für alle Gebiete	Nur für zugewiesenes Gebiet

Arbeiten mit Gebieten

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um mit Gebieten zu arbeiten:

- Arbeitsauftragsaufgabe erstellen
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Crews Arbeitsauftragsaufgaben aus der Versandwarteschlange zu
- Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuteilen
- Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu
- Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

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

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung

Zeigen Sie bevorzugte Gebiete auf einer Karte an

Zeigen Sie Gebiete und die zugehörigen Ressourcendetails in der Listenansicht und auf einer Karte an, und verwalten Sie sie.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verschieben Sie ein Gebiet in die Liste „meine Auswahl“, um es auf einer Karte anzeigen zu können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie in der Liste alle Gebiete ein Gebiet aus, das Sie als Favorit markieren möchten.
3. Wählen Sie den Favoriten (☆)-Symbol.

Ergebnis
Das ausgewählte Gebiet wird in die Liste „meine Auswahl“ verschoben und bei Auswahl auf einer Karte angezeigt.

Zeigen Sie Gebietsinformationen im kontextbezogenen Seitenbereich an

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet wertvolle Einblicke und einfachen Zugriff auf Gebietsinformationen, damit Sie fundierte Entscheidungen treffen und Ihre Gebiete effizient verwalten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der kontextbezogene Seitenbereich enthält umfassende Details zu Gebieten, Markierungen, Formen und Heatmaps. Administratoren können die angezeigten Felder so konfigurieren, dass genau die benötigten Informationen angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Gebietsfelder so, dass sie in der Gebietsplanungskonsole angezeigt werden.

Im kontextbezogenen Seitenbereich:

- Wenn Sie auf ein Kartenmarkersymbol klicken, das ein einzelnes Datenelement darstellt, werden die spezifischen Details dieses Datenelements angezeigt.
- Wenn Sie auf ein nebeneinander liegendes Markierungssymbol klicken, das mehrere Datenelemente darstellt, werden alle zugehörigen Datenelemente im kontextbezogenen Seitenbereich aufgelistet. Um bestimmte Details für jeden Datensatz anzuzeigen, wählen Sie die einzelnen Elemente aus.
- Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um die Datenelemente weiter zu filtern. Fügen Sie beispielsweise eine Bedingung hinzu, um nur aktive Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Gebietsleistungskennzahlen (KPIs) bieten wertvolle Einblicke in die Leistung von Gebieten. Im kontextbezogenen Seitenbereich werden die KPIs für das Gebiet angezeigt. Wenn Ihr Administrator das Plugin „Performance Analytics – Inhaltspaket – Außendienst-Management“ aktiviert. Die in konfigurierten KPIs TerritoryIndicators

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

(sn_fsm_TP.TerritoryIndicators) Erweiterungspunkt wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie im Bereich Gebiete das Gebiet aus, das Sie anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie Details im kontextbezogenen Seitenbereich an.

Anzuzeigende Elemente	Gehen Sie folgendermaßen vor
Kartenüberlagerungsdatenelemente	○ Wählen Sie die Kartenmarkierung auf der Karte aus. Der kontextbezogene Seiten–bereich in der Karte enthält detaillierte Informationen zur ausgewählten Karten–markierung. ○ Sie können die Anzeige über das Einstel–lungssymbol ( ).
Gebiet	○ Wählen Sie im Bereich „Gebiete“ eine Gebietskarte aus, und wählen Sie dann ihr geografisches Gebiet aus. Im kon–textbezogenen Seitenbereich werden In–formationen zum ausgewählten Gebiet und seinen KPIs angezeigt. ○ Sie können die Anzeige über das Einstel–lungssymbol ( ). ○ Greifen Sie darüber hinaus auf zugehö–rige Daten zu, indem Sie auswählen **Zuge hörig** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich.

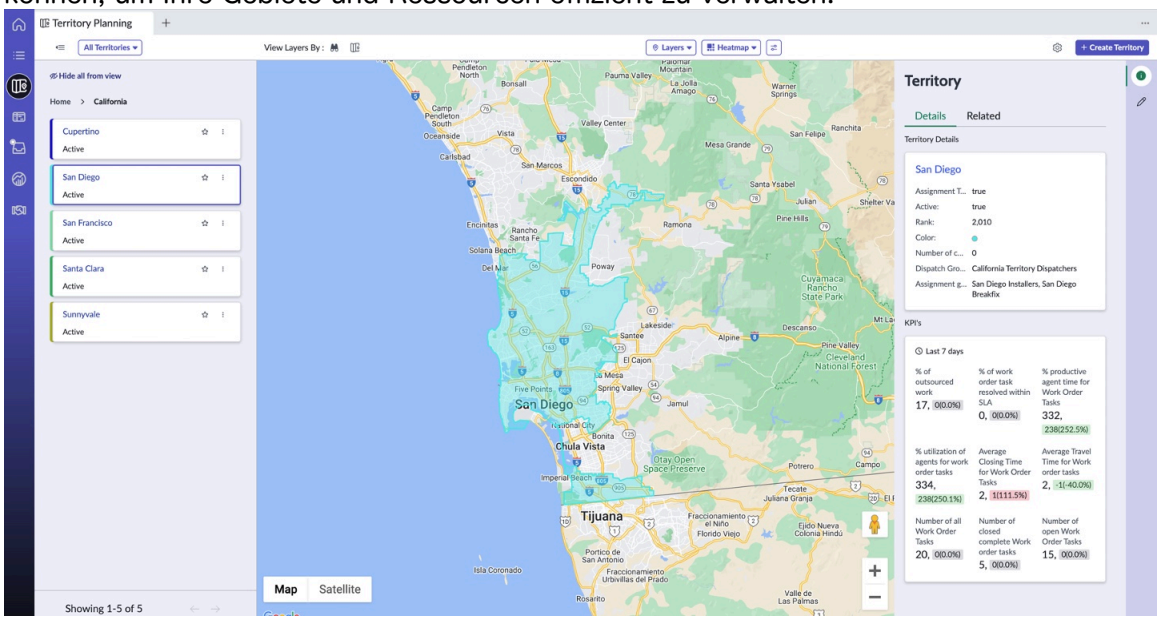
Ergebnis

Der folgende Snapshot veranschaulicht, wie Sie relevante Gebietsinformationen und seine KPIs im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen

Automatische Übersetzung

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

können, um Ihre Gebiete und Ressourcen effizient zu verwalten.



Ändern Sie den Standort der Kartenmarkierung in der Gebietsplanungskonsole

Aktualisieren Sie die Position Ihrer Kartenmarkierungen, um eine dynamische und genaue visuelle Darstellung Ihrer Datenentitäten auf der Karte zu erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Kartenmarkersymbole nur dann vom aktuellen Standort an den neuen Standort verschieben, wenn die Aktivieren Sie die Standortänderung auf der Karte Feld ist ausgewählt und gültig Skript Wird beim Erstellen der Markerebenenüberlagerungen bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markierungsebenenüberlagerung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Bearbeiten Sie den Standort für Markerüberlagerungsdatenelemente.

An	Gehen Sie folgendermaßen vor
Bearbeiten Sie den Standort einer einzelnen Symbolzuordnungsmarkierung	○ Wählen Sie das gewünschte Kartenmar–kierungssymbol auf der Karte aus. ○ Die Datenelementkarte wird im kontext–bezogenen Seitenbereich angezeigt. ○ Klicken Sie auf **Weitere Aktionen** Symbol (⋮) Und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie den Standort** .

Automatische Übersetzung

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

An	Gehen Sie folgendermaßen vor
	Hinweis: Sie können das Kartenmarkierungs–symbol nur dann vom aktuellen Standort an den neuen Standort verschieben, wenn die Aktivieren Sie die Standortänderung auf der Karte Feld ist ausgewählt und gültig Skript Wird beim Erstellen der Markere–benenüberlagerungen bereitgestellt. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Markierungsebe-nenüberlagerung. ○ Ziehen Sie die Kartenmarkierung per Drag-and-Drop an den gewünschten Standort, oder geben Sie die Adresse manuell in ein **Neuer Standort** Feld.
Bearbeiten Sie den Standort aller Elemente in ei-nem gemeinsam platzierten Markerdatenelement	○ Wählen Sie das gewünschte Kartenmar–kierungssymbol mit der gewünschten Position aus. ○ Die Liste der Datenelementkarten wird im kontextbezogenen Seitenbereich ange–zeigt. ○ Wählen Sie die Datenelementkarten aus, für die Sie den Standort ändern möchten. ○ Klicken Sie Auf **Bearbeiten Sie den Stand ort** . ○ Ziehen Sie die Kartenmarkierung per Drag-and-Drop an den gewünschten Standort, oder geben Sie die Adresse manuell in ein **Neuer Standort** Feld.

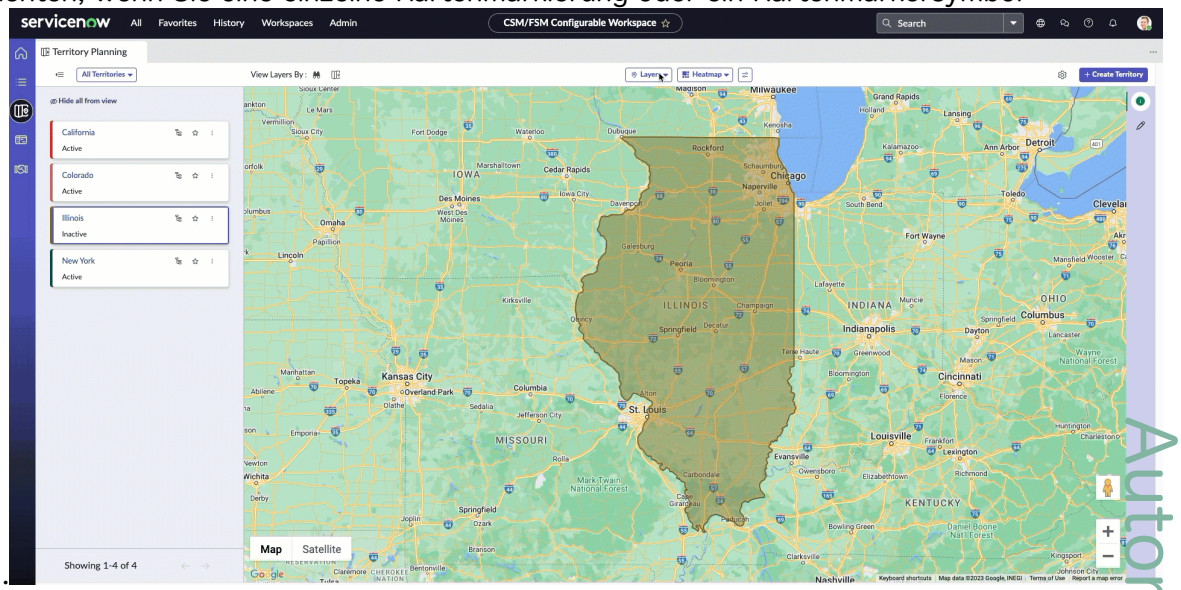
Wenn Sie die Kartenmarkierungen per Drag-and-Drop an den neuen Standort ziehen, füllt das System die Adressdetails automatisch in aus **Neuer Standort** Feld für die Datenelemente.

3. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ergebnis

Die folgenden Snapshots veranschaulichen den Prozess zum Ändern der Speicherorte von Datenelementen, wenn Sie eine einzelne Kartenmarkierung oder ein Kartenmarkersymbol auswählen.



Change-Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter

Ändern Sie die Zeitplanattribute für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um die Flexibilität zu bieten, die für bestimmte Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_Manager, sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_resource_Manager, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Gebietsplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Service Desk-Mitarbeiter**an.
2. Wählen Sie den Anwender aus, für den Sie die Zeitplanattribute hinzufügen oder ändern möchten.
3. Wählen Sie aus **Ressourcenzeitplanattribute** Zugehörige Liste.

   Hinweis: Sie können die Anwenderprofilansicht des Service Desk-Mitarbeiters zu wechseln **FSM-Profil** Oder fügen Sie hinzu **Ressourcenzeitplanattribute** Zugehörige Liste zum Formular, wenn es nicht standardmäßig angezeigt wird.

4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie Aus **Neu** Zum Hinzufügen eines neuen Zeitplanattributs.
   - Klicken Sie auf den Namen eines vorhandenen Datensatzes, um ihn zu ändern.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus, oder aktualisieren Sie sie.
6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Ressourcenzeitplanattribute Tabelle wird aktualisiert.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnis
Die Zeitplanmechanismen berücksichtigen die Zeitplanattribute eines Service Desk-Mitarbeiters aus dem Ressourcenzeitplanattribute Tabelle für den angegebenen Tag.

Verschieben Sie Service Desk-Mitarbeiter zwischen Gebieten in der Gebietsplanungskonsole

Verlagern Sie Service Desk-Mitarbeiter zwischen Gebieten, um ihre Arbeit flexibler zu gestalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Planer, sn_fsm_TIP.fsm_Territory_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Mit dem Umzugsprozess für Service Desk-Mitarbeiter können Sie Mitgliedschaftsattribute und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anpassen. Dies umfasst das Ändern der Standorte für Tagesbeginn und Tagesende für Ihre Service Desk-Mitarbeiter, um die Flexibilität zu bieten, die für bestimmte Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich ist.
- Durch die Abstimmung der Ressourcenverfügbarkeit und die Behandlung ungeplanter Arbeiten für Service Desk-Mitarbeiter wird die Zeitplanung erheblich verbessert.
- Wenn Service Desk-Mitarbeiter in ein anderes Gebiet verlegt werden, werden ihnen im Quellgebiet zugewiesene Aufgaben standardmäßig nicht zugewiesen. Sie können das Verhalten auch mit ändern Zuweisung von TaskOnAgentRelocation aufheben Erweiterungspunkt.

Dieses Video zeigt den Umzugsprozess für Service Desk-Mitarbeiter.

https://player.vimeo.com/video/985862042?h=cdd3151675&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Gebietsplanungskonsole**an.
2. Wählen Sie das Gebiet aus, und öffnen Sie den Datensatz.
3. Wählen Sie den Umzug des Service Desk-Mitarbeiters aus ( )-Symbol.
   Die **Service Desk-Mitarbeiter verlagern** Formular wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
4. Wählen Sie das Startdatum und die Startzeit für den Umzug des Service Desk-Mitarbeiters aus.
5. Wählen Sie das Enddatum und die Endzeit für den Umzug des Service Desk-Mitarbeiters aus.
6. In **Verfügbare Service Desk-Mitarbeiter** Wählen Sie die Service Desk-Mitarbeiter aus, die Sie verlagern möchten.
   Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben zugewiesen hat oder Teil einer Crew ist, wird eine Inline-Nachricht angezeigt. Sie können dann mit dem Umzug fortfahren oder andere Service Desk-Mitarbeiter auswählen.
7. **Wahlweise:** Passen Sie die Mitgliedschaft und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern im Quellgebiet während des Umzugszeitraums an.
   a. Wählen Sie aus **Als inaktive Service Desk-Mitarbeiter festlegen** Option zum Festlegen von Service Desk-Mitarbeitern als inaktiv.
   b. Wählen Sie aus **Als sekundäre Service Desk-Mitarbeiter festlegen** Option zum Benennen von Service Desk-Mitarbeitern als sekundäre Service Desk-Mitarbeiter.

   Hinweis: Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, bleiben Service Desk-Mitarbeiter aktiv und behalten die primäre Mitgliedschaft bei.

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

8. In **Zielgebiet** Feld das Zielgebiet auswählen, in das die ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter verlegt werden.
9. **Wahlweise:** Passen Sie die Mitgliedschaft und Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern im Zielgebiet während des Umzugszeitraums an.
   a. Wählen Sie aus **Als primäre Service Desk-Mitarbeiter festlegen** Option zum Festlegen von Service Desk-Mitarbeitern als primäre Service Desk-Mitarbeiter.

      Hinweis: Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, werden Service Desk-Mitarbeiter standardmäßig auf sekundäre Mitglieder gesetzt.

   b. Wählen Sie aus **Legen Sie einen neuen Service Desk-Mitarbeiter-Standort fest** Option zum Definieren des neuen Standorts für Service Desk-Mitarbeiter.
10. **Wahlweise:** Legen Sie den neuen Standort im Zielgebiet für die Service Desk-Mitarbeiter fest.
    a. In **Wählen Sie Startstandort aus** Feld den Standort auswählen, an dem die Service Desk-Mitarbeiter im Zielgebiet arbeiten.
    b. In **Wählen Sie Endstandort aus** Feld den Standort auswählen, an dem die Service Desk-Mitarbeiter im Zielgebiet arbeiten.
11. Wählen Sie Aus **Verlagern** .
    Eine Bestätigungsnachricht wird angezeigt, um anzugeben, dass die Service Desk-Mitarbeiter erfolgreich in das Zielgebiet verlegt wurden. Alle vorhandenen zugewiesenen Aufgaben für die Service Desk-Mitarbeiter im Quellgebiet werden nicht zugewiesen und werden zu überführt **Versand Ausstehend** status.

Ergebnis

- Mitgliedschaften von Service Desk-Mitarbeitern werden für die angegebenen Quell- und Zielgebiete basierend auf der Formularauswahl aktualisiert.
- **Ressourcenzeitplanattribute** Zugehörige Liste im Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters wird aktualisiert.

Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Kalender

Die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Kalender helfen bei der Verwaltung von Personalzeitplänen, indem Arbeitszeiten, Pausen und Auszeiten nachverfolgt werden. Diese Tools sorgen für effiziente Aufgabenzuweisungen und verbessern die Produktivität. Manager und Service Desk-Mitarbeiter können die Verfügbarkeit aktualisieren und bessere Planungsentscheidungen unterstützen.

Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter

Benutzer mit der Rolle „Einsatzplanung-Administrator“ können einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für einen Kundenservice-Mitarbeiter oder einen Außendiensttechniker erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Agent_schedule_Manager, Agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitszeitplan enthält einen Datumsbereich und einen Zeitplantyp, z. B. Tagesschicht oder Abendschicht. Kundenservice-Mitarbeiter und Techniker können mehrere Arbeitszeitpläne haben.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitszeitplan**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“ nach Bedarf aus.

Formular „Mitarbeiter-Arbeitszeitplan“

Feld	Beschreibung
Von Datum	Der erste Tag des Arbeitszeitplans.
Bis Datum	Der letzte Tag des Arbeitszeitplans.
Anwender	Der ausgewählte Mitarbeiter oder Techniker.
Arbeitsplan	Der ausgewählte Zeitplan aus der Liste „Zeitpläne“.
Typ	Die Art der Arbeit, die der Mitarbeiter oder Techniker während dieses Zeitplans ausführt: ○ Primärarbeit ○ Sonstige Ein Mitarbeiter kann nur einen primären Zeitplan für einen bestimmten Datumsbereich haben. Primäre Zeitpläne können sich nicht überschneiden.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Zeitplan für Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen

Benutzer mit der Administratorrolle „Mitarbeiterkalender“ können einen Zeitplan für die Verwendung mit dem Mitarbeiterkalender erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen eines Zeitplans für den Agent-Kalender verwendet die Zeitplanfunktion. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

Zeitpläne werden mit zwei Arten von Datensätzen konfiguriert.

- Zeitplandatensätze geben eine Zeitzone und einen Typ von Zeitplan an und verwenden einen oder mehrere Zeitplaneinträge. Zeitplandatensätze werden in der Tabelle „Zeitplan“ [cmn_schedule] gespeichert.
- Zeitplaneintrags-Datensätze geben die Zeiträume an, die in einem Zeitplan enthalten sind oder ausgeschlossen werden. Zeitplaneinträge werden in der Tabelle „Zeitplaneintrag“ [cmn_schedule_span] gespeichert.

Weitere Informationen zu Zeitplanfeldern finden Sie unter Zeitplanfelder .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Zeitplan**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder im Zeitplan-Formular aus.

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

Formularfelder und Beschreibungen planen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen eindeutigen Namen für den Zeitplan ein.
Zeitzone	Wählen Sie die Zeitzone für den Zeitplan aus. Wenn Sie **Fließend** auswählen, ist die Zeitzone immer relativ zu dem, was auf das Element zugreift.
Übergeordnet	Wählen Sie einen übergeordneten Zeitplan aus, um den neuen Zeitplan einzuschränken.
Typ	Geben Sie eine Bezeichnung ein, die den Zweck des Zeitplans beschreibt. Sie können auch einen dieser Systembegriffe verwenden, um zu bestimmen, wie bestimmte Zeitpläne verarbeitet werden: ○ **ausgeschlossen:** Schließt Zeiträume von der SLA-Zählung aus. ○ **Wartung:** Gibt Zeiträume an, in denen Change-Management-Aktivitäten zulässig sind. Ein Zeitplan, der Wartungsplan-Einträge enthält, kann keine Sperrzeitplan-Einträge enthalten. ○ **Sperrzeit:** Schließt Zeiträume aus Change-Management-Zeitplänen aus. Ein Zeitplan, der Sperrzeitplan-Einträge enthält, kann keine Wartungsplan-Einträge enthalten.
Beschreibung	[Optional] Beschreiben Sie den Zeitplan.

Hinweis: Das Zeitplanformular zeigt eine Warnmeldung an, wenn für den aktuellen Zeitplan keine aktiven Einträge definiert sind. Wenn Ihr Zeitplan ein untergeordneter Zeitplan ist, der nur Ausschlüsse enthält, ignorieren Sie die Nachricht, da Ausschlüsse nicht aktive Einträge sind.

4. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile, und wählen Sie **Speichern** aus.

Hinweis: Wenn Sie einen Zeitplan vom Typ **Wartung** erstellen und den Datensatz speichern, blendet eine UI-Richtlinie das Feld **Typ** aus dem Formular aus. Um den Wert für das Feld **Typ** anzuzeigen oder zu ändern, zeigen Sie die Liste der Zeitpläne anstelle des Zeitplanformulars an, und fügen Sie ggf. die Spalte **Typ** hinzu. Sie können auf die Zelle für den Wert in der Spalte **Typ** doppelklicken und über die Listenansicht Änderungen vornehmen.

5. Konfigurieren Sie einen oder mehrere Zeitplaneinträge.

6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Führen Sie die Tabelle „tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ aus

Lösen Sie die Ausführung der Tabelle „tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ aus, damit Dispatcher die vorgenommenen Änderungen sehen können, ohne auf die nächtliche Ausführung warten zu müssen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig wird die Tabelle „tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ einmal täglich um Mitternacht in der Zeitzone ausgeführt, in der die Instanz eingerichtet ist. Wenn ein Dispatcher den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters ändert, wird er nicht im Kalender in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich Bis die Tabelle „tägliche Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ ausgeführt wird. Administratoren können die Ausführung der Tabelle jederzeit auslösen.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie unter Name nach Füllen Sie den täglichen Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter aus .
3. Wählen Sie Aus Füllen Sie den täglichen Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter aus .
4. Wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Der tägliche Zeitplan „Service Desk-Mitarbeiter ausfüllen“ beginnt mit der Ausführung und sollte innerhalb von 30 Minuten abgeschlossen sein.

Zugehörige Informationen

Ändern Sie die Anzahl der Tage, die Dispatcher außerhalb der Schicht Service Desk-Mitarbeiter ausblenden können

Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht im Kalender in anzeigen oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr für Außendienst-Mitarbeiter-Überwachung und Zuweisungen verwenden

Überwachen Sie die Ausbreitung ansteckender Krankheiten mit Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr Um betroffene Service Desk-Mitarbeiter zu identifizieren. Sie können auch Service Desk-Mitarbeiter und Kunden finden, die potenziell gefährdet waren. Sie können die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben anzeigen.

Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr-Diagnosebericht für einen betroffenen Außendienstmitarbeiter anzeigen

Zeigen Sie den Diagnosebericht an, um betroffene Außendienstmitarbeiter und potenziell betroffene Außendienstmitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Außendienst manager eines betroffenen Service Desk-Mitarbeiters können Sie den Diagnosebericht des betroffenen Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, um potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter und Kunden zu identifizieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Diagnoseberichte**an.
2. Klicken Sie im Formular „Diagnoseanforderung“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung, für die Sie den Bericht anzeigen möchten.
3. Zeigen Sie eine Liste betroffener Kunden oder betroffener Außendienstmitarbeiter an.
   - Zum Anzeigen der Liste betroffener Kunden klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Kunden**.
   - Zum Anzeigen der Liste betroffener Außendienstmitarbeiter, die potenziell Kontakt mit dem betroffenen Mitarbeiter hatten oder denselben Kundenstandort innerhalb des angegebenen Zeitraums besucht haben, klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Außendienstmitarbeiter**.

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

Blockieren Sie den Kalender eines Außendienstmitarbeiters basierend auf einem Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr Diagnosebericht

Blockieren Sie den Kalender der betroffenen und potenziell betroffenen Außendienstmitarbeiter auf der Grundlage eines Notfallmanagement bei Ansteckungsgefahr-Diagnoseberichts.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Außendienst manager, können Sie einen Diagnosebericht anzeigen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Ausbreitung von Infektionen zu mindern. Sie können die Sicherheit von Service Desk-Mitarbeitern fördern, indem Sie die Verfügbarkeit der betroffenen und potenziell gefährdeten Service Desk-Mitarbeiter für zukünftige Daten im Kalender blockieren. Weitere Informationen zum Mitarbeiterkalender finden Sie unter Konfigurieren Sie den Mitarbeiterkalender .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Diagnoseberichte**an.
2. Klicken Sie im Formular „Diagnoseanforderung“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung.
3. Klicken Sie auf **Kalender von Mitarbeiter blockieren**, um den Kalender des betroffenen Mitarbeiters zu blockieren.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Zeitplaneintrag – neuer Datensatz“ aus.

Zeitplaneintrag

Feld	Beschreibung
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Name	Beschreibender Name für das Event.
Typ	Typ des für den Service Desk-Mitarbeiter geplanten Ereignisses. **Hinweis:** Diese Event-Typkonfigurationen sind standardmäßig inaktiv. Informationen zum Aktivieren finden Sie unter Erstellen Sie eine Ereigniskonfiguration für den Mitarbeiterkalender . Die Ereignistypen sind: ○ **Abwesenheit**: Persönliches oder arbeitsbezogenes Event ○ **Termin**: Termin für einen Service ○ **Besprechung**: Eine arbeitsbezogene Besprechung ○ **Telefonanruf**: Ein arbeitsbezogener Telefonanruf ○ **Ausgeschlossen**: Der Benutzer ist nicht für Aufgabenzuweisungen verfügbar.

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

Feld	Beschreibung
	○ **Rufbereitschaft** : Ereignis, das während der Rufbereitschaft mit dem Anwender erstellt wurde ○ **Auszeit – Im Genehmigungsprozess**: Genehmigtes persönliches oder arbeitsbezogenes Event ○ **Auszeit – abgelehnt**: Abgelehntes persönliches oder arbeitsbezogenes Event
Wann	Startdatum und -Uhrzeit des persönlichen Ereignisses.
An	Enddatum und -Uhrzeit des persönlichen Ereignisses.
Ganztägig	Option zur Angabe, dass das Event den ganzen Tag dauert.
Hinweise	Geben Sie ggf. Notizen für das Event ein.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.
6. Wenn es potenziell betroffene Service Desk-Mitarbeiter gibt, blockieren Sie ihre Kalender, indem Sie wie folgt vorgehen:
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Betroffene Außendienstmitarbeiter**.
   b. Klicken Sie in der Liste „Betroffene Außendienstmitarbeiter“ auf die Nummer der Diagnoseanforderung.
   c. Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 5, um den Kalender eines potenziell betroffenen Mitarbeiters für zukünftige Daten zu blockieren.

Verwalten von Kompetenzen, Zeitplänen und Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in Außendienst Agent-Verwaltung

Außendienstmanager können die Kompetenzen, Zeitpläne und Arbeitsauftragsaufgaben von Service Desk-Mitarbeitern in ihrer Zuweisungsgruppe anzeigen und verwalten.

Die zugehörigen Listen namens **Außendienst** > **Manager** Das Modul bietet die folgenden Funktionen für Anwender mit der Rolle wm_Manager.

Modul	Beschreibung
Mein Team	Stellt eine Liste der Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers bereit.
Kompetenzen verwalten	Enthält eine Liste der aktuellen Fähigkeiten und Mitarbeiter in den Zuweisungsgruppen des Managers. Manager können Fähigkeiten erstellen oder bearbeiten, Mitarbeitern Fähigkeiten zuweisen und Mitarbeiter mit einer bestimmten Fähigkeit anzeigen. **Hinweis:** In der Anwendung Kundenservice-Management können Anwender mit der Rolle sn_customerservice_Manager auch auf das Modul Kompetenzen verwalten zugreifen.
Arbeitsauftragsaufgabe	Listet Arbeitsauftragsaufgaben auf, die offen sind und den Service Desk-Mitarbeitern und Gruppen des Managers zugewiesen sind.

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

Modul	Beschreibung
Letzte Arbeitsauftragsaufgaben	Listet Arbeitsauftragsaufgaben auf, die in den letzten 30 Tagen für die Service Desk-Mitarbeiter und Gruppen des Managers erstellt wurden. Diese Liste enthält offene und geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben.
Zeitnachweise – Genehmigung ausstehend	Listet die Zeitnachweise für die Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des Managers auf, die eine Genehmigung durch den Manager benötigen.

Mitarbeiterkalender verwenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Mitarbeiterkalender“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen und den Kalender so konfigurieren, dass verschiedene Arten von Events angezeigt oder ausgeblendet werden.

Zugehörige Informationen

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Mitarbeiterkalender verwalten

Event zum Mitarbeiterkalender hinzufügen

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihrem persönlichen Kalender Events hinzufügen.

Vorbereitungen

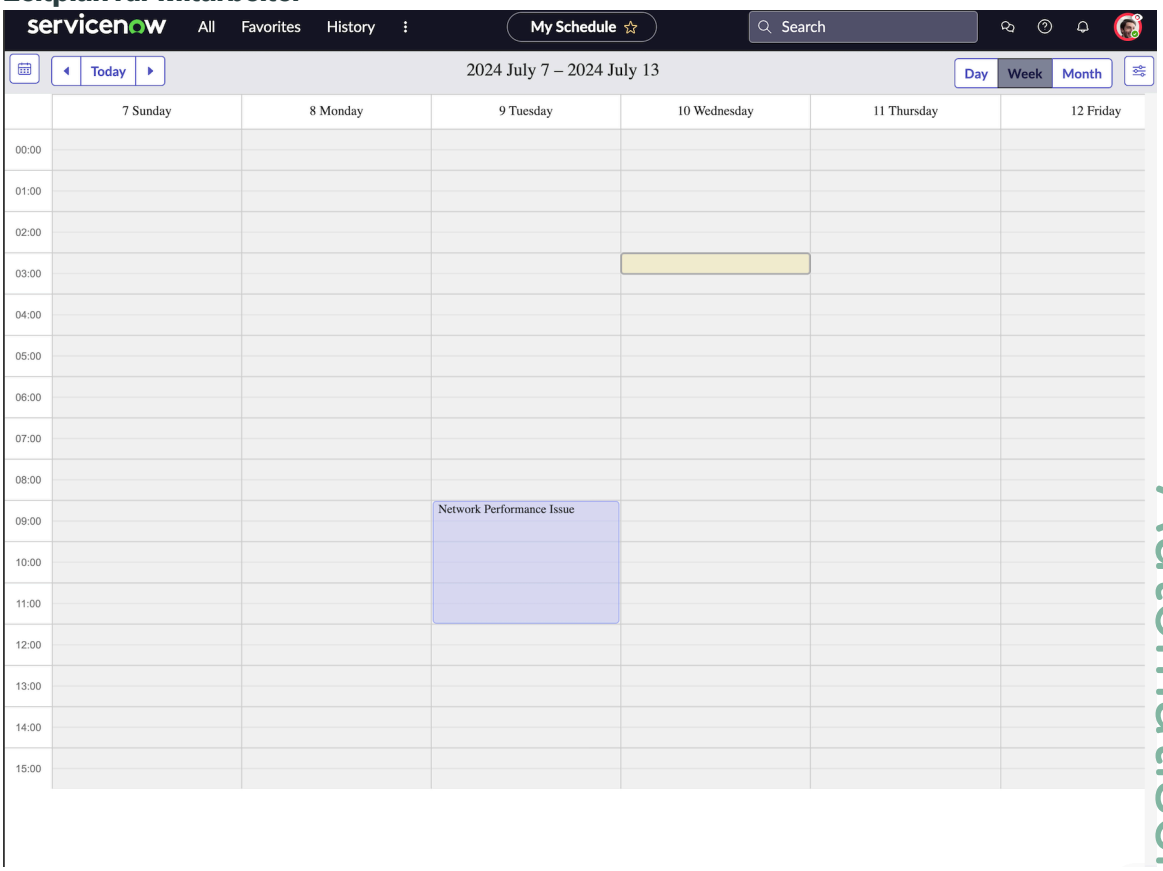
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Doppelklicken Sie auf ein Zeitfenster, oder klicken und ziehen Sie ein Zeitfenster im Kalender, um das Formular für ein neues Event zu öffnen.

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

Zeitplan für Mitarbeiter



3. Füllen Sie die Felder im Formular „Neues Event“ nach Bedarf aus.

Formularfelder und Beschreibungen für „Neues Ereignis“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Events.
Typ	Der Typ des Events: ○ Ruhezeit ○ Termin ○ Besprechung ○ Telefonanruf ○ Ausgeschlossen ○ Bereitschaft ○ Auszeit – Im Genehmigungsprozess ○ Auszeit – abgelehnt
Zeigen als	Zeigen Sie dieses Event im persönlichen Kalender des Mitarbeiters als eines der folgenden an: ○ Beschäftigt ○ Verfügbar

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Vorläufig ○ Bereitschaft Wählen Sie **Ausgelastet** aus, um den Zeitblock von den Berechnungen der Mitarbeiterverfügbarkeit für die automatische Zuweisung und die Fall-Zuweisungs-Workbench auszuschließen.
Wenn	Startdatum und Uhrzeit des persönlichen Events.
Aufgabe	Das Enddatum und die Endzeit des persönlichen Events.
Ganztägig	Aktivieren Sie diese Kontrollkästchen, wenn das Event den ganzen Tag dauert.
Zeitzone	[Schreibgeschützt] Wenn ein Mitarbeiter eine bestimmte Zeitzone in seinem Benutzerprofil ausgewählt hat, wird diese Zeitzone hier angezeigt und als Zeitzone für dieses Event verwendet. Nachfolgende Änderungen am Feld **Zeitzone** im Benutzerprofil ändern die Zeitzonen-Bezeichnung für dieses Event nicht.
Wiederholen	Erstellen Sie ein sich wiederholendes Event, indem Sie die Häufigkeit auswählen. Abhängig von der Auswahl sind andere Felder erforderlich, um die Häufigkeitsinformationen abzuschließen. ○ Wird nicht wiederholt ○ Täglich ○ Jeden Wochentag (Mo-Fr) ○ Jedes Wochenende (Sa, So) ○ Jeden Mo, Mi, Fr ○ Jeden Di, Do ○ Wöchentlich ○ Monatlich ○ Jährlich
Wiederholen alle	Geben Sie eine Zahl für die Häufigkeit des wiederholten Events ein.
Wiederholung an	Wählen Sie für wöchentliche Events einen Wochentag aus.
Monatlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus. Diese Auswahlmöglichkeiten verwenden den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Tag des Monats ○ Wochentag ○ Letzter Tag des Monats ○ Letzte Woche des Monats
Jährlicher Typ	Wählen Sie für monatliche Events eine der folgenden Optionen aus:

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

Feld	Beschreibung
	○ Tag des Jahres: Diese Auswahl verwendet den Tag und das Datum im Feld **Wann** als Grundlage für die Wiederholung. ○ Fließend: Füllen Sie für diese Auswahl die Felder **Fließende Woche**, **Fließender Tag** und **Fließender Monat** aus.
Wiederholen bis	Wählen Sie ein Datum für das Ende des wiederholten Events aus.
Fließende Woche	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event die Woche aus.
Fließender Tag	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Tag aus.
Fließender Monat	Wählen Sie für ein schwebendes sich jährlich wiederholendes Event den Monat aus.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
   Das neue Event wird im Mitarbeiterkalender und auch in der zugehörigen Liste **Zeitplaneinträge** im Formular „Persönlicher Mitarbeiterzeitplan“ angezeigt.

Event im Mitarbeiterkalender verschieben

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können Events in ihrem persönlichen Kalender verschieben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Verwenden Sie eine der folgenden Methoden, um ein Event zu verschieben.

Option	Bezeichnung
Klicken Sie auf ein Event, und ziehen Sie es an einen neuen Tag oder eine neue Uhrzeit	Die Felder **Wann** und **Bis** im Event-Datensatz werden mit den neuen Informationen aktualisiert.
Doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.	Ändern Sie die Datums- und Uhrzeitinformationen in den Feldern **Wann** und **Bis**, und klicken Sie auf **Absenden**. Das Event wird im Kalender an der neuen Position angezeigt.

Event-Arten im Mitarbeiterkalender anzeigen oder ausblenden

Benutzer mit der Benutzerrolle „Einsatzplanung“ können ihren Kalender personalisieren und verschiedene Arten von Events anzeigen oder ausblenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Kalender.
   - **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
   - **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**
2. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) Im Kalender-Header, um das Menü „Zeitplankonfiguration“ anzuzeigen.
3. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Schalter für die verschiedenen Arten von Events.
   Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter nach rechts verschoben ist und mit einem grünen Hintergrund angezeigt wird.
4. Klicken Sie auf das Konfigurationssymbol ( ) Erneut, um das Menü „Zeitplankonfiguration“ auszublenden.
   Der Kalender zeigt die aktivierten Aufgabentypen an.

Mitarbeiterkalender verwalten

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können den Mitarbeiterkalender nutzen, um Arbeitszeitpläne und Zuweisungen anzuzeigen und auch persönliche Events wie Meetings oder Termine hinzuzufügen.

Der Mitarbeiterkalender bietet ein Tool zum Verwalten verschiedener Arbeitspläne oder Schichten sowie zum Zuweisen von Mitarbeitern und Technikern zu Schichten für bestimmte Zeiträume. Der Kalender bietet die Flexibilität, Arbeitszeitpläne, die festgelegt oder variiert werden, und Schichten aufzunehmen, die nach Woche, Monat oder anderen Mustern rotieren. Der Mitarbeiterkalender-Administrator erstellt die Kalenderkonfiguration, einschließlich einer Zeitplan-Konfiguration für jeden Kalenderbenutzer und der Arten von Aufgaben, die im Kalender angezeigt werden sollen.

Die im Mitarbeiterkalender gespeicherten Zeitplaninformationen werden von anderen ServiceNow-Anwendungen und -Funktionen verwendet, z. B. der Zuweisungs-Workbench, dem Central Dispatch und der automatischen Zuweisung. Die Zuweisungs-Workbench verwendet die Mitarbeiterverfügbarkeit, basierend auf anstehenden Arbeitszeitplänen und persönlichen freien Tagen, bei der Bewertung vordefinierter Kriterien und der Empfehlung von Mitarbeitern für die Fallzuweisung. Die automatische Zuweisung in Service Management-Kernanwendungen, z. B. Field Service Management und Facilities Service Management, bewertet die Arbeitszeitpläne des Mitarbeiters, bevor Aufgaben zugewiesen werden.

Der Mitarbeiterkalender-Administrator hat Zugriff auf das Einsatzplanung-Menü im Anwendungsnavigator. Dieses Menü enthält die folgenden Module:

- **Event-Konfiguration**: Erstellen Sie eine Konfiguration für jeden Typ von Event oder Aufgabe, der im Mitarbeiterkalender angezeigt wird.
- **Arbeitszeitplan**: Erstellen Sie einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Kalenderbenutzer.
- **Persönliche Agent-Events**: Erstellen Sie persönliche Zeitpläne für jeden Mitarbeiter, und fügen Sie diesen Zeitplänen Events hinzu.
- **Zeitplan**: Erstellen oder ändern Sie Zeitpläne. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitpläne .

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

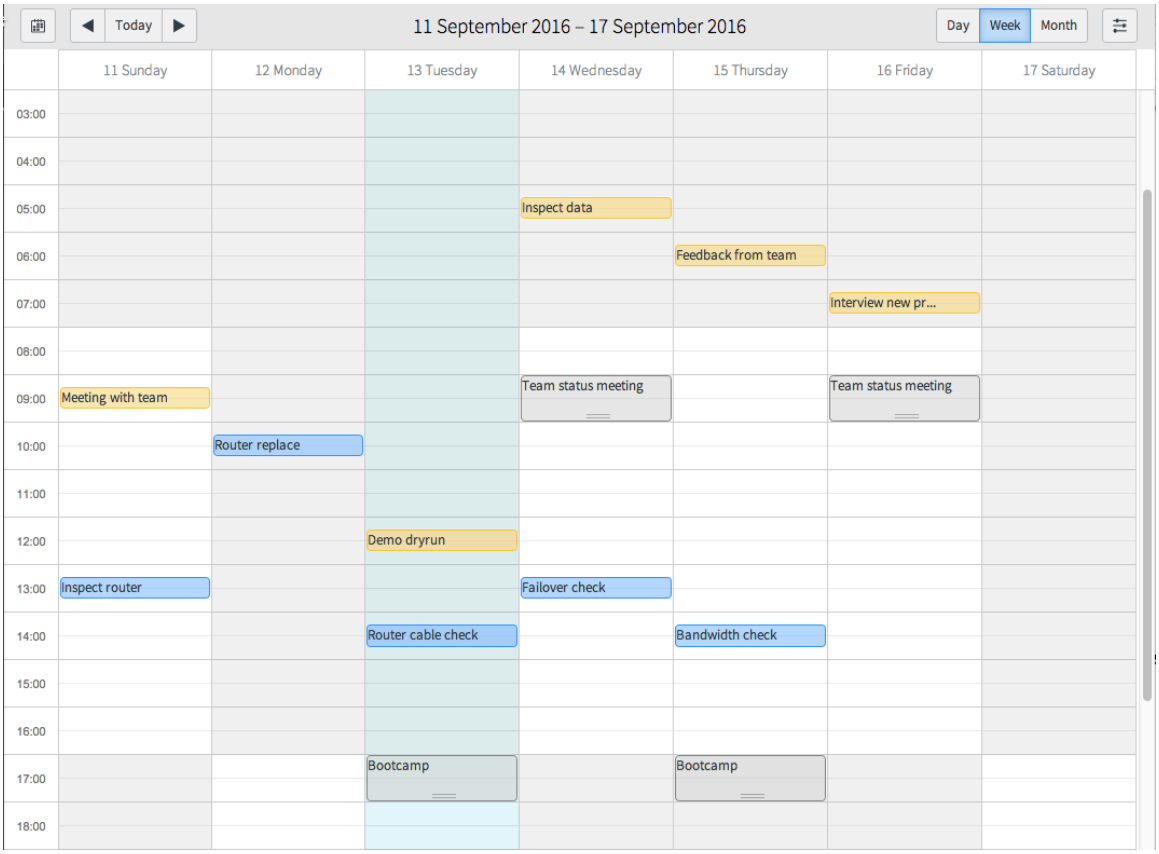
Kalender anzeigen

Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker mit der Rolle agent_schedule_user können auf folgende Arten auf ihre persönlichen Kalender zugreifen:

- **Kundenservice** > **Mein Zeitplan**
- **Außendienst** > **Agent** > **Mein Zeitplan**

Hinweis: Der Mitarbeiterkalender wird in der mobilen App und im mobilen Web unterstützt.

Mitarbeiterkalender



Der Kalender kann einen einzelnen Tag, eine Woche oder einen Monat anzeigen. Mit den Schaltflächen im Kalender-Header können Sie Ansichten wechseln sowie zeitlich rückwärts oder vorwärts gehen. Die geplanten Arbeitsstunden eines Mitarbeiters werden grau hervorgehoben, und der aktuelle Tag wird blau hervorgehoben. Der Mitarbeiterkalender zeigt die dem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeiten oder Aufgaben sowie persönliche Events an. Jede Art von Event wird im Kalender mit einer anderen Farbe angezeigt.

Mitarbeiter können ihren Kalendern Events hinzufügen, indem sie auf ein bestimmtes Zeitfenster doppelklicken und die Details im Popup-Fenster für neue Events oder durch Klicken und Ziehen eingeben. Mitarbeiter können Events auch durch Drag-and-Drop verschieben. Klicken Sie auf ein Event, um ein Popup mit Event-Details anzuzeigen, und doppelklicken Sie auf ein Event, um den Event-Datensatz zu öffnen.

Plugins

Das Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.agent_schedule) wird als Teil der Plugins Kundenservice-Management und „Field Service Management“ aktiviert.

Automatische Übersetzung

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

Tabellen

Das Plugin „Agent Schedule“ fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit dem Agent Schedule-Plugin installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Mitarbeiterarbeitsplan [agent_work_schedule]	Speichert einen oder mehrere Arbeitszeitpläne für jeden Mitarbeiter, einschließlich des Datumsbereichs für den Zeitplan und des Zeitplantyps.
Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	Speichert persönliche Kalender-Events für jeden Mitarbeiter, z. B. Schulung, persönliche Freizeit oder Meetings.
Event-Konfiguration [agent_schedule_task_config]	Speichert eine Konfiguration für jede Art von Aufgabe, die im Mitarbeiterkalender angezeigt wird, z. B. Fallaufgaben oder Arbeitsauftragsaufgaben.
Benutzerkonfiguration des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_user_pref]	Speichert die Personalisierungsdaten des Mitarbeiters für den Kalender. Eine Benutzerkonfiguration wird automatisch erstellt, wenn ein Benutzer mit der Rolle agent_schedule_user auf seinen persönlichen Kalender zugreift.
Beziehung des Mitarbeiterzeitplans [agent_schedule_task_config_rel_user_pref]	Speichert die Beziehungen zwischen Mitarbeiterkonfigurationen und Event-Konfigurationen. Beziehungseinträge werden automatisch basierend auf dem Lesezugriff eines Benutzers auf die in den Event-Konfigurationen ausgewählten Aufgabentabellen erstellt.
Thema für Mitarbeiterzeitplandefinition [agent_schedule_definition_theme]	Speichert die Farben, die zum Anzeigen verschiedener Arten von Aufgaben im Mitarbeiterkalender verwendet werden.

Anwenderrollen

Die folgenden Anwenderrollen sind im Plugin „Agent Schedule“ (com.snc.Agent_schedule) enthalten.

Rollen, die im Plugin „Mitarbeiterzeitplan“ enthalten sind

Rolle	Beschreibung
Einsatzplanung-Administrator [agent_schedule_admin]	Richtet die Mitarbeiterkalender-Konfiguration ein. Enthält Rollen: • agent_schedule_user • schedule_admin
Benutzer der Einsatzplanung [agent_schedule_user]	Ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern und Außendiensttechnikern den Zugriff auf und die Aktualisierung ihrer persönlichen Kalender.

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

Zugehörige Informationen

Zeitpläne erstellen und verwenden

Mitarbeiterkalender konfigurieren

Außendienstmitarbeitern ermöglichen, ihre Fahrt vor der geplanten Arbeitszeit anzutreten

Unterstützen Sie flexible Arbeitstypen, indem Sie Service Desk-Mitarbeitern die Möglichkeit geben, vor ihren geplanten Arbeitszeiten zu reisen. Sie können beispielsweise Reisezeit außerhalb der geplanten Arbeitszeiten eines Service Desk-Mitarbeiters hinzufügen, falls schlechtes Wetter die Reisezeit plötzlich erhöht.

Vorbereitungen

Wenn Sie Administrator sind, können Sie ein Skript ausführen und Reisezeit außerhalb der Arbeitsstunden für alle Benutzer hinzufügen.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_manager, wm_admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wenn Sie ein Dispatcher sind, wechseln Sie zu **Einsatzplanung** > **Meine Mitarbeiter**an.
   - Wenn Sie ein Manager sind, wechseln Sie zu **Manager** > **Mein Team**an.
3. Wählen Sie ein Benutzerprofil aus.
4. Um Anwenderdatensätze hinzuzufügen oder zu aktualisieren, führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Neuen Datensatz für diesen Benutzer hinzufügen	**a.** Klicken Sie auf **Arbeitsparameter** Registerkarte. **b.** Klicken Sie auf **Neu**. **c.** Klicken Sie auf **Reisen außerhalb der Arbeitszeiten** Dropdown-Menü. **d.** Klicken Sie Auf **Ja** **e.** Klicken Sie auf **Absenden**.
Vorhandenen Datensatz aktualisieren	**a.** Klicken Sie auf **Arbeitsparameter** Registerkarte. **b.** Doppelklicken Sie auf **Reisen außerhalb der Arbeitszeiten** Spalte. **c.** Klicken Sie auf den neuen Parameter. **d.** Klicken Sie Auf **Speichern (Eingabetaste)** .

5. Um Reisezeit als Arbeitsstunden für alle Anwender hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Navigieren zu **Systemdefinition** > **Skripts – Hintergrund**
   b. Fügen Sie im Fenster **Skript ausführen** ein Skript hinzu, um die Reisezeit als Arbeitsstunden für alle Benutzer einzubeziehen.

Automatische Übersetzung

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

Optionen zum Einbeziehen der Reisezeit als Arbeitsstunden für Anwender

Option	Beschreibung
Reisezeit als Arbeitszeit für alle Benutzer hinzufügen	**i.** Fügen Sie dieses Skript hinzu: `createWorkParamsForAllAgents("yes");` `function createWorkParamsForAllAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("sys_user_has_role"); gr.addEncodedQuery("role=26c324ba1b32200096f9fbcd2c0713c2"); // fetching users having wm_agent role gr.query(); gs.info("total work agents found: "+gr.getRowCount()); var agentWorkParameter = {};`  `while (gr.next()) { var userId = gr.getValue("user"); if (!agentWorkParameter[userId]) { var wp = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); wp.initialize(); wp.setValue("user",userId);`  `wp.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours); // setting default value for travel_outside_of_work_hours wp.insert(); agentWorkParameter[userId] = true; } } }` **ii.** Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Reisezeit als Arbeitszeit für alle Benutzer aktualisieren	**i.** Fügen Sie dieses Skript hinzu:
	`updateWorkParamsForAgents("yes"); // param1: default travel outside work hours value`
	
	`function updateWorkParamsForAgents(travelOutsideWorkHours) { var now_GR = new GlideRecord("wm_agent_work_configuration"); gr.query();`

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

Option	Beschreibung

	gs.info("total agent work parameters found: "+gr.getRowCount());
	var updateCount = 0;
	
	while (gr.next()) {
	var canTravelOutside = gr.getValue("travel_outside_of_work_hours");
	if (canTravelOutside != travelOutsideWorkHours) {
	
	gr.setValue("travel_outside_of_work_hours", travelOutsideWorkHours);
	if (gr.update())
	updateCount ++;
	}
	}
	gs.info("total agent work parameters updated: "+updateCount);
	}
	
	ii. Klicken Sie auf **Skript ausführen**.

Kapazität

Zeigen Sie die insgesamt verfügbaren Ressourcen an, überwachen und verwalten Sie sie, z. B. Zeit und Personal, die für Aufgaben und Projekte verwendet und zugewiesen werden.

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an

Zeigen Sie Informationen zur Kapazitätsnutzung an, um die von Gruppen und Service Desk-Mitarbeitern verwendete Kapazität nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_Manager und wm_internal_Auftragnehmer_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Kapazitätsmanagement** > **Kapazitätsnutzung**an.
2. Die Seite „Kapazitätsauslastung“ enthält Informationen zur Kapazitätsauslastung.

Tabelle Mit Informationen Zur Kapazitätsnutzung

Feld	Beschreibung
Kapazitätszuweisung	Die Zuweisungstabelle, für die die Verwendung erstellt wird.
Reservierungsregel	Die Reservierungsregeln, die bei der Zuweisung der Kapazität verwendet werden.
Agent	Der Name des Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld gilt nur, wenn **Zeitplan Für Service Desk-Mitarbeiter** Ist in ausgewählt **Kapazität Nach** Feld beim Definieren

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

Feld	Beschreibung
	der Arbeitsauslastungskapazität für Arbeitsauftragsaufgaben.
Verwendete Kapazität	Gesamtmenge der verwendeten Kapazität.
Startdatum	Datum, ab dem die Kapazitätsdefinition und Reservierungen angewendet werden sollen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Kapazitätsdefinition und Reservierungen angewendet werden sollen.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung

Mit der Kapazitätskonsole

Die Kapazitätskonsole ist ein Tool für die Überwachung, Verwaltung und Optimierung von Ressourcenkapazitäten in Gebieten und Bedarfskanälen.

Es bietet eine intuitive, visuelle Darstellung der Kapazitätsauslastung, sodass Kapazitätsplaner datengesteuerte Entscheidungen treffen und die betriebliche Effizienz verbessern können.

Hinweis: Um die Kapazitätskonsole zu verwenden, müssen Sie aktivieren Außendienst Erweiterte Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung Plugin „“ (com.snc.fsm_Advanced_Capacity_Management). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Kapazitätskonsole.

Umfassende Kapazitätsansicht

Die Kapazitätskonsole bietet einen detaillierten und visuellen Überblick über die Kapazitätsauslastung. Zu den wichtigsten Ansichten gehören:

- Gebietsansicht:
  - Zeigt Ressourcenkapazitätsdaten für bestimmte Gebiete an, wobei die betroffenen Bedarfskanäle darunter aufgeführt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Außendienst Gebiet.
  - Bietet Einblicke in geplante, zugeteilte und prognostizierte Kapazitäten.
- Ansicht des Bedarfskanals:
  - Hebt Bedarfskanäle oben hervor, wobei die betroffenen Gebiete darunter aufgeführt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Bedarfskanal.
  - Bietet Einblick in Bedarfskanäle und die zugehörigen Kapazitäten.

Anpassen der Kapazitätskonsole

Passen Sie die Kapazitätskonsole an die Anforderungen Ihrer Organisation an.

- Schwellenwerte festlegen: Definieren Sie Schwellenwerte für die Kapazitätsauslastung schnell, um Bereiche mit Handlungsbedarf zu identifizieren. Im Folgenden finden Sie die Beispielschwellenwerte. Sie können sie jedoch an Ihre Geschäftsterminologie und Ihre Anforderungen anpassen.
  - Nicht ausgelastet: Unter Kapazitätsgrenzen.
  - Optimalutilized: Ressourcen effizient nutzen.
  - Überlastet: Kapazitätsgrenzen werden überschritten.

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

Hinweis: Sie können auch Farbcodes und Legendenbezeichnungen an Ihre Geschäftsterminologie anpassen und die Kategorisierung löschen.

- Filtereinstellungen speichern: Speichern Sie Ihre ausgewählten Filtereinstellungen, um in zukünftigen Sitzungen schnell und einfach darauf zuzugreifen.
- Datenparameter für Kalenderkapazität anpassen: Aktualisieren Sie den Kalender, um bestimmte Metriken zu priorisieren:
  - Ersetzen Sie vorhandene Metriken (z. B. „verwendete Kapazität“ durch „nicht genutzte Kapazität“).
  - Fügen Sie mithilfe von neue Felder hinzu **Anwendungsfeldsatz** : Ereignisfelder der Kapazitätskonsole. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Kapazitätskonsole.

Daten werden mit den Filtern verfeinert

Anpassbare Filter oben in der Konsole ermöglichen maßgeschneiderte Datenansichten.

- Standardfilter: Vorausgewählte Filter zeigen die relevantesten Daten für schnelle Einblicke an.
- Anwenderdefinierte Einstellungen: Passen Sie Filter an bestimmte Geschäftsanforderungen an und speichern Sie sie.
  - Gebietsfilter: Konzentrieren Sie sich auf bestimmte Gebiete, um ihre Kapazität und ihren Bedarf zu verstehen.
  - Bedarfskanalfilter: Verfeinern Sie Daten anhand zusätzlicher Parameter wie Bedarfskanäle.
  - Nach Filter gruppieren: Daten nach Bedarfskanal oder Gebiet gruppieren.
  - Einheitenfilter: Zeigen Sie die Kapazität in Stunden oder Aufgaben an (z. B. Konzentration auf Gebiete mit unterdurchschnittlicher Leistung für eine bestimmte Woche).
  - Erweiterter Filter: Verwenden Sie Schwellenwerte, um Daten zu analysieren. Beispiel: Auswählen **Nicht ausgelastet** Zeigt Kapazitäten unter 25 % an.

Kalenderfunktionen

Der Kalender in der Kapazitätskonsole bietet flexible Optionen zum Anzeigen und Analysieren von Daten im Zeitverlauf:

- Flexible Datumsbereiche: Passen Sie Kalendereinstellungen an, um Daten für bestimmte Zeitrahmen anzuzeigen, was eine bessere Planung und Trendanalyse ermöglicht.
- Standardansichten:
  - Wochenansicht
  - Zweiwöchige Ansicht
- Manuelle Aktualisierung erforderlich: Aktionen, die sich auf Kalenderdaten auswirken, z. B. Änderungen, die in der Kapazitätskonsole oder -Plattform vorgenommen wurden, erfordern eine manuelle Aktualisierung, um die neuesten Daten anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

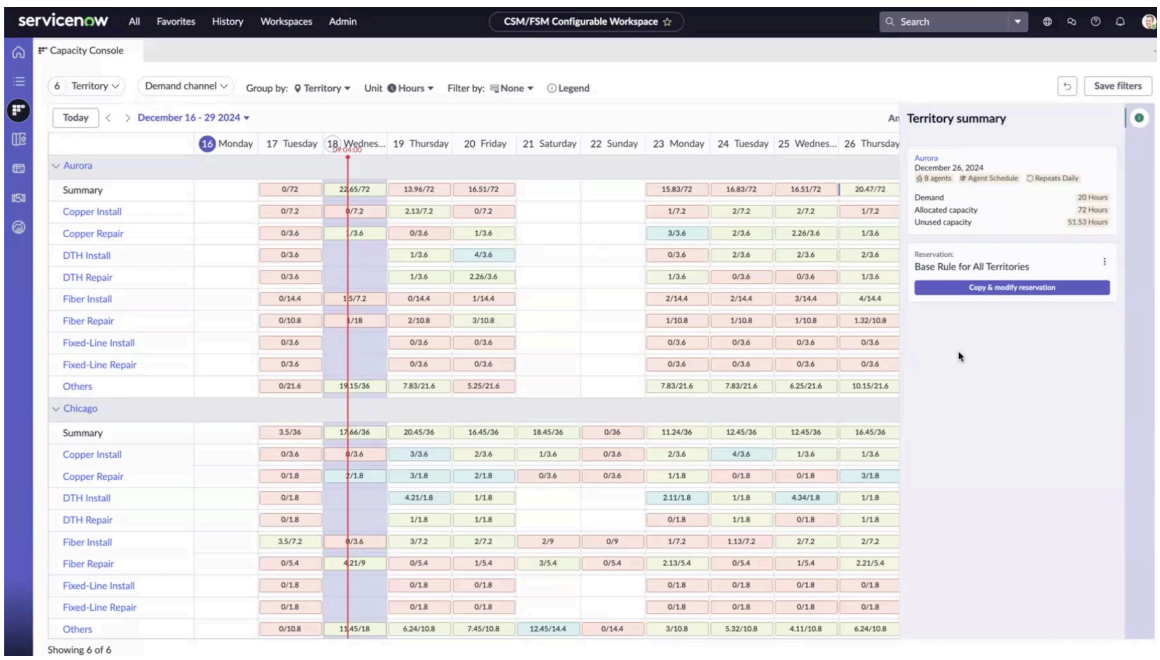
Im Folgenden finden Sie einige Anwendungsfälle für die Kapazitätskonsole

- Ressourcenzuteilung: Identifizieren Sie untergenutzte Gebiete mithilfe von Filtern, und weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter aus Gebieten mit geringem Bedarf in nahe gelegene Gebiete mit hohem Bedarf zu.
- Bedarfsanalyse: Verwenden Sie die zweiwöchige Ansicht, um den zukünftigen Bedarf zu prognostizieren und proaktive Ressourcenanpassungen vorzunehmen, um den erwarteten Bedarf zu erfüllen.
- Erweiterte Filterung: Konzentrieren Sie sich auf überlastete Gebiete, um Engpässe zu beheben, und analysieren Sie optimal genutzte Gebiete, um die Effizienz aufrechtzuerhalten.
- Einblicke in Bedarfskanäle: Analysieren Sie Kapazitäts- und Bedarfsmetriken aus der Perspektive des Bedarfskanals, und stellen Sie maßgeschneiderte Datenansichten für bestimmte Kundenanforderungen bereit.

Visuelle Übersicht über die Kapazitätskonsole

Der folgende Snapshot veranschaulicht die Kapazitätskonsole und zeigt:

- Gebiete (z. B. Aurora und Chicago).
- Bedarfskanäle (z. B. Kupferinstallation und Kupferreparatur).
- Wöchentliche Kapazitätsmetriken, einschließlich Bedarf, zugeteilter Kapazität und nicht genutzter Kapazität.



Zugehörige Informationen

Kapazitätskonsole

Zeigen Sie Daten in der Kapazitätskonsole an

Zeigen Sie die Zusammenfassung des Gebiets und des Bedarfskanals im kontextbezogenen Seitenbereich an

Aktualisieren Sie den Kapazitätswert und die Reservierung für ein Gebiet in der Kapazitätskonsole

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Daten in der Kapazitätskonsole an

Die Kapazitätskonsole ist ein Visualisierungstool, das entwickelt wurde, um allgemeine organisatorische Herausforderungen in Bezug auf Ressourcenverfügbarkeit und Kapazitätsauslastung zu bewältigen. Sie ermöglicht Echtzeittransparenz in der Kapazität, identifiziert Engpässe und ermöglicht schnelle Anpassungen an sich ändernde Anforderungen, wodurch Unternehmen ihre Vorgänge effektiv optimieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: fsm_ADV_Cap_mgmt.wm_Capacity_Planer, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Kapazitätskonsole öffnen, wird der Kalender angezeigt, um die Kapazität verschiedener Gebiete und Daten aus mehreren Bedarfskanälen anzuzeigen. Die anderen Vorteile sind:

- Echtzeiteinblicke: Erhalten Sie sofortigen Einblick in die Ressourcennutzung und Kapazitätszuteilung für jedes Gebiet.
- Fundierte Entscheidungsfindung: Identifizieren Sie nicht ausgelastete oder überbeanspruchte Ressourcen, um Aufgabenzuweisungen zu optimieren.
- Auswählbare Filter: Verwenden Sie Filter und Einstellungen, um die Datenansicht an Ihre spezifischen Anforderungen anzupassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** > **Kapazitätskonsole**an.
2. In **Gebiet** Filtern, wählen Sie die Gebiete aus.
3. In **Bedarfskanal** Filtern, wählen Sie die Bedarfskanäle aus.
4. Wählen Sie aus **Gruppieren nach** Filtern und wählen Sie entweder das Gebiet oder den Bedarfskanal aus. Die Datenansicht kann entweder nach Gebiet oder Bedarfskanal gruppiert werden, sodass der Kapazitätsplaner problemlos Perspektiven wechseln kann. Beispielsweise zeigt die Gruppierung nach Gebiet die Kapazität für jedes Gebiet, aufgeschlüsselt nach Bedarfskanälen, während die Gruppierung nach Bedarfskanal Daten für jeden Kanal und seine Gebiete anzeigt.
5. Verwenden Sie den Einheitenfilter, um zwischen auszuwählen **Stunden** Für stundenbasierte Kapazitätszuweisungen (z. B. Zeitpläne für Mitarbeiter und Stundentypdefinitionen) oder **Aufgaben** Für aufgabenbasierte Kapazitätszuweisungen mit Schwerpunkt auf Aufgabenverteilung.
6. Verwenden Sie den erweiterten Filter, um spezifische Daten für Gebiete und Bedarfskanäle basierend auf der Leistung anzuzeigen.
   Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus.
   - Nicht ausgelastet (Orange): Zeigt Tage und Bedarfskanäle mit erheblicher Unterauslastung an, sodass Anwender gezielte Entscheidungen treffen können. Weniger als 25 % der Kapazität werden verwendet.
   - Optimal verwendet (Grün): Hebt Bereiche mit optimaler Nutzung hervor, damit Anwender ihre Effizienz aufrechterhalten können. Die optimale Nutzung liegt zwischen 25 % und 75 %.
   - Überlastet (blau): Identifiziert Tage und Kanäle, an denen die Kapazität überschritten wird, was die Neuzuteilung von Ressourcen unterstützt. Mehr als 75 % der Kapazität ist überlastet.
   - Keine Kapazität (leer): Für die ausgewählten Kriterien ist keine Kapazität definiert.
7. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Filter speichern** .
   Die Auswahl bleibt intakt, wenn Sie sich erneut anmelden oder die Sitzung aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Wählen Sie die Woche mithilfe des Kalenders aus.
9. Wählen Sie die Wochenansicht oder die zweiwöchige Ansicht aus, um eine breitere Perspektive für die Kapazitätsplanung zu erhalten.
   Die Standardansicht ist Wochenansicht.

Ergebnis

Die Kapazitätsdaten werden basierend auf den angewendeten Filtern im Kalender angezeigt.

Zugehörige Informationen

Mit der Kapazitätskonsole

Zeigen Sie die Zusammenfassung des Gebiets und des Bedarfskanals im kontextbezogenen Seitenbereich an

Aktualisieren Sie den Kapazitätswert und die Reservierung für ein Gebiet in der Kapazitätskonsole

Aktivieren Außendienst Kapazitätskonsole

Zeigen Sie die Zusammenfassung des Gebiets und des Bedarfskanals im kontextbezogenen Seitenbereich an

Die Kapazitätskonsole bietet eine umfassende Zusammenfassung der Gebiete und Bedarfskanäle, sodass Kapazitätsplaner und Manager fundierte Entscheidungen über Ressourcenzuteilung und -Verwaltung treffen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: fsm_ADV_Cap_mgmt.wm_Capacity_Planer, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Ereignis im Kalender oder eine bestimmte Datenzeile auswählen, wird der kontextbezogene Seitenbereich (CSP) automatisch auf der rechten Seite des Bildschirms angezeigt. Dieser Bereich bietet eine dynamische, kontextspezifische Oberfläche, die relevante Informationen und umsetzbare Optionen anzeigt, die auf die ausgewählte Ereignis- oder Kapazitätsdatenzeile zugeschnitten sind. Sie optimiert Workflows, indem sie schnellen Zugriff auf wichtige Details und Aktionen bietet, ohne dass die Navigation zu anderen Bildschirmen erforderlich ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** > **Kapazitätskonsole**an.
2. Zeigen Sie die Zusammenfassung des Gebiets oder Bedarfskanals an.

An	Diese Aktion ausführen
Zeigen Sie die Gebietszusammenfassungsgruppierung nach Gebiet an	**a.** Wählen Sie Aus **Gebiet** In **Gruppieren nach** Filter. **b.** Suchen Sie nach **Zusammenfassung** Zeile im Abschnitt „Gebiet“. **Hinweis:** **Zusammenfassung** Zeile wird nur angezeigt, wenn **Gruppieren Nach** Ist auf festgelegt **Gebiet** . **c.** Wählen Sie ein Ereignis im Kalender aus, um die Gebietszusammenfassung im CSP anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
Zeigen Sie die Gebietszusammenfassungsgruppierung nach Bedarfskanal an	**a.** Wählen Sie Aus **Bedarfskanal** In **Gruppieren nach** Filter. **b.** Wählen Sie ein Ereignis unter dem Bedarfskanal aus, der dem ausgewählten Gebiet zugeordnet ist.
Zeigen Sie Details zu jedem Bedarfskanal nach Gebiet an	**a.** Wählen Sie Aus **Gebiet** In **Gruppieren nach** Filter. **b.** Wählen Sie ein Ereignis unter dem Bedarfskanal aus, der dem ausgewählten Gebiet zugeordnet ist.

Ergebnis
Der kontextbezogene Seitenbereich wird geöffnet, um Zusammenfassungen anzuzeigen, die auf den ausgewählten Kontext zugeschnitten sind, wichtige Informationen bereitstellen und Anwendern umsetzbare Einblicke ermöglichen. Je nach Auswahl kann der CSP Folgendes anzeigen:

- Gebietszusammenfassung: Stellt detaillierte Informationen zum ausgewählten Gebiet bereit, einschließlich Metriken wie Anzahl der zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, Kapazitätszuweisungstyp oder verfügbare Stunden im angegebenen Zeitraum basierend auf dem Kapazitätsdefinitionstyp dieser Kapazitätszuweisung. Diese Zusammenfassung unterstützt Kapazitätsplaner bei fundierten Entscheidungen.
- Zusammenfassung des Bedarfskanals: Zeigt eine Übersicht über die Details des Bedarfskanals an, einschließlich Reservierung und berechneter Kapazitätswert für den ausgewählten Zeitraum.

Nächste Maßnahme
Sie können den Kapazitätswert und die Reservierung im kontextbezogenen Seitenbereich ändern.

Aktualisieren Sie den Kapazitätswert und die Reservierung für ein Gebiet in der Kapazitätskonsole

Die Kapazitätskonsole bietet Kapazitätsplanern und Managern die Flexibilität, den Kapazitätswert und die Reservierungsregel zu ändern, um die Zuweisung von Ressourcen zu verbessern. Reservierungen bestimmen die anwendbaren Bedarfskanäle und den Prozentsatz der Kapazitätszuteilung für jeden Kanal an einem bestimmten Tag.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: fsm_ADV_Cap_mgmt.wm_Capacity_Planer, sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den kontextbezogenen Seitenbereich (CSP), um:

- **Aktualisieren Sie den Kapazitätswert** : Kapazitätswerte können für Stunden und Aufgaben geändert werden, nicht jedoch für Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern. Zeitplanwerte für Service Desk-Mitarbeiter werden dynamisch berechnet und können nicht manuell angepasst werden.
- Reservierung erstellen oder ändern: Der CSP ermöglicht zwei Arten von Reservierungsaktualisierungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Erstellen Sie eine neue Reservierung** : Verwenden Sie diese Option, um eine neue Reservierung zu definieren und auf den ausgewählten Kontext anzuwenden.
- **Reservierung überschreiben** : Ersetzen Sie die aktuelle Reservierung durch eine andere aus der vorhandenen Liste.

Hinweis: Die **Reservierung Kopieren Und Ändern** Die Option ist nur im Abschnitt „Gebietszusammenfassung“ verfügbar.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** > **Kapazitätskonsole**an.
2. Wählen Sie aus **Gruppieren nach** Filtern und auswählen **Gebiet** .
3. Suchen Sie nach **Zusammenfassung** Zeile oder ein Ereignis für eine bestimmte Dauer innerhalb des Gebiets.
4. Klicken Sie im Kalender auf ein Ereignis oder eine Datenzeile.
   Die Seite „Gebietszusammenfassung“ wird im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
5. Um den Kapazitätswert zu aktualisieren, wählen Sie Bearbeiten aus Symbol und ändern Sie den Wert in Stunden oder Aufgaben je nach Definition der Kapazitätsdefinition.
6. Um die angewendete Reservierung zu ändern, wählen Sie Aktionen aus Symbol und klicken Sie auf **Reservierung Überschreiben** .
   a. In **Reservierung** Wählen Sie im Dropdown-Menü eine vorhandene Reservierung aus.
   Beispiel: Basisregel für alle Gebiete.
   b. Klicken Sie Auf **Überschreibung Anwenden** Zum Erzwingen der ausgewählten Regel.
7. Wählen Sie aus, um eine neue Reservierung zu erstellen, indem Sie eine Kopie der aktuellen Reservierung erstellen **Reservierung Kopieren Und Ändern** .
   a. In **Neuer Reservierungsname** Geben Sie den Reservierungsnamen ein.
   b. Ändern Sie die Werte der Reservierung nach Bedarf, oder fügen Sie Bedarfskanäle hinzu und entfernen Sie sie.
   Beispiel: Glasfaserreparatur: 25 % mit einem maximalen Überlauf von 100 %.
   c. Klicken Sie Auf **Geänderte Reservierung anwenden** .

Example: Reservierungsänderungen

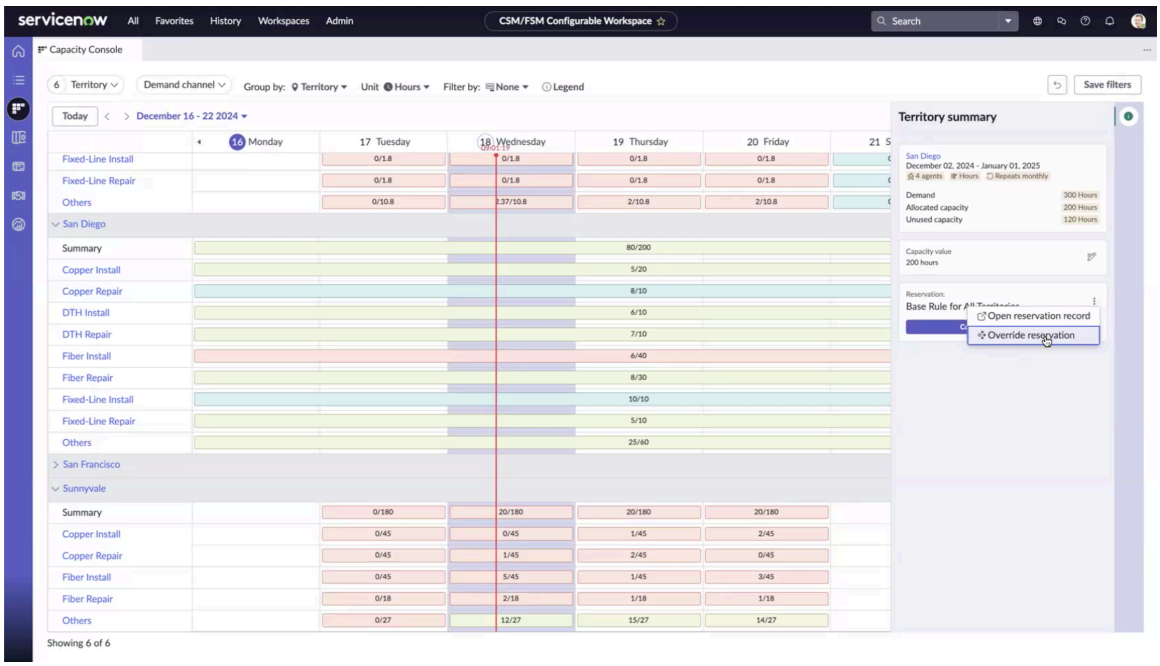
1. Kapazitätszuweisung vom Typ „Zeitplan für Mitarbeiter“ – Szenario: Aurora (tägliche Zuweisung)
   - Passen Sie die Reservierung an, um 10 % Kapazität für Kupferreparatur und 30 % für Glasfaserreparatur zuzuweisen.
   - Speichern Sie die geänderte Reservierung, um Änderungen für den ausgewählten Tag anzuwenden.
2. Kapazitätszuweisung vom Typ „Stunden“ – Szenario: San Diego (monatliche Zuweisung)

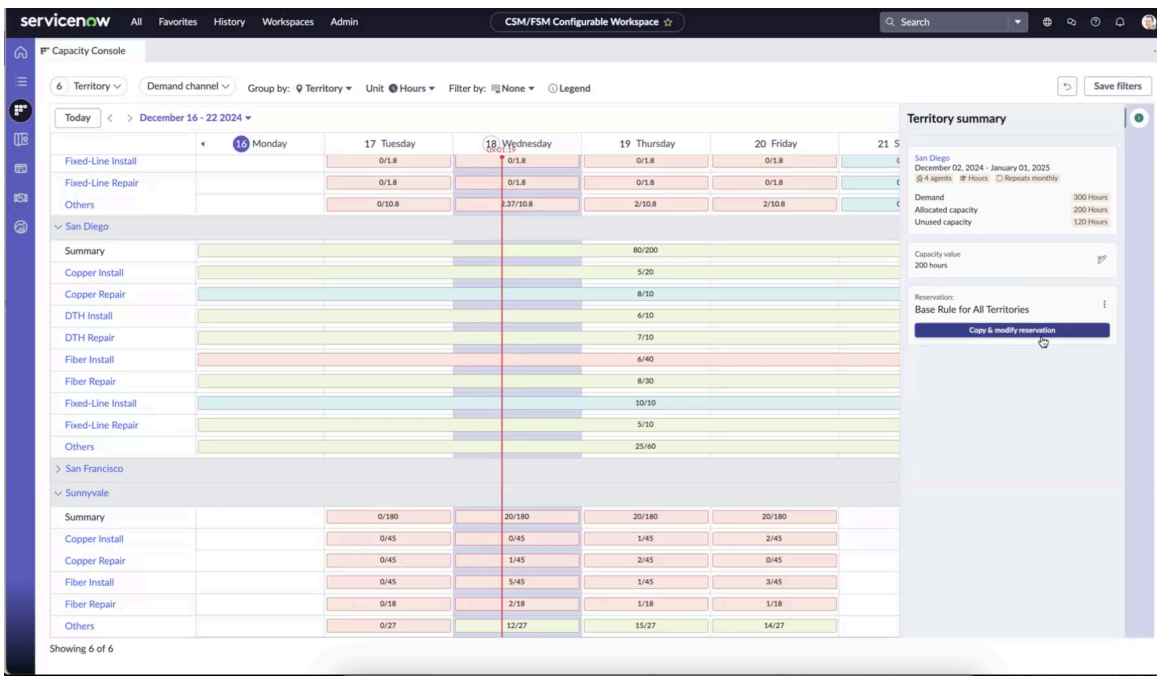
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Ändern Sie den festen Kapazitätswert (reduzieren Sie z. B. von 200 Stunden auf 180 Stunden).
- Ändern Sie die Reservierung, um sie besser an den langfristigen Kapazitätsplan anzupassen.

3. Kapazitätszuweisung des Typs „Aufgaben“ – Szenario: Chicago (tägliche Zuweisung)
   a. Ändern Sie den festen Kapazitätswert (reduzieren Sie z. B. von 20 Aufgaben auf 10 Aufgaben).
   b. Ändern Sie die Reservierung, um sie besser an den langfristigen Kapazitätsplan anzupassen.

Die folgenden Snapshots zeigen die Aktionen, die im kontextbezogenen Seitenbereich der Kapazitätskonsole ausgeführt werden.





© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Außendienst Crew-Vorgänge

Verwenden Außendienst Crew Operations, um den Aufgaben, für die eine Crew daran arbeiten muss, wiederholt denselben Satz von Ressourcen zuzuweisen.

Zugehörige Informationen

Verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Für Crew-Vorgänge

Verwalten von Crew-Aufgaben mit Now Mobile Agent-Anwendung

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu, bei denen eine Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern daran arbeiten muss.

Vorbereitungen
Wenn Sie eine Aufgabe für mehrere Zeitplaneinträge oder Tage planen, muss der Crew ein Arbeitszeitplan zugewiesen worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis: Wenn der Crew-Zeitplan nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, verwendet das System den Standardzeitplan.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_Dispatcher und wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schlüsselfaktoren für die Aufgabenzuweisung:

- Crew-Verfügbarkeit: Bestätigt, dass die Verfügbarkeit der Crew (Gültigkeitsdaten) an den Aufgabenfristen (Start- und Enddatum des Fensters) ausgerichtet ist.
- Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters: Richtet bestimmte Kompetenzen, die für die Aufgabe erforderlich sind, an denen der Crew-Mitglieder aus.
- Aufgabenanforderungen: Gleicht Crew-Fähigkeiten mit Aufgabenanforderungen ab.
- Gebietsmitgliedschaft: Die Berechtigung des Service Desk-Mitarbeiters für die Aufgabenzuweisung wird durch seine Mitgliedschaft im zugehörigen Gebiet bestimmt.

  Hinweis: Gebietsmitgliedschaft ist verfügbar, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiv und Gebietsmodell aktiviert ist.

Aufgabenzuweisungsmethoden:

1. Manuelle Zuweisung: Der Dispatcher wählt die beste Crew für die Aufgabe aus und stellt sicher, dass ihre Gültigkeitsdaten mit den Start- und Enddaten des Aufgabenfensters übereinstimmen. Der Dispatcher überprüft auch die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb der Crew basierend auf den Mitgliedsdaten des Gebiets.
2. Dynamische Zuweisung: Dynamische Planung weist Crews automatisch Aufgaben zu, basierend auf Faktoren wie Verfügbarkeit der Crew, Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabenanforderungen. Wenn eine geeignete Crew vorhanden ist, wird ihr die Aufgabe zugewiesen. Andernfalls wird eine neue Crew erstellt. Wenn die dynamisch erstellte Crew einer Arbeitsauftragsaufgabe in einem Gebiet zugewiesen wird, wird die Crew-Mitgliedschaft aktualisiert und in der zugehörigen Liste Crew-Mitgliedschaft des Gebiets angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe für die Zuweisung.
3. Wählen Sie aus **Benötigt Crew** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
4. Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen müssen, die mehrere Zeitplaneinträge oder Tage umfassen, wählen Sie aus **Weisen Sie alle Zeitplaneinträge zu** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
5. Weisen Sie die Aufgabe entweder manuell oder durch automatische Zuweisung zu.

Option	Beschreibung
Dient zum manuellen Zuweisen einer Aufgabe	**a.** In **Zugewiesene Crew** Feld eine Crew auswählen, die für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist. **b.** Wählen Sie **Aktualisieren**.
Dient zum automatischen Zuweisen einer Aufgabe	**a.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . Das Dialogfeld „Zuweisung bestätigen“ wird angezeigt. **b.** Wählen Sie **Bestätigen** aus. **Hinweis:** Wenn eine verfügbare geplante Crew vorhanden ist, wird ihnen die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen. Wenn keine verfügbare Crew vorhanden ist, wird eine erstellt.

Ergebnis

Die Aufgabe ist der Crew zugewiesen. Alle Crew-Mitglieder erhalten eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Die Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter . Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ für Crew-Mitglieder oder Geräte.

Verwalten von Crew-Aufgaben mit Now Mobile Agent-Anwendung

Nachdem der Dispatcher Arbeitsauftragsaufgaben an eine Crew gesendet hat, werden Aufgaben an die zugewiesenen Mitglieder der Crew gesendet, einschließlich des Crew-Leiters.

Der Crew-Leiter und die Service Desk-Mitarbeiter können über auf die Arbeitsauftragsaufgabe zugreifen Now Mobile Agent-Anwendung. Nur der Leiter kann die Arbeitsauftragsaufgabe und andere Verwaltungsaktionen akzeptieren oder ablehnen. Wenn die Führungskraft die Aufgabe akzeptiert, ändert sich der Aufgabenstatus automatisch in akzeptiert. Andere Crew-Mitglieder können die Aufgabendetails anzeigen.

Crew-Mitglieder können verwenden Now Mobile Service Desk-Mitarbeiter-Anwendung zum Anzeigen der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben, die ihnen einzeln oder der Crew zugewiesen sind, der sie angehören. Service Desk-Mitarbeiter können sich keine Aufgaben selbst zuweisen, die eine Crew erfordern.

Crew-Leiter können die folgenden Aktionen für die Arbeitsauftragsaufgabe ausführen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Nehmen Sie die Aufgabe an, oder lehnen Sie sie ab.
- Verwalten Sie die Aufgabe, indem Sie die Zeiten für den Beginn der Reise oder den Beginn der Arbeit, das Anhalten der Arbeit und die Fortsetzung der Arbeit festlegen und den Status auf „Abgeschlossen“ festlegen.
- Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit der Aufgabe an, und greifen Sie darauf zu.
- Zeichnen Sie die Zeit auf, die die Crew an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet hat, sowie die Zeit, die sie für andere Aktivitäten für die Crew-Mitglieder aufgewendet hat, einschließlich sich selbst.

Hinweis: Die vom Crew-Leiter für die Aufgabe aufgezeichneten Arbeits- und Reisezeiten gelten für alle Crew-Mitglieder.

- Fügen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe Kommentare hinzu.

Crew-Mitglieder können die folgenden Aktionen für die Arbeitsauftragsaufgabe ausführen:

- Zeigen Sie Details zur Arbeitsauftragsaufgabe an.
- Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit der Aufgabe an, und greifen Sie darauf zu.
- Fügen Sie der Arbeitsauftragsaufgabe Kommentare hinzu.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Beginnen Sie die Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe

Für eine Aufgabe oder Aktivität gearbeitete Zeit manuell aufzeichnen

Wissensartikel zu ServiceNow Agent

Fügen Sie einer Crew-Aufgabe eine Ressource hinzu

Fügen Sie Ressourcen hinzu, die nicht Teil einer Crew sind, z. B. Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstungsteile, wenn Sie feststellen, dass sie nach der Erstellung der Aufgabe erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftrags-Crew-Aufgabe aus, für die Sie eine Ressource hinzufügen möchten.
3. In **Aufgabenbeauftragte** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“

Feld	Eingabe
Anforderung	Benennen Sie die Anforderung.
Ressourcentyp	Auf festlegen **Service Desk-Mitarbeiter** Oder **Gerät** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Eingabe
Beauftragter	Suchen Sie nach dem Service Desk-Mitarbeiter, den Sie der Crew-Aufgabe hinzufügen möchten, und fügen Sie ihn hinzu.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Ressource wird der Crew hinzugefügt.

Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu

Fügen Sie die Ressourcen hinzu, die zum Abschließen einer Crew-Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich sind, z. B. erforderliche Fähigkeiten von Service Desk-Mitarbeitern oder Ausrüstungselemente, um Verzögerungen nach der Zuweisung der Aufgabe zu vermeiden.

Vorbereitungen

- Das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling) muss installiert sein, damit Sie alle gerätebezogenen Anforderungen hinzufügen können.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
   Die Aufgabe muss sich im Status Entwurf oder Ausstehende Disposition befinden.
3. Wählen Sie aus **Benötigt Crew** Und **Ressourcenanforderungen** Optionen, wenn sie nicht bereits ausgewählt sind.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ressourcenanforderungen die Option aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Crew-Anforderung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Typs der Ressourcenkategorie. Zum Beispiel Elektriker.
Ressourcentyp	Typ der für die Aufgabe erforderlichen Ressource, entweder Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstung.
Mindestmenge	Mindestanzahl der Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Empfohlene Menge	Empfohlene Anzahl von Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Obligatorische Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich sind. Zum Beispiel Verdrahtung und Löten.
Kompetenzniveau	Wenn eine einzelne Kompetenz in eingegeben wird **Obligatorische Kompetenzen** Feld eine Ebene für die ausgewählte Kompetenz definieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
	Hinweis: Sie können kein Kompetenzniveau für mehrere Kompetenzen auswählen.
Optionale Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe optional sind.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob die Ressourcenanforderung zum Abschließen einer Aufgabe obligatorisch ist.
Führungskraft	Option, um anzugeben, dass die Ressourcenanforderung mit verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern abgeglichen werden soll, um den Leiter zu bestimmen.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ändern Sie die Zeit, zu der ein Service Desk-Mitarbeiter an einer Crew-Aufgabe gearbeitet hat

Aktualisieren Sie die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter für eine Crew-Aufgabe aufgewendet hat, wenn er mehr oder weniger Zeit für die Aufgabe aufgewendet hat als der Rest der Crew.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_Manager, wm_Dispatcher, wm_Crew_Moderator.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Werte für den tatsächlichen Arbeitsbeginn oder das tatsächliche Arbeitsende bearbeiten, werden die Arbeitsdauer und die tatsächliche Arbeitsdauer für den Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die vollständige Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie die Zeit eines Service Desk-Mitarbeiters ändern möchten.
3. In **Aufgabenbeauftragte** Wählen Sie die Registerkarte aus **Ressourcentyp** Auf den Namen des Service Desk-Mitarbeiters, für den Sie die Arbeitszeit bearbeiten möchten.
4. Aktualisieren Sie **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Oder **Tatsächliches Arbeitsende** .
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Personaloptimierung

Verbessern Sie die Qualität und Effizienz Ihrer Teams mit intelligenter Planung, Teamstruktur und Echtzeit-Aktualisierung einzelner Punktzahlen. Bewerten Sie die Qualität abgeschlossener Aufgaben, empfehlen Sie Service Desk-Mitarbeitern den Erwerb von Kompetenzen, und schulen Sie sie, um Kompetenzlücken zu schließen.

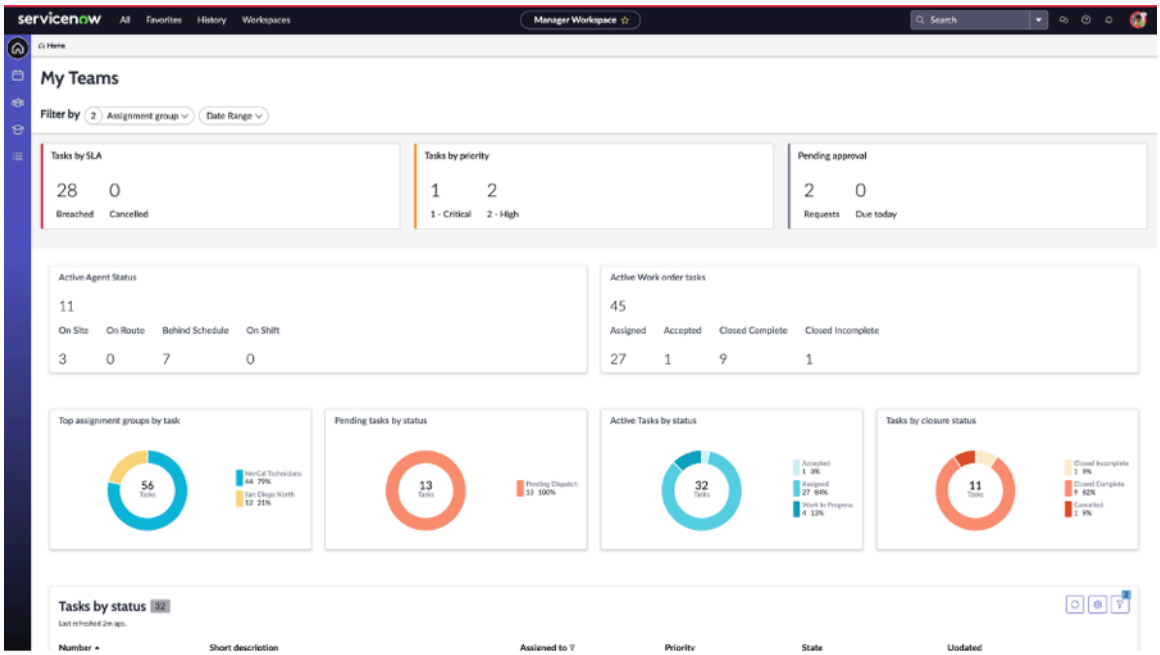
Zugehörige Informationen

Personaloptimierung für Außendienst konfigurieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für den Außendienst Manager-Arbeitsbereich Dashboard

Überwachen Sie die Arbeits- und Organisationsleistung Ihrer Teams mit Personaloptimierung für den Außendienst. Bleiben Sie über den Status der Aufgaben auf dem Laufenden, an denen Ihre Teams zu einem bestimmten Zeitpunkt arbeiten.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Als Arbeitsbereichsmanager können Sie Folgendes tun: • Analysieren Sie die Arbeitsauftragsaufgaben, an denen Ihr Team derzeit arbeitet, oder Aufgaben, die noch nicht zugewiesen wurden. • Überwachen Sie Aufgaben mit SLAs, die verletzt, eskaliert oder 30 Tage lang nicht offen waren. • Verfolgen Sie die Arbeit, Chats und Arbeitszuweisungen eines Teams, um die Leistung Ihrer gesamten Organisation zu analysieren.	sn_wfo_fsm.Manager

Greifen Sie auf zu Manager-Arbeitsbereich Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Anwender	Dashboard-Verwendung
Manager	Überwachen Sie die Arbeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter zu Beginn des Tages, zeigen Sie Berichte an, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, und navigieren Sie zu den Aufgaben, für die Sie Maßnahmen ergreifen möchten. Analysieren Sie die Leistung eines bestimmten Teams für einen gewünschten Zeitraum.

Indikatoren

Manager-Arbeitsbereich Bietet die folgenden Indikatoren:

Offene Arbeitsaufträge

Zeigt die Anzahl der offenen Arbeitsaufträge an.

Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung für Arbeitsaufträge

Zeigt die durchschnittliche Anzahl von Tagen an, die für die Lösung von Arbeitsaufträgen erforderlich sind

% produktiver Arbeitszeit bei Aufgaben

Zeigt den Prozentsatz der produktiven Zeit an und wie viel sie für einen bestimmten Zeitraum erhöht oder verringert hat.

% Mitarbeiternutzung für Aufgaben

Zeigt den Prozentsatz der Service Desk-Mitarbeiter-Auslastung an und zeigt an, wie viel sie für einen bestimmten Zeitraum erhöht oder verringert hat.

Aufgliederungen

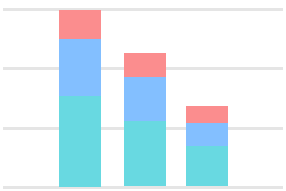
Manager-Arbeitsbereich Enthält die folgenden Aufgliederungen:

- Zuweisungsgruppe
- Datumsbereich

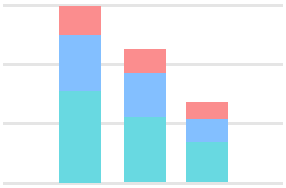
Datenvisualisierungen

Manager-Arbeitsbereich Stellt die folgenden Visualisierungen bereit.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Aufgaben nach SLA	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der nicht eingehaltenen und abgebrochenen Aufgaben.
Aufgaben nach Priorität	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der Aufgaben mit kritischer und hoher Priorität.
Genehmigung ausstehend	Einzelne Punktzahl 	Anzahl der heute fälligen Genehmigungsanforderungen und Anforderungen.
Geschlossene Arbeitsaufträge	Gestapeltes Balkendiagramm 	Zeigt die Arbeitsaufträge an, die von Service Desk-Mitarbeitern geschlossen wurden.
Wöchentliche neue im Vergleich zu geschlossenen Arbeitsaufträgen	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Zeigt die neuen und geschlossenen Arbeitsaufträge, die der Zuweisungsgruppe zugewiesen wurden, nach Woche an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Geplante im Vergleich zu tatsächlicher Aufgabendauer	Gestapeltes Balkendiagramm 	Zeigt die geplante Dauer für den Auftrag und die Dauer an, die bis zum Abschluss benötigt wird.
Wöchentliche Abweichung von geplanter Gesamtdauer	Linien- und gestapeltes Balkendiagramm	Zeigt die wöchentliche Abweichung von der geplanten Gesamtdauer an.
Aktiver Agentstatus	Einzelne Punktzahl 	Zeigt die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter und ihre Status an.
Aktive Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl 	Zeigt die Anzahl der aktiven Aufgaben und ihre Status an.
Top-Zuweisungsgruppen	Ring 	Zeigt die Anzahl der aktiven Arbeitsauftragsaufgaben an und wie viele Aufgaben jede Zuweisungsgruppe hat.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Beschreibung
Ausstehende Aufgaben nach Status	Ring 	Zeigt die Anzahl der ausstehenden Aufgaben und eine Aufgliederung der ausstehenden Aufgaben nach Status an, z. B. Entwurf und Ausstehende Disposition.
Aktive Aufgaben nach Status	Ring 	Zeigt die Anzahl der aktiven Aufgaben und eine Aufgliederung der aktiven Aufgaben nach Status an, z. B. akzeptiert, Zugewiesen und in Bearbeitung.
Aufgaben nach Abschlussstatus	Ring 	Zeigt die Anzahl der geschlossenen Aufgaben und eine Aufgliederung der geschlossenen Aufgaben nach Status an, z. B. „unvollständig geschlossen“, „Abgeschlossen“ und „Abgebrochen“.
Aufgaben nach Status	Liste	Zeigt die Liste der aktiven Aufgaben nach Status an.

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst

Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst Ermöglicht Ihnen, Ihre Personalressourcen effizient zu verwalten, indem Sie Zeitpläne, Personal und Schichten in Ihren Teams von einem zentralen Ort aus planen und verwalten. Sie können sie auch mit Bereitschaftsplanung integrieren und Schichten und Zeitpläne für Bereitschaftsrotationen erstellen.

Schlüsselfunktionen

Mit der Zeitplanung können Sie Folgendes tun:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Besprechungen, Schulungen, Abwesenheitsanträge und Ad-hoc-Arbeitsschichten mithilfe des Teamkalenders hinzufügen.
- Mitarbeiter im Teamkalender anhand ihres Standorts, ihrer Region, ihrer Zuweisungsgruppen und beliebiger Felder in ihrem Datensatz filtern.
- Schicht- und Zeitpläne für Mitarbeiter erstellen.
- Genehmigen oder lehnen Sie Auszeiten- und Schichttauschanträge für Service Desk-Mitarbeiter ab.
- Zeitplan des Teams im Teamkalender nachverfolgen und verwalten, indem Sie für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche die geplanten Schichten mit den tatsächlichen Ein- und Ausstempelzeiten vergleichen.
- Analysieren, ob Ihre Teammitglieder die Zeitpläne einhalten. Wenn Sie ein potenzielles Problem feststellen, können Sie Ihr Team problemlos benachrichtigen, damit es sofort Maßnahmen ergreifen kann.
- Anhand von historischen Einhaltungsberichten Coaching-Möglichkeiten für Mitarbeiter analysieren und empfehlen.

Weitere Informationen zu Leistungskennzahlen und Sidebars finden Sie unter Indikatoren mit KPI-Details erkunden .

Zeitplaneinhaltung

- „Einhaltung“ ist eine Metrik, mit der analysiert werden kann, wie genau Mitarbeiter ihren Zeitplan bei der Erledigung von Arbeitszuweisungen einhalten. Die Konformität misst die abgeschlossene Arbeit unabhängig davon, wann sie abgeschlossen wurde.
- Eine hohe Einhaltungsrate weist darauf hin, dass Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne einhalten und bei Bedarf Außendienst anbieten. Eine niedrige Einhaltungsrate schlägt vor, die Prozesse oder Entscheidungen zu ändern, um das Team effizient zu verwalten. Bei Mitarbeitern mit einer niedrigen Einhaltungsrate werden die Zahlen rot hervorgehoben.

- Die Berechnungen der Zeitplaneinhaltung und -konformität basieren auf den Formeln bezüglich der effektiven und geplanten Arbeitszeitpläne der Mitarbeiter. Im Folgenden sind die Standardformeln aufgeführt, die zur Berechnung der Einhaltung und Konformität für Mitarbeiter verwendet werden. Ihr Administrator kann die Formeln jedoch nach Bedarf ändern.

  Die folgenden Komponenten und Formeln werden zur Berechnung der Einhaltung und Konformität verwendet:

  - Die Skripts *`shift_planning_clock-in`* und *`shift_planning_clock-out`* generieren die Ein- und Ausstempelzeitereignisse der Mitarbeiter aus den Anmelde- und Abmeldesitzungen. Die Geschäftsregel *`Agent Time Work Event Trigger`* generiert Ein- und Ausstempelzeitereignisse bei jeder Änderung des Anwesenheitsstatus eines Mitarbeiters.
  - **Zeitplaneinhaltung**= (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden)
  - **Konformität**= (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten
- Der Prozentsatz der idealen Einhaltung liegt standardmäßig über 70, der Wert für Konformität zwischen 80 und 120. Ihr Administrator kann die Schwellenwerte jedoch ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst. Mitarbeiter, die die definierten Schwellenwerte nicht erreichen, weisen eine niedrige Einhaltungsrate auf und werden rot hervorgehoben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie in einen Arbeitsschichtplan Personaloptimierung für den Außendienst

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen Arbeitsschichtplan in Personaloptimierung für Außendienst-Management

Auf der Registerkarte **Schichten** werden die Schichten in aktive und inaktive Schichten eingeteilt. Im kontextbezogenen Seitenbereich werden die aktiven und inaktiven Schichten in der Reihenfolge angezeigt, die in angezeigt wird **Schichten** Registerkarte.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf das Symbol Schichtpläne anzeigen ( ), um die Zeitpläne anzuzeigen.
5. Klicken Sie auf Arbeitsschichtpläne oder Rufbereitschaftsschichten erstellen ( )-Symbol.
6. Klicken Sie auf **Arbeitsschicht**.
7. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
8. Legen Sie das Zeitfenster für die Schicht fest.
   a. In **Zeitzone** Feld die Zeitzone der Anwender auswählen, die Sie der Schicht zuordnen möchten.

      Hinweis: Um eine Schicht für Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, die in ihrer lokalen Zeitzone arbeiten, wählen Sie die Option **Use agent time zone (Service Desk-Mitarbeiter-Zeitzone verwenden)** aus. Das System verwendet die Zeitzone, die im Benutzerdatensatz des Service Desk-Mitarbeiters angegeben ist.

   b. In **Startzeit** Feld die Tageszeit eingeben, zu der die Schicht beginnen soll.
   c. In **Endzeit** Feld die Tageszeit eingeben, zu der die Schicht beendet werden soll.
   d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen aktiv, um die Arbeitsschicht zu aktivieren.
   e. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie der Schicht hinzufügen möchten.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
9. Fügen Sie der Schicht Pausen im Zeitplan hinzu.
   a. Wählen Sie die Schicht aus.
   b. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

c. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Pause ein.

d. Legen Sie eine Dauer für die Pause fest.

e. Geben Sie im Feld **Dauer** an, wie lange die Pause dauern soll.

f. In **Früheste Startzeit** Feld den frühesten Zeitpunkt für den Beginn der Pause eingeben.

g. In **Späteste Endzeit** Feld den letzten Zeitpunkt zum Beenden der Pause eingeben.

Beispielsweise können Sie die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde festlegen. Wenn Sie dieser Schicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, wird die Pausendauer von der Anwendung für die Zeitplanerstellung für jeden Service Desk-Mitarbeiter automatisch gestaffelt. Staffeln Sie die Pausen, um sicherzustellen, dass Ihre vier Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Dauer der Schicht abdecken können.

h. Klicken Sie auf **Speichern**.

10. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter für jede Stunde oder jeden Tag im Schichtbereichsfenster an.

Erstellen Sie in einen Bereitschaftsschichtplan Personaloptimierung für den Außendienst

Planen Sie Schichten für Ihr Team, damit Sie sicher sein können, dass alle Arbeitszuweisungen und Pausen abgedeckt sind. Sie können auch die Wochentage angeben, an denen Sie möglicherweise geplante Schichten überschreiben müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf Zeitplan ( )-Symbol.
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Schichten**.
4. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf Schichtpläne anzeigen ( ) Symbol zum Anzeigen der Zeitpläne.
5. Klicken Sie auf Arbeitsschichtpläne oder Rufbereitschaftsschichten erstellen ( )-Symbol.
6. Erstellen Sie die Rufbereitschaftsschicht.
   a. Klicken Sie auf **Rufbereitschaftsschicht**.
   b. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Schicht ein.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, der Sie die Schicht zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie das Zeitfenster für die Schicht aus, indem Sie Werte in eingeben **Startzeit** Und **Endzeit** Felder und Auswahl der Zeitzone in **Zeitzone** Feld.
   e. Legen Sie die Wochentage fest, die Sie auf die Schicht anwenden möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

f. Klicken Sie im Feld **Rotationsstartdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Startdatum der Bereitschaftsrotation für die Schicht aus, und klicken Sie auf **OK**.

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

7. Erstellen Sie die Bereitschaftsrotation.

a. Wählen Sie die von Ihnen erstellte Schicht aus.

b. Klicken Sie auf **Rotation erstellen**.

c. Von **Service Desk-Mitarbeiter** Wählen Sie die Namen der Service Desk-Mitarbeiter aus, die Teil der Schicht sein sollen, aus der Liste aller Service Desk-Mitarbeiter aus, die zu der Gruppe gehören, für die die Rufbereitschaftsschicht erstellt wird.

d. Von **Rotationsintervall** Feld auswählen, ob die Rotation täglich oder wöchentlich erfolgen soll.

e. Klicken Sie auf **Speichern**.

Hinweis: Die **Eskalationstyp** Das Feld wird automatisch mit ausgefüllt **Rotation durch Dienstpläne** Feldwert, wenn mehrere Dienstpläne für die Rotation erstellt wurden. Andernfalls wird sie mit ausgefüllt **Mitglieder rotieren** Feldwert.

8. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**, um die Schicht zu aktivieren und im Zeitplan zu veröffentlichen.
Um eine aktive Rufbereitschaftsschicht zu deaktivieren und aus dem Zeitplan zu entfernen, können Sie auf klicken **Veröffentlichung Rückgängig Machen** .

9. **Wahlweise:** Zeigen Sie alle Rufbereitschaftsschichten an, die im Zeitplan im Service Desk-Mitarbeiter- und Teamkalender veröffentlicht wurden.
Wenn Sie der Bereitschaftsrotation neue Mitarbeiter hinzufügen, kann es einige Zeit dauern, bis die Daten im Teamkalender aktualisiert wurden.

Zeitplan erstellen

Verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams, indem Sie einen Zeitplan erstellen, der eine Zeitspanne abdeckt und die Arbeitsschichten Ihres Teams umfasst. Sie können Service Desk-Mitarbeiter auch Schichten basierend auf ihren Kompetenzen und ihrer Verfügbarkeit zuweisen, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Ressourcen effizient nutzen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit können Sie die Anzahl der Tage festlegen, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden sollen *sn_shift_planning.number_of_days_to_cache*Systemeigenschaft.

Die Zeile **Gesamtabdeckung/Bedarf** zeigt an, wie viele Service Desk-Mitarbeiter die einzelnen Schichten an einem Tag abdecken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.

2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).

3. Zeitplan erstellen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.

> **Hinweis:** Sie können die Personalkoordinierung für einen bestimmten Tag oder für die ganze Woche analysieren.

b. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf Zeitpläne anzeigen ( )-Symbol.

c. Klicken Sie im Bereich Zeitpläne auf Neu erstellen Symbol.

d. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Zeitplan ein.

e. Von **Startdatum** Wählen Sie ein Datum aus, an dem der Zeitplan gestartet werden soll, und klicken Sie auf **OK** .

f. Von **Enddatum** Wählen Sie ein Datum aus, an dem der Zeitplan beendet werden soll, und klicken Sie auf **OK** .

g. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können den Zeitplan aller Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzeigen, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.

4. Fügen Sie dem Zeitplan eine Arbeitsschicht hinzu.

> **Hinweis:** Um einem neu erstellten Zeitplan weitere Schichten hinzuzufügen, wählen Sie den Zeitplan aus, und fügen Sie dann die Arbeitsschicht hinzu.

a. Klicken Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf **Schicht hinzufügen**.

b. Wählen Sie im Feld **Schicht** die Arbeitsschicht aus, die Sie dem Zeitplan hinzufügen möchten.

5. Fügen Sie der Arbeitsschicht Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

a. In **Service Desk-Mitarbeiter** Feld, suchen Sie nach Service Desk-Mitarbeitern, und fügen Sie der Schicht einen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter hinzu.

b. Klicken Sie auf **Speichern**.

> **Hinweis:** Es kann einige Minuten dauern, bis der Bildschirm aktualisiert wird.

Fügen Sie einer Schicht Pausen ein

Nach dem Erstellen einer Arbeitsschicht können Sie der Schicht Pausen planen.

Vorbereitungen

Sie müssen einen Schichtplan und eine Arbeitsschicht erstellen, bevor Sie der Schicht eine Pause hinzufügen.

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Pausenzeit innerhalb einer Arbeitsschicht festlegen, indem Sie sicherstellen, dass alle Ihre Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Schichtspanne abdecken können. Sie legen beispielsweise die früheste Startzeit auf 11:00 Uhr, die späteste Endzeit auf 15:00 Uhr und die Dauer der Pause auf eine Stunde fest. Wenn Sie der Arbeitsschicht vier Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, stagniert die Anwendung „Zeitplanung“ automatisch die Pausendauer für jeden Service Desk-Mitarbeiter. Staffeln Sie Pausen, um sicherzustellen, dass vier Ihrer Service Desk-Mitarbeiter die gesamte Schichtspanne abdecken können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf das Symbol „Schichtpläne anzeigen“ ( ) Und wählen Sie die Schicht aus, für die Sie die Pause hinzufügen möchten.
4. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Pause

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Pause
Dauer	Dauer der Pause.
Früheste Startzeit	Früheste Zeit zum Starten der Pause.
Späteste Endzeit	Spätester Zeitpunkt zum Beenden der Pause.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Einen Zeitplan für die Transparenz der Teamabdeckung veröffentlichen

Generieren Sie eine Vorschau Ihres Zeitplans, und veröffentlichen Sie sie, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter im Vorhinein sehen können, welche Schichten und Zeitpläne sie haben. Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans rückgängig machen, um Änderungen vorzunehmen, und ihn anschließend erneut veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Kopie eines Zeitplans erstellen und sie aktualisieren, um einen neuen Zeitplan zu erstellen. Bei diesen Aktualisierungen kann es sich zum Beispiel um Änderungen des Start- und Enddatums oder das Hinzufügen bzw. Entfernen von Schichten oder Service Desk-Mitarbeitern handeln.
Wenn Sie eine Kopie des Zeitplans erstellen, werden an dieser Kopie automatisch folgende Aktualisierungen vorgenommen:

- Das Startdatum wird auf das aktuelle Datum und das Enddatum auf 30 Tage nach dem aktuellen Datum gesetzt.
- Der Status des Zeitplans ändert sich in Entwurf. Sie können die gewünschten Änderungen an der Schicht vornehmen und auf **Speichern** klicken.
- Der Zeitplan zeigt nur Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe des aktuell angemeldeten Benutzers an.

Sie können die Veröffentlichung eines Zeitplans auch rückgängig machen, um Aktualisierungen durchzuführen und ihn dann erneut zu veröffentlichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn das Startdatum entweder das aktuelle Datum ist oder in der Vergangenheit liegt, bleibt der Status des Zeitplans Veröffentlicht, und das Enddatum ändert sich in das morgige Datum.
- Wenn das Startdatum in der Zukunft liegt, ändert der Zeitplaner den Status des Zeitplans und die Zeitpläne der Service Desk-Mitarbeiter in Entwurf.

Hinweis: Wenn Sie keinen Zeitplan mehr im Status Entwurf benötigen, können Sie auf klicken **Löschen** Um es zu löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Generieren Sie eine Zeitplanvorschau.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
   b. Klicken Sie auf das Symbol Zeitpläne anzeigen ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
   Beim Speichern einer Arbeitsschicht wird der Teamkalender aktualisiert, und eine Vorschau wird generiert.
4. Veröffentlichen Sie einen Zeitplan.
   a. Wählen Sie einen Zeitplan aus, und bearbeiten Sie ihn bei Bedarf.
   b. Bearbeiten Sie den Zeitplan, falls dies nötig ist, und klicken Sie auf **Speichern**.
   c. Klicken Sie auf **Speichern**.
   d. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnis

Alle Zeitpläne, die sich im Status Entwurf befinden, werden in den Status veröffentlicht verschoben. Sie können den veröffentlichten Zeitplan im Teamkalender anzeigen.

Verfolgen und verwalten Sie den Zeitplan Ihres Teams

Erstellen, aktualisieren oder überwachen Sie den Zeitplan Ihres Teams von einem zentralen Standort aus. Sie können einen angefragten Schichttausch oder eine beantragte Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters innerhalb Ihrer Zuweisungsgruppe genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit dem Kalender können Sie Folgendes tun:

- Alle Mitarbeiter nach Zuweisungsgruppe anzeigen.
- Mit veröffentlichten Zeitplänen Einblicke in die Team-Compliance gewinnen.
- Arbeitszeitpläne von Mitarbeitern anzeigen, in denen die effektive Schichtzeit sowie die Ein- und Ausstempelzeit angegeben sind.
- Filtern Sie den Teamkalender basierend auf den Werten in **Zuweisungsgruppe** , **Standort** , **Kompetenzen** , **Schichtplan** , Und **Ereignisse** Felder für eine anwenderdefinierte Ansicht.
- Ändern Sie bei Bedarf die Schicht-, ein- und Ausstempelzeiten des Service Desk-Mitarbeiters

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Die Rolle „sn_Shift_Planning.Agent“ ist erforderlich, damit der Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters im Teamkalender im Manager Workspace sichtbar ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Ändern Sie die Schichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters.
   Der Zeitplan, der diese Schicht enthält, muss sich im Status „Vorschau“ oder „veröffentlicht“ befinden.
   a. Navigieren Sie auf der Registerkarte **Teamkalender** zu der Schicht des Mitarbeiters, für den Sie den Zeitplan ändern möchten.

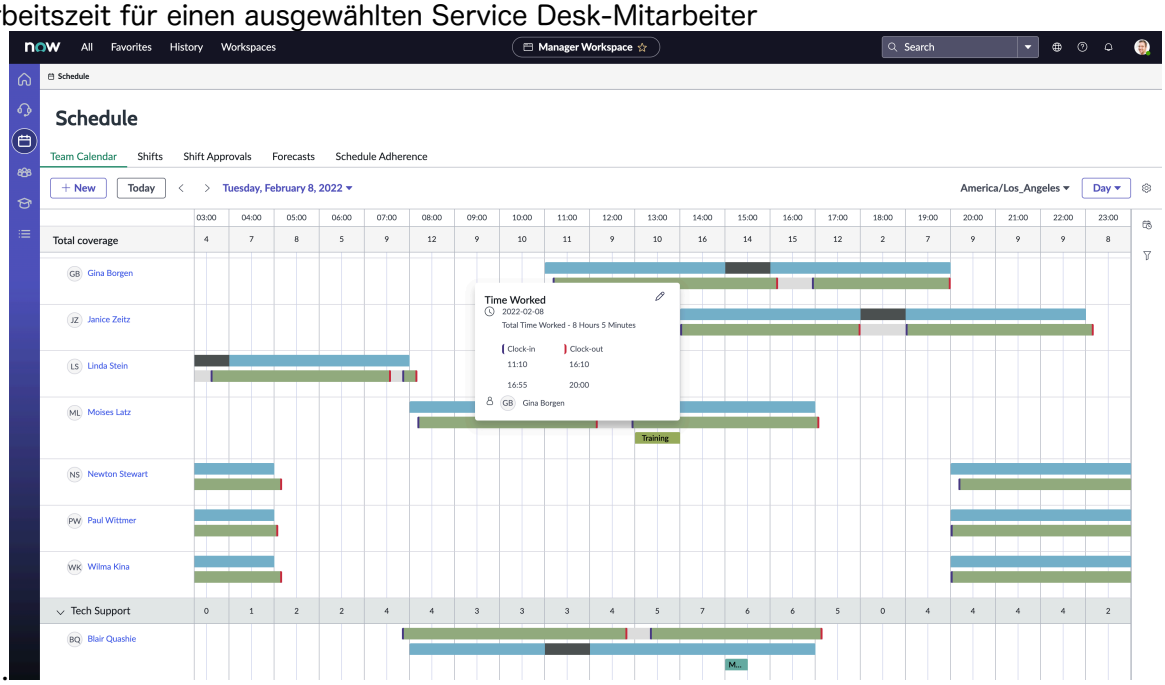
      Hinweis: Hinweis: Um Verzögerungen beim Laden von Ereignissen und anderen Prozessen zu vermeiden, die einen Caching-Mechanismus über eine Ereigniswarteschlange verwenden, finden Sie unter Anwenderdefinierte Warteschlangen zum Verarbeiten von Ereignissen .

   b. Klicken Sie im Popup-Fenster „Schicht“ auf das Symbol Bearbeiten ( ).
   c. Ändern Sie die Schichtzeit des Service Desk-Mitarbeiters.

      Hinweis: Wenn die vorhandene Schicht eine Pause hat, können Sie der Schicht weitere Pausen hinzufügen.

   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Der folgende Snapshot zeigt die Zusammenfassung der Arbeitszeit für einen ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter an.



4. Genehmigen Sie die Auszeit eines Service Desk-Mitarbeiters bzw. lehnen Sie sie ab, oder führen Sie einen Schichttausch mit einem anderen Service Desk-Mitarbeiter durch.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Sie müssen eine Anfrage zwei Tage vor dem Startdatum der Abwesenheit oder des Schichttauschs genehmigen. Außerhalb dieses Zeitraums wird die Genehmigung automatisch abgelehnt. Weitere Informationen finden Sie in den Beschreibungen von **Festlegen des Fälligkeitsdatums für Genehmigungen von Auszeiten und Schichttauschanforderungen** In Mit Personaloptimierung für Kundenservice installierte Komponenten .

Sich überschneidende Auszeitanträge eines Service Desk-Mitarbeiters werden abgelehnt.

a. Klicken Sie auf **Genehmigungen**.

b. Wählen Sie die Anforderung aus.

c. Akzeptieren Sie die Anforderung, oder lehnen Sie sie ab.

Sie können alle Anfragen von Service Desk-Mitarbeitern einschließlich der zugehörigen Detailinformationen in Ihrer Warteschlange sehen.

- Um eine Anfrage zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

  Wenn Sie die Anfrage genehmigen, wird der Zeitplan auf Grundlage der Genehmigungen im Teamkalender aktualisiert.

- Um eine Anfrage abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter überwachen

Verwenden Sie die Zeitplaneinhaltung, um zu bewerten, ob Ihre Service Desk-Mitarbeiter die ihnen zugewiesenen Zeitpläne einhalten. Sie können nach Bereichen suchen, in denen geringwertige Aktivitäten eliminiert oder reduziert werden können, und den Personalbestand den ganzen Tag über weiter analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zur Zeitplaneinhaltung finden Sie im Abschnitt „Zeitplaneinhaltung“ in Zeitplanung in Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.

2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).

3. Überwachen Sie die Einhaltung von Zeitplänen durch Mitarbeiter.

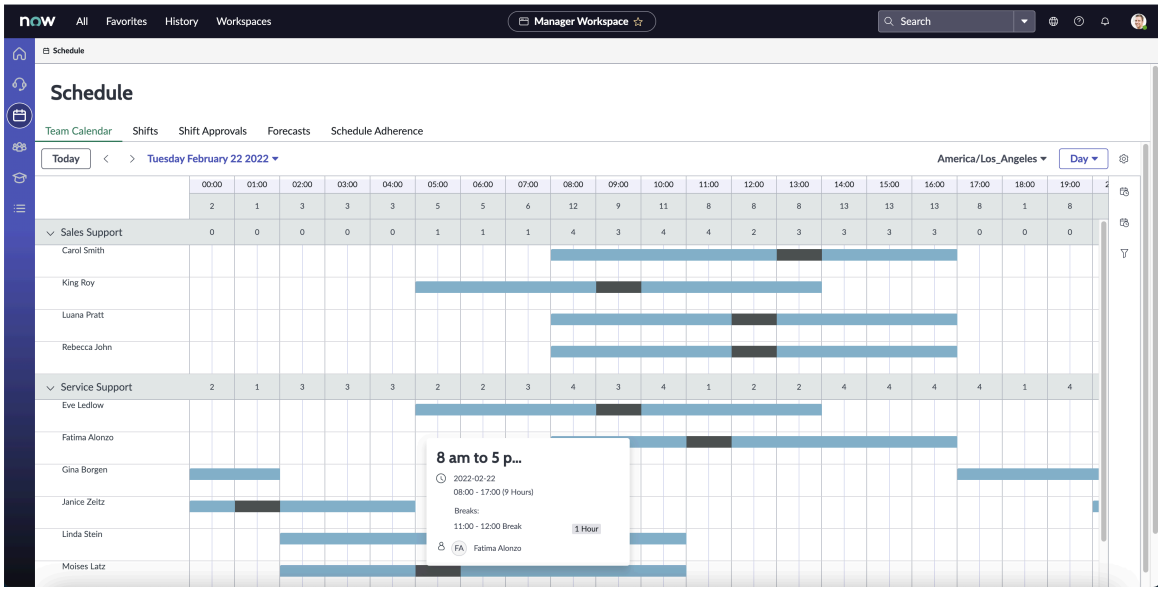
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Diese Aktion ausführen
Zeigen Sie die Zeitplaneinhaltung auf Organisations- oder Teamebene an	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Zeitplaneinhaltung**. Das Balkendiagramm wird mit dem Prozentsatz der Zeitplaneinhaltung und dem Prozentsatz der Konformität Ihrer Teams angezeigt. **b.** Zeigen Sie das Diagramm an, und führen Sie weitere Drilldowns durch, um die Analytics Ihrer Teammitglieder anzuzeigen, indem Sie auf die Leiste klicken.
Analysieren Sie geplante und tatsächliche Zeitplanung für Ihre Teammitglieder	**a.** Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**. **b.** Wählen Sie das Datum aus. **c.** Zeigen Sie an **Arbeitszeit** Zusammenfassung, indem Sie auf die Leiste klicken, die die tatsächliche Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters darstellt. **Hinweis:** Die Ein- und Ausstempelzeiten entsprechen den tatsächlichen Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter. Die Ereignisse werden basierend auf den An- und Abmeldeaktionen und dem Anwesenheitsstatus des Mitarbeiters generiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vergisst, auszustempeln, generiert das System das Ausstempelungsereignis standardmäßig nach 60 Minuten. Ihr Administrator kann dies jedoch mit ändern *`Default threshold time for clock-out event generation (in Minutes)`* Systemeigenschaft. Beispiel: Ein Einstempelereignis wird generiert, wenn sich ein Mitarbeiter anmeldet oder den Anwesenheitsstatus in **Verfügbar** ändert. Analog dazu wird ein Ausstempelereignis generiert, wenn sich ein Mitarbeiter vom System abmeldet oder den Anwesenheitsstatus in Offline oder Pause ändert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Minuten der Endzeit der Schicht nicht mehr ausstempelt, generiert das System automatisch das Ausstempelungsereignis.

Der folgende Snapshot des Teamkalenders zeigt, wie Sie messen können, wie gut Ihre Teammitglieder ihre Arbeitszeitpläne einhalten. Der blaue Balken zeigt die geplante Arbeitsschichtzeit an, und daneben wird die tatsächliche Arbeitszeit angezeigt. Standardmäßig werden die Einstempelzeit in lila, die Zeitspannen, in denen der jeweilige

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mitarbeiter verfügbar war, in grün, die Ausstempelzeit in rot und Zeitspannen, in denen der jeweilige Mitarbeiter nicht verfügbar war, in grau angezeigt.



Einhaltung und Konformität anhand der Arbeitszeitzusammenfassung analysieren

Zeigen Sie die Zusammenfassung der Arbeitszeit Ihrer Teammitglieder an, um zu bestimmen, ob Ihre Teams die geplanten Zeitpläne einhalten. Sie können auch die historische Einhaltung verwenden, eine Berichtsansicht der Echtzeiteinhaltung, um zu sehen, wie gut Ihre Service Desk-Mitarbeiter ihre Zeitpläne in der Vergangenheit eingehalten haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Berechnungen der Einhaltung und Konformität basieren auf einer definierten Konfiguration und den tatsächlichen und geplanten Arbeitszeitplänen Ihrer Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Planung in wird eingerichtet Personaloptimierung für den Außendienst.

Hinweis: Ihr Administrator kann die Funktion der Zeitplaneinhaltung deaktivieren oder die Konfiguration für Einhaltung und Konformität ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Eigenschaften für Zeitplaneinhaltung und -konformität konfigurieren .

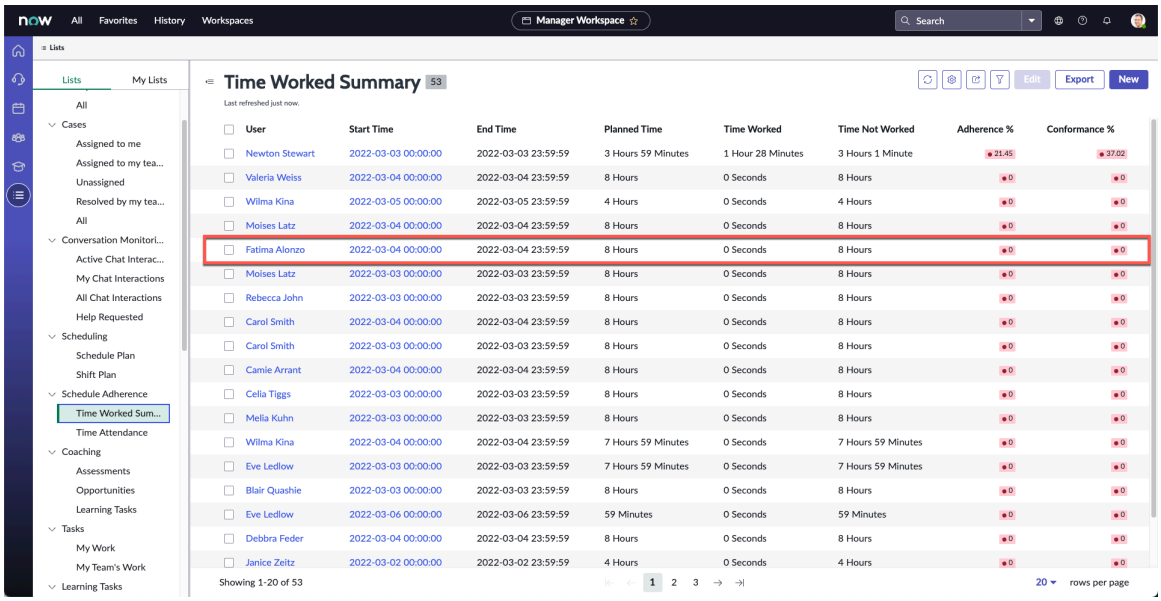
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Zeigen Sie Detailinformationen an: die Zusammenfassung der Anwesenheits- und Arbeitszeiten Ihrer Mitarbeiter.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Arbeitszeitzusammenfassung Ihres Teams analysieren	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Arbeitszeitzusammenfassung**. **Hinweis:** Die **verfügbare nicht geplante** Zeit erfasst die Zeit, in der der Service Desk-Mitarbeiter verfügbar und außerhalb der geplanten Arbeitsereignisse des Mitarbeiters eingestempelt war. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise von 13:00 bis 14:00 Uhr an einer Schulung teilnehmen soll, aber vergisst, diese Teilnahme auszustempeln, wird diese Zeit als eingestempelte Zeit betrachtet. Die Trainingszeit von 13:00 bis 14:00 Uhr wird als verfügbare nicht geplante Zeit erfasst.
Anwesenheitszeiten Ihrer Mitarbeiter anzeigen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Klicken Sie unter „Zeitplaneinhaltung“ auf **Anwesenheitszeit**.

Das folgende Beispiel für die Zeitplaneinhaltung zeigt, wie gut Ihr Team seine Arbeitszeitpläne einhält und konform ist.



Example:
Um die Berechnungen der Felder in einer Zusammenfassung der Arbeitszeit zu verstehen, betrachten Sie den Arbeitstag von Fatima Alonzo:

- Die Schicht beginnt um 8 Uhr und endet um 16 Uhr = 8 Stunden
- Geplante Zeit = 8 Stunden = 480 Minuten
- Sie stempelt sich um 8 Uhr ein und macht ab 12 Uhr Mittagspause. Nach der Pause stempelt sie sich um 12:30 Uhr wieder ein und dann um 16 Uhr aus.
- Arbeitszeit in Schicht = 480 - 30 = 450 Minuten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zeitplaneinhaltung = (Schichtarbeitszeit in Minuten/Geplante Schichtzeit in Minuten + Überstunden) = 450/(480+65) = 82,57 %
- Konformität = (Schichtarbeitszeit in Minuten + Überstunden)/Geplante Schichtzeit in Minuten = (450 + 65) / 480 = 107,29 %.

Hinweis: Fatima Alonzo weist eine hohe Einhaltungsrate auf, da die Zeitplaneinhaltung und -konformität innerhalb der Schwellenwerte liegen. Um zu sehen, welche Service Desk-Mitarbeiter nicht einhalten, suchen Sie nach den rot hervorgehobenen Zahlen.

Dem Teamkalender Ereignisse hinzufügen

Erstellen Sie eine Besprechung, Schulung, einen Auszeitantrag, ein persönliches oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis aus dem Teamkalender.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_shift_planning.admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können anwenderdefinierte Ereignistypen erstellen und Felder hinzufügen oder entfernen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ereignistypen, die im Teamkalender mit angezeigt werden sollen Personaloptimierung für den Außendienst.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Teamkalender**.
4. Klicken Sie auf **+Neu**.
5. Erstellen Sie ein Event.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
Erstellen Sie eine Besprechungs-, Schulungs- oder Abwesenheitsanfrage.	**a.** Bestimmen Sie den Typ des Ereignisses, das Sie erstellen. ▪ Um eine Besprechung zu planen, wählen Sie **Besprechung** aus. ▪ Um ein Schulungsereignis zu erstellen, wählen Sie aus **Schulung** . ▪ Um eine Ruhezeitanforderung zu erstellen, wählen Sie **Ruhezeit** aus. **b.** Füllen Sie das Ereignisformular aus. **i.** Geben Sie im Feld **Titel** einen Namen für die Besprechung ein. **ii.** Fügen Sie die erforderlichen Namen für das Event hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Gehen Sie folgendermaßen vor
	▪ Geben Sie für eine Besprechung im Feld **Teilnehmer** die Namen der Besprechungsteilnehmer ein. ▪ Geben Sie für das Training die Namen der zu trainierenden Service Desk-Mitarbeiter in ein **Auszubildende** Feld. ▪ Geben Sie für eine Urlaubsanforderung die Namen der Mitarbeiter in das Feld **Mitarbeiter** ein. Geben Sie im Feld **Teilnehmer** den Namen aller Teilnehmer der Besprechung ein, und wählen Sie den Namen aus. **iii.** Klicken Sie im Feld **Startdatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung starten möchten, und klicken Sie auf **OK**. **iv.** Klicken Sie im Feld **Enddatum** auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Besprechung beenden möchten, und klicken Sie auf **OK**. **v.** Wenn die Besprechung den ganzen Tag dauert, klicken Sie den Schieberegler **Ganztägig** an. **vi.** Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Besprechung ein.
Arbeitsschicht erstellen	**a.** Klicken Sie auf **Arbeit**. **b.** In **Service Desk-Mitarbeiter** Feld, beginnen Sie mit der Eingabe des Namens jedes Service Desk-Mitarbeiters, der der Arbeitsschicht zugewiesen werden soll, und wählen Sie den Namen aus. **c.** In **Startdatum** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie mit der Arbeitsschicht beginnen möchten, und klicken Sie auf **OK** . **d.** In **Enddatum** Klicken Sie auf das Kalendersymbol, wählen Sie das Datum aus, an dem Sie die Arbeitsschicht beenden möchten, und klicken Sie auf **OK** . **e.** Klicken Sie auf das Feld **Schicht auswählen** und wählen Sie eine Schicht aus.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Teams in Personaloptimierung

Verwenden Sie Teams, um Leistungstrends für Ihre Teams von einem zentralen Ort aus nachzuverfolgen und zu analysieren. Sie können die Trends für jeden Service

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team überwachen und Ihre Service Desk-Mitarbeiter bzw. Teammitglieder miteinander vergleichen.

Mit Teams können Sie Folgendes tun:

- Kompetenzlücken ermitteln, um Empfehlungen auszusprechen, welche Kompetenzen für das Coaching Ihrer Mitarbeiter erforderlich sind.
- Organisieren Sie Ihre Teams in Zuweisungsgruppen. Sie können eine Reihe von Leistungskennzahlen (Key Performance Indicators, KPIs) hinzufügen, um die Teamleistung in den Gruppen einheitlich zu messen. Beispiel: Eine Customer Service Desk-Einheit umfasst mehrere Teams, z. B. Hardware- und Netzwerksupport. Sie können eine KPI-Gruppe für die Customer Service Desk-Einheit erstellen und dieser KPI-Gruppe anschließend Hardware- und Netzwerksupport als Zuweisungsgruppen hinzufügen. Als Nächstes können Sie der KPI-Gruppe einen Satz von KPIs hinzufügen. Mit diesen Daten können Sie die Leistungstrends der Teams für Hardware- und Netzwerksupport messen.
- KPIs von mehreren Teams vergleichen, die zur selben KPI-Gruppe gehören.
- KPIs im ausgewählten Datumsbereich anzeigen.
- Detailinformationen für KPI auf Teamebene anzeigen, um die Aufteilung der KPIs über die einzelnen Teammitglieder anzuzeigen.
- KPI-Trend anzeigen, um Zukunftsprognosen für alle KPIs zu analysieren, wenn für den Datumsbereich die neuesten Werte vorliegen.
- Führen Sie einen Drilldown auf die Ebene der einzelnen Service Desk-Mitarbeiter durch, um eine 360-Grad-Ansicht der aktuellen Arbeit, der historischen KPIs, des Anwesenheitsverlaufs, der Kanalauslastung, der Kompetenzen anzuzeigen. und bevorstehende Auszeiten von Service Desk-Mitarbeitern.

Leistungstrends für Ihre Teams analysieren

Analysieren Sie Trends, um die Leistung und Einhaltung Ihres Teams innerhalb einer KPI-Gruppe zu überwachen. Analysieren Sie Ihre Daten, indem Sie Detailinformationen zu einem Team, einem bestimmten Teammitglied, einem Indikator oder einem Fall abrufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_wfo_fsm.Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Teams-Symbol  .
3. Wählen Sie einen Datumsbereich aus, um die Leistung Ihrer Teams für diesen Zeitraum anzuzeigen. Sie können den Standarddatumsbereich mit festlegen `sn_team_perf.default_date_range` Eigenschaft. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.
4. Analysieren Sie die Teamleistung.
   a. Wählen Sie ein Team aus.
   b. Verfolgen und analysieren Sie in der Registerkarte **Leistung** die Indikatorleistung insgesamt für alle Mitglieder im Team.
   c. Rufen Sie Detailinformationen zu diesem Team ab.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Diese Aktion ausführen
Indikatorleistung analysieren	▪ Um die Indikatorleistung für das Team zu analysieren, wählen Sie in der Kopfzeile einen Indikatorwert für das Team aus. ▪ Um die Indikatorleistung für ein Teammitglied zu analysieren, wählen Sie einen Indikatorwert für das Teammitglied aus.
Fälle nachverfolgen	Wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte und analysieren Sie alle Fälle im Zusammenhang mit dem Team. ▪ Um die Falldetails anzuzeigen, wählen Sie einen Fall aus. ▪ Um die Details eines Teammitglieds anzuzeigen, wählen Sie das Teammitglied aus.

Sie können auch Fälle, Detailinformationen zu Zuweisungsgruppen, zusätzliche Manager und Informationen einsehen, die für das Team relevant sind.

Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst

Durch Verwendung von Coaching in Personaloptimierung für den Außendienst, Sie können die Fähigkeiten Ihres Teams zur effizienten Lösung von Aufgaben bewerten, indem Sie seine Arbeit in kritischen Momenten der Bereitstellung von Außendiensten überprüfen.

Schlüsselfunktionen

Coaching bietet Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Empfehlen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern Schulungen, um Kompetenzlücken zu schließen.
- Verwenden Sie die standardmäßig verfügbaren Coaching-Möglichkeiten, um Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu coachen. Sie können auch eine Coaching-Möglichkeit mit der Coaching-Anwendung erstellen, die speziell auf die Anforderungen Ihres Service Desk-Mitarbeiters zugeschnitten ist. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten Und Definieren Sie Auslöserbedingungen für eine Coaching-Möglichkeit
- Sie können anhand von Bewertungen und Umfragen konsistente, messbare Punktzahlen auf alle Teams anwenden.
- Mit Predictive Intelligence Kompetenzen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter empfehlen und Schulungen zum Schließen von Kompetenzlücken anbieten.

Coaching-Übersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

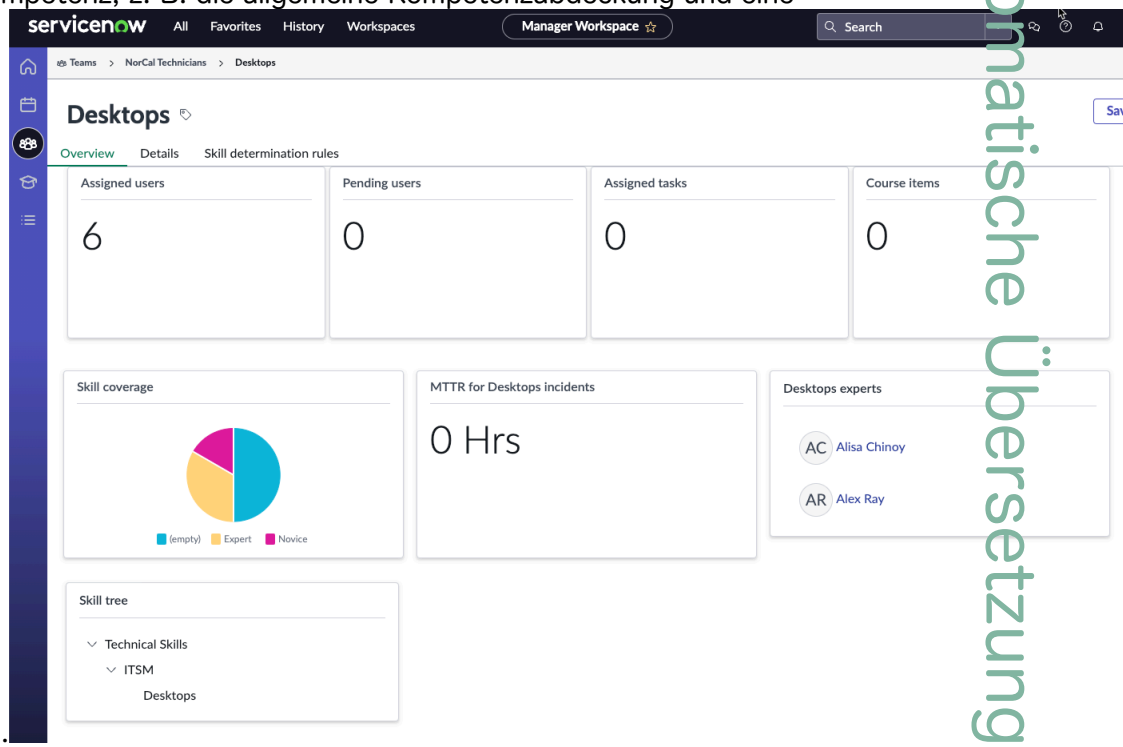
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Kompetenzübersicht in Personaloptimierung für den Außendienst

Verwenden Sie die Kompetenzübersicht, um Kompetenzdaten zu analysieren, z. B. wie viele Kompetenzen Anwendern und Aufgaben zugewiesen sind. Sie können auch die Anzahl der für eine bestimmte Kompetenz vorhandenen Experten sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung Ihrer Teams anzeigen.

Die folgende Abbildung zeigt die Informationen, die auf der Hauptseite „Kompetenzübersicht“ angezeigt werden. Sie enthält verschiedene Arten von Daten basierend auf der Kompetenz, z. B. die allgemeine Kompetenzabdeckung und eine Kompetenzhierarchie.



Anwendungsfälle

Benutzer	Nutzen der Zielseite
Kompetenzadministrator [skill_admin]	• Alle für jede Kompetenz verfügbaren Experten analysieren. • Details der Kompetenzhierarchie anzeigen. • Anzahl der Kompetenzen, die Benutzern und Aufgaben zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzer	Nutzen der Zielseite
	• Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents für diese Kompetenz. • Visualisieren, wie viele Benutzer auf verschiedenen Kompetenzniveaus vorhanden sind.

Indikatoren

MTTR von Incidents nach Kompetenz: Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Incidents mit dieser Kompetenz.

Aufgliederungen

Die in der MTTR von Incidents des Kompetenzindikators angezeigten Daten werden basierend auf der Kompetenz berechnet, die zur Lösung des Incident verwendet wird.

Berichte

Wichtig: Die Berichte Ausstehende Anwender und zugewiesene Aufgaben werden angezeigt, wenn Sie aktivieren Coaching mit Lerninhalten Anwendung aus dem ServiceNow® Store. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Zugewiesene Anwender	42	Benutzerkompetenz [sys_user_has_skill]	Anzahl der Benutzer, denen die ausgewählte Kompetenz zugewiesen ist.
Zugewiesene Aufgaben	42	Aufgabenkompetenz [task_m2m_skill]	Anzahl der Aufgaben, denen diese Kompetenz zugewiesen wurde.
Ausstehende Anwender	42	Ausstehende Benutzer [sn_lc_learning_task]	Die Anzahl der Anwender, denen die ausgewählte Kompetenz aus der Lernaufgabe noch zugewiesen werden muss.
Kurselemente	42	Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Anzahl der internen und externen Kurse, denen diese Kompetenz zugeordnet ist.
Kompetenzübersicht-Container	Visualisierungskomponente	Keine	Enthält die folgenden Komponenten: • Berichte • Indikator „Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung“ (MTTR) • Kreisdiagramm „Kompetenzabdeckung“

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			• Inhaltsstruktur • Kompetenzexperten-Komponenten
Kompetenzstruktur Verbunden	Struktur	Keine	Die Kompetenzhierarchie. Wenn die ausgewählte Kompetenz keine Kompetenzhierarchie hat, wird die Komponente nicht auf der Seite „Kompetenzübersicht“ angezeigt.
Kompetenzexperten	Liste	Keine	Alle Anwender, die sich auf der Expertenebene für die Kompetenz befinden.
Kompetenzabdeckung	Kreisdiagramm	Keine	Der Prozentsatz sowie die Anzahl der Anwender mit unterschiedlichen Kompetenzniveaus für die Kompetenz.

Greifen Sie über den Manager Workspace auf die Kompetenzübersicht zu

Greifen Sie über den Manager Workspace entweder mit der Anwendung „Zeitplanung“ oder „Teams“ auf die Kompetenzübersicht zu, um Kompetenzdaten zu analysieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: skill_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können über Manager Workspace auf die Kompetenzübersicht zugreifen, indem Sie die Anwendung Teams oder Schichtplanung verwenden.

Hinweis: Sie müssen aktivieren Coaching mit Lerninhalten Anwendung zum Anzeigen der Berichte aus der Anwendung. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Greifen Sie über die Anwendung Teams oder Schichtplanung auf die Kompetenzübersicht zu.

Anwendung	Aktionen
Teams	**a.** Klicken Sie auf das Teams-Symbol ( ). **b.** Wählen Sie ein Team aus der aus Außen-dienst Gruppenliste. **c.** Klicken Sie auf **Mehr** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Kompetenzen** . **d.** Wählen Sie eine Kompetenz aus der Kompetenzliste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendung	Aktionen
Schichtplanung	**a.** Klicken Sie auf das Zeitplansymbol ( ). **b.** Klicken Sie auf **Teamkalender** Register–karte. **c.** Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbei–ter aus der Liste der Anwender aus. **d.** Klicken Sie auf **Mehr** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Kompetenzen** .

Ergebnis

Kompetenzübersicht zeigt die Kompetenzdaten an, z. B. wie viele Kompetenzen Anwendern und Aufgaben zugewiesen sind, zusammen mit den Daten, die die Anzahl der Experten für eine bestimmte Kompetenz und die allgemeine Kompetenzabdeckung durch Ihre Teams angeben.

Qualität der abgeschlossenen Aufgaben bewerten

Bewerten Sie die Fähigkeit Ihrer Service Desk-Mitarbeiter, Aufgaben zu lösen, oder die Qualität ihrer abgeschlossenen Aufgaben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_coaching.coach

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Bewertungen aus einer Interaktion oder einem beliebigen Aufgabentyp erstellen.

Wenn Sie eine Bewertung manuell erstellen, können Sie ihr eine Umfrage hinzufügen. Coaching-Bewertungen werden auch auf Grundlage der in den Coaching-Möglichkeiten definierten Auslöserbedingungen erstellt und dem Coach zugewiesen.

Wenn die Coaching-Möglichkeit eine Umfrage enthält, können Sie sich dafür entscheiden, die Umfrage und die Bewertung durchzuführen. Wenn Sie mit einer Umfrage Auszubildende bewerten, wird die Punktzahl bei Abschluss der Umfrage automatisch berechnet. Die Bewertungsbeurteilung wird anschließend auf Grundlage dieser Punktzahl aktualisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Bewerten Sie einen Auszubildenden .

Der Bildschirm „Coaching-Übersicht“ zeigt die durchschnittliche Qualität der Aufgaben an, die in den letzten 30 Tagen für Ihre Zuweisungsgruppen abgeschlossen wurden.

- Das Ringdiagramm zeigt die Anzahl der Bewertungen in verschiedenen Fertigstellungsstatus an. Sie können auf einen der Status zeigen und darauf klicken, um alle Bewertungen in diesem Status zu öffnen.
- Das Balkendiagramm zeigt Bewertungen an, die durch Coaching-Möglichkeiten erstellt wurden. Sie können auf beliebige Daten im Diagramm klicken, um auf die Bewertungen zuzugreifen.
- Sie können auf das Diagramm klicken, das die Indikatordaten anzeigt, und auf detaillierte Informationen zum Indikator zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Führen Sie Bewertungen durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
Ad-hoc-Bewertungen durchführen	**a.** Klicken Sie auf das Listensymbol (☰). **b.** Wählen Sie einen beliebigen Datensatz aus, z. B. eine Arbeitsauftragsaufgabe, für den Sie eine Bewertung erstellen möchten. **c.** Wählen Sie das Bewertungssymbol (☑). Der Bewertungsbildschirm wird im Fenster auf der rechten Seite angezeigt. **d.** Klicken Sie auf das Plussymbol (+).
Durch Coaching-Möglichkeiten ausgelöste Bewertungen verwenden	**a.** Klicken Sie auf das Coaching-Symbol (🎓). **b.** Wählen Sie einen beliebigen Datensatz aus, für den Sie eine Bewertung erstellen möchten. **Hinweis:** Klicken Sie auf die Registerkarte **Aktive Bewertungen**, um Bewertungen aller Teams anzuzeigen, für die Sie Manager oder zusätzlicher Manager sind. **c.** Wählen Sie eine zu bewertende Aufgabe aus.

4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus, um den Service Desk-Mitarbeiter zu bewerten.

Bewertungsformular

Feld	Beschreibung
Verkaufschance	Coaching-Möglichkeit, die der Coaching-Bewertung zugeordnet ist.
Status	Status der Bewertung. ○ Offen: Neue Coaching-Möglichkeit. ○ In Bearbeitung: Der Auszubildende wird gecoacht. ○ Gelöst: Dem Auszubildenden wurden Coaching-Programme und Schulungsmodule zugewiesen. ○ Geschlossen: Bewertung wurde gelöst und abgeschlossen. ○ Unvollständig geschlossen: Bewertung, die geschlossen, aber nicht abgeschlossen wurde, normalerweise weil das Fälligkeitsdatum der Coaching-Bewertung abgelaufen ist.
Bewertungsbeurteilung	Wie gut der Service Desk-Mitarbeiter den Incident gelöst hat. Die Coaching-Anwendung füllt dieses Feld automatisch aus, wenn ein Coach eine Umfrage für den Auszubildenden abschließt.
Nachverfolgung	Ob der Coach weitere Maßnahmen ergreifen muss, um die Leistung des Auszubildenden zu verbessern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kommentare	Optionale Notizen, die zur Bewertung hinzugefügt werden sollen.
Vom Coach ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Auszubildenden, die vom Coach ausgefüllt wird. Sie können eine Umfrage für eine Bewertung hinzufügen, wenn Sie die Bewertung manuell erstellen oder wenn die Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst, die keine Umfrage enthält. Wenn eine Coaching-Möglichkeit eine Bewertung auslöst und eine Umfrage enthält, wird die Umfrage automatisch der Bewertung hinzugefügt und kann vom Coach nicht geändert werden.
Von Auszubildendem ausgefüllte Umfrage	Umfrage für den Coach, die vom Auszubildenden ausgefüllt wird.
Kompetenzen hinzufügen	Kompetenzen, die dem Auszubildendenprofil hinzugefügt werden, wenn die Bewertung abgeschlossen ist. Wenn Sie dieses Feld auswählen, werden alle Kompetenzen und Kompetenzniveaus angezeigt, die sich nicht im Profil des Auszubildenden befinden.
Training hinzufügen	Schulung, die dem Auszubildenden zugewiesen werden soll. Sie können auch Lernaufgaben aus Kurselementen zuweisen.

5. Speichern Sie die Bewertung.
   - Klicken Sie auf, um die Ad-hoc-Bewertung abzuschließen **Speichern** .
   - Klicken Sie auf **Bewertung abschließen**, um die Erstellung von Bewertungen mithilfe von Coaching-Möglichkeiten abzuschließen.

Kompetenzen mit Personaloptimierung für den Außendienst verwalten

Fügen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter Kompetenzen hinzu oder aktualisieren Sie sie. Sie können vorhergesagte Kompetenzen genehmigen, wenn die Kompetenz erforderlich ist, damit der Service Desk-Mitarbeiter zugewiesene Aufgaben abschließt. Sie können eine Kompetenz auch ablehnen, wenn sie für den Service Desk-Mitarbeiter nicht gilt.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Anwendung Predictive Intelligence für Kompetenzen zeigt im Profil jedes Service Desk-Mitarbeiters die empfohlenen Kompetenzen an. Die Anwendung verwendet Beispielfälle, an denen der Service Desk-Mitarbeiter gearbeitet hat, um für ihn geeignete Kompetenzen zu empfehlen.

Sie können Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen, die nach Zuweisungsgruppe gruppiert sind, sowie die allgemeine Kompetenzabdeckung für jede Gruppe.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Kompetenzen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Liste aller zugewiesenen Kompetenzen und das Kompetenzniveau für jeden Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team anzeigen. Weitere Informationen zu Kompetenzen und Kompetenzniveaus finden Sie unter Kompetenzmanagement .

Sie können die Kompetenzmatrix auch nach Benutzern, Gruppen, Kompetenztypen, Kompetenzniveaus oder Kompetenzkategorien filtern. Setzen Sie den Filter zurück, wenn Sie die Kompetenzen für alle Benutzer anzeigen möchten.

4. Fügen Sie eine Kompetenz oder ein Kompetenzniveau hinzu.

Aufgabe	Vorgehensweise
Kompetenz hinzufügen	**a.** Klicken Sie in der Kompetenzmatrix für die Kompetenz, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten, auf **Hinzufügen**. **b.** Wählen Sie das Feld **Kompetenzniveau** und dann das gewünschte Kompetenzniveau aus. **c.** Klicken Sie auf **OK**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter automatisch hinzugefügt.
Kompetenzniveau aktualisieren	**a.** Wählen Sie in der Kompetenzmatrix ein Kompetenzniveau für einen Service Desk-Mitarbeiter aus. **b.** Wählen Sie das Kompetenzniveau aus, das Sie für den Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten. **c.** Klicken Sie auf **OK**.

5. Genehmigen Sie eine von Predictive Intelligence empfohlene Kompetenz, oder lehnen Sie sie ab.

   a. Klicken Sie in der Kompetenzmatrix auf **Empfohlen**, um eine Kompetenz für den Benutzer zu genehmigen und zu empfehlen.

   b. Sehen Sie sich auf der Registerkarte **Details** den Antrag auf Genehmigung der Kompetenz, die Lösungen der Beispielfälle, die zur Vorhersage der Kompetenz verwendet wurden, und den Aktivitätenstrom an.

   - Wenn Sie eine Kompetenz genehmigen möchten, klicken Sie auf **Genehmigen**. Die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt, und der hinzugefügten Kompetenz wird automatisch das niedrigste Kompetenzniveau zugeordnet. Der Status der Anfrage ändert sich in **Genehmigt**. und die Kompetenz wird dem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.
   - Wenn Sie eine Kompetenz ablehnen möchten, klicken Sie auf **Ablehnen**. Der Status der Anfrage ändert sich in **Abgelehnt**. Predictive Intelligence wird die Kompetenz für den Benutzer nicht noch einmal empfehlen, und das Feld ändert sich in **Hinzufügen**.
   - Klicken Sie auf weitere Optionen (•••) Symbol und wählen Sie aus **Speichern** .

   Die Anwendung weist die Kompetenz dem Benutzer zu. Wenn die zugewiesene Kompetenz kein Kompetenzniveau aufweist, fügt die Anwendung dem Benutzer das Kompetenzniveau „Grundkenntnisse“ hinzu.

Coaching mit Lerninhalten

Verwenden Coaching mit Lerninhalten Zum Trainieren Ihrer Service Desk-Mitarbeiter mit internen und externen Lerninhalten. Organisieren Sie ähnliche Inhalte in Katalogen. Weisen Sie Lernaufgaben zu, und verfolgen Sie deren Absolvierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wichtig: Coaching mit Lerninhalten ist über den ServiceNow® Store verfügbar, wenn Sie die Anwendung Coaching mit Lerninhalten aktivieren. Informationen zum Aktivieren dieser Anwendung finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Lernbibliothek erstellen

Erstellen Sie einen Katalog, um zusammengehörige Inhalte in Kategorien zu organisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_lc.catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie Auf **Lernbibliotheken** Und wählen Sie aus **Meine Lernbibliotheken** .
5. Erstellen Sie eine Lernbibliothek.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Geben Sie im Feld **Titel** einen eindeutigen Namen für den Katalog ein.
   c. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für den Katalog ein.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

   Hinweis: Der Katalog ist für alle Gruppen sichtbar, die Sie direkt oder zusätzlich verwalten.
6. Fügen Sie der Bibliothek Kurselemente hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Inhalt**.
   b. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   c. Wählen Sie im Popup-Fenster **Lernkurse hinzufügen** alle Kurselemente aus, die Sie dem Katalog hinzufügen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.
   Die Kurselemente werden dem Katalog hinzugefügt.

   Hinweis: Um ein hinzugefügtes Kurselement zu entfernen, markieren Sie es, und klicken Sie auf Entfernen.
7. Fügen Sie einer Bibliothek eine Gruppe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Applicable Groups** (Anwendbare Gruppen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Gruppe** eine Gruppe aus, die Sie dem Katalog zuordnen möchten.
   d. Klicken Sie auf **Speichern**.

Lernaufgaben erstellen

Erstellen Sie Lernaufgaben für Mitarbeiter, um ihre Lernaktivitäten nachzuverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.task_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schließen Sie mit der Systemeigenschaft *exclude_weekends_on_learning_task_due_date* für die Fälligkeitstermine von Lernaufgaben Wochenenden ein oder aus. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernaufgaben**, und wählen Sie **Alle Aufgaben** aus.
4. Erstellen Sie eine Lernaufgabe.
   a. Klicken Sie auf **Neu**.
   b. Füllen Sie folgende Felder aus.

Name	Beschreibung
Zugewiesen an	Name des Mitarbeiters, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
Kurselement	Kurs, der vom Mitarbeiter abgeschlossen werden muss.
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem der Mitarbeiter den Kurs abschließen muss. Der Standardwert ist 5 Tage nach Erstellung der Lernaufgabe. Dieser Wert wird aus dem Feld **Tage zur Durchführung** des Kurselements berechnet. Das Feld „Fälligkeitsdatum“ wird wie folgt hervorgehoben: ▪ Grün – wenn die Aufgabe vor dem aktuellen Tag fällig ist. ▪ Gelb – wenn die Aufgabe am aktuellen Tag fällig ist. ▪ Rot – wenn die Aufgabe nach dem aktuellen Tag fällig ist.
Katalog	Katalog, der das Kurselement für die Lernaufgabe enthält.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Interne Lerninhalte erstellen

Fügen Sie interne Kurse hinzu, damit Mitarbeiter neue Inhalte erlernen und ihre Kompetenzen verbessern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.content_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf **Lernkurse**, und wählen Sie **Interne Kurse** aus.
4. Erstellen Sie einen internen Lernkurs.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Klicken Sie Auf **Erstellen Sie einen neuen Kurs** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Interner Lerninhalt

Name	Beschreibung
Titel	Name des Kurses.
Interne Quelle	Typ des Inhalts für den Kurs. Dies sind die verfügbaren Kurstypen: ▪ URL: YouTube, Vimeo oder ein beliebiger Link für ein Video ▪ Wissensartikel ▪ Freiform
Tage zur Durchführung	Anzahl der zur Absolvierung Abschluss des Kurses erforderlichen Tage. Der Standardwert lautet 5.
Kurskatalog	Der dem Kurs zugeordnete Katalog.
Wissensartikel	Wenn die interne Quelle ein Wissensartikel ist, wählen Sie den Artikel aus.
Geschätzte Dauer	Dauer, nach der der Kurs abgeschlossen werden muss. Bei einem Video ist dies beispielsweise die Dauer des Videos. Bei einem Wissensartikel wird die Dauer basierend auf der Länge des Artikels geschätzt.
Beschreibung	Beschreibung des Kurses.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Kompetenz hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Associated skills** (Zugeordnete Kompetenzen).
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Kompetenz** eine Kompetenz aus, die Sie dem internen Inhalt zuordnen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Kompetenzniveau** ein Niveau für die gewünschte Kompetenz aus.
   e. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Fügen Sie dem internen Inhalt eine Lernaufgabe hinzu.
   a. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernaufgaben**.
   b. Klicken Sie auf **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Auszubildenden aus, dem Sie die Lernaufgabe zuweisen möchten.
   d. Wählen Sie im Feld **Katalog** den Katalog aus, dem die Lernaufgabe zugeordnet werden soll.
   e. Klicken Sie im Feld **Fälligkeitsdatum** auf das Kalendersymbol, und wählen Sie das Datum und die Uhrzeit aus, zu denen der Auszubildende die Lernaufgabe abgeschlossen haben soll.
   f. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Externe Kurse zu „Coaching mit Learning“ hinzufügen

Fügen Sie Kurse aus externen Quellen wie Udemy, Pluralsight oder Cornerstone hinzu, damit Ihre Benutzer Kompetenzen aus externen Inhalten erwerben können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_lc.learning_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace**an.
2. Klicken Sie auf das Coaching-Symbol ( ).
3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Lernen**.
4. Klicken Sie Auf **Lernkurse** Und wählen Sie aus **Externe Kurse** .
5. Wählen Sie einen Kurs aus.
6. Klicken Sie auf **Zum Kurs wechseln**.

Ergebnis
Sie können den externen Kurs überprüfen und erlernen.

Mobile Experience für Personaloptimierung für den Außendienst

Mit können Sie Arbeitsauftragsaufgaben von Ihrem Mobilgerät aus verwalten Now Mobile Agent-Anwendung. Sie bleiben verbunden und greifen in Echtzeit auf Informationen zu, sodass Sie Ihre Aufgaben schnell abschließen können.

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter (sn_fieldservice_Agent) oder ein Manager (sn_wfo_fsm.Manager) sind, können Sie beide Echtzeitbenachrichtigungen aus der Anwendung verwenden, um Maßnahmen bei einem Problem zu ergreifen. Bevor Sie dies tun können, müssen Sie aktivieren Außendienst Mobiles Plugin (com.sn_fsm_mobile). Weitere Informationen finden Sie unter Mobile Experience für Außendienst-Management.

- Um mit dieser Anwendung zu beginnen, befolgen Sie die Anweisungen in Stellen Sie eine Verbindung zu Ihren Außendienstdaten her.
- Außendienst Service Desk-Mitarbeiter können im Offline-Modus Aktualisierungen ihrer geplanten Aufgaben erhalten und auf ihre Zeitpläne zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Geplantes Offline-Caching .
- Informationen zu den Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters und Managers, die Sie ausführen können, finden Sie unter Arbeit am wird abgeschlossen ServiceNow Agent Mobile Anwendung. Darüber hinaus können Sie auch die Aufgaben in der folgenden Tabelle bis ausführen Personaloptimierung für den Außendienst.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Schichttausch genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Genehmigen Sie die Schichttauschanforderung, oder lehnen Sie sie ab.	Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass die Schichttauschanforderung entweder genehmigt oder abgelehnt wurde.

Manager-Aufgaben

Manager-Aufgaben	Aktion	Beschreibung
Anforderung von arbeitsfreier Zeit genehmigen oder ablehnen	• Tippen Sie auf die Benachrichtigung. • Genehmigen Sie den Auszeitantrag, oder lehnen Sie ihn ab.	Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Benachrichtigung, dass der Antrag auf Auszeit entweder genehmigt oder abgelehnt wurde.
Zeigen Sie Aufgaben mit kritischer Priorität und hoher Priorität an, die SLA nicht eingehalten haben	Tippen Sie auf die Benachrichtigung. Der Aufgabendatensatz wird angezeigt.	Überprüfen Sie den Aufgabendatensatz, und ergreifen Sie die entsprechenden Maßnahmen.

Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Entsenden Sie Mitarbeiter, die an den anfallenden Aufgaben arbeiten sollen.

Sie können Aufgaben zuweisen, Service Desk-Mitarbeiter überwachen und Geräte nachverfolgen.

Verwenden Sie die Übersicht

Das Planen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben kann eine oder mehrere der folgenden Aktivitäten umfassen.

- Manuelle Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

  Nachdem eine Arbeitsauftragsaufgabe qualifiziert wurde, kann sie manuell aus der Versandwarteschlange, der Aufgabenzuordnung oder dem Dispatcher-Arbeitsbereich zugewiesen werden.

- Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Planung

  Dynamische Planung erhöht die Effizienz des Außendienst-Managements , indem den Service Desk-Mitarbeitern automatisch Aufgaben zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter über den Dispatcher-Arbeitsbereich

  Der Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine leistungsstarke Schnittstelle, mit der Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zuweisen, Zeitpläne, Mitarbeiterstandorte und mehr anzeigen können.

- Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben über Workforce verwalten

  Greifen Sie in der Workforce-Anwendung auf die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern, den Teamkalender und die Zuordnung zu, und zeigen Sie sie an.

- Zuweisen mehrtägiger Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

  Mit der Funktion „mehrtägige Aufgabenplanung für Außendienst“ können Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen, die mehrere Zeitplaneinträge oder Tage umfassen.

- Planen und Zuweisen von Geräten zu Aufgaben und Crews

  Wenn eine Aufgabe von einer Crew abgeschlossen werden muss, können Sie sie schnell zuweisen, unsere Mitglieder tauschen oder die erforderliche Ausrüstung hinzufügen.

- Auftragnehmern erlauben, Arbeitsaufträge und Aufgaben zu unterbreiten

  Veröffentlichen Sie Aufgaben auf dem Marktplatz für Auftragnehmer, und ermöglichen Sie Auftragnehmern, ihr Mobilgerät zu verwenden, um für die Anforderung ein Angebot zu machen.

- Zeigen Sie den Zeitplanverlauf von Arbeitsauftragsaufgaben an

  Zeigen Sie den Verlauf der Planungsmethode von Arbeitsauftragsaufgaben an, die zugewiesen und geplant sind.

Zugehörige Informationen

Richten Sie eine Außendienst-Zeitplanungsmethode ein

Manuelle Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Wenn alle einem Arbeitsauftrag zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert sind, können Sie die Arbeitsauftragsaufgaben versenden. Sie können sie entweder über das Aufgabenformular, die Aufgabenzuordnung oder den Dispatcher-Arbeitsbereich versenden.

Wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben qualifiziert sind, ändert sich der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags in qualifiziert. Wenn Sie bereits haben Beschaffte Teile Und erstellt Transferauftragspositionen , Dann sind Sie bereit, mit der Entsendung der Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen.

Benutzer mit den folgenden Rollen können Arbeitsauftragsaufgaben zuteilen: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin.

Von den folgenden Stellen aus können Sie Arbeitsauftragsaufgaben qualifizierten Mitarbeitern zuteilen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Einsatz-Warteschlange: Aufgaben werden Mitarbeitern aus Aufgabendatensätzen zugeteilt.
- Aufgabenkarte: Aufgaben werden Mitarbeitern mithilfe einer Google-Karte mit Positionsbestimmung zugeteilt.
- Dispatcher-Arbeitsbereich: Dispatch von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der Drag-and-Drop- und automatischen Zuweisungsfunktionen.

Hinweis: Wenn die dynamische Zeitplanung aktiviert ist, können Einsatzplaner einen Mitarbeiter für mehrere Arbeitsauftragsaufgaben mit sich überschneidender Zeit manuell doppelt buchen. Sie können Doppelbuchungen mit aktivieren `work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling` Systemeigenschaft .

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern oder Crews Arbeitsauftragsaufgaben aus der Versandwarteschlange zu

Senden Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Versandwarteschlange. Sie können die Aufgabe auch aus der Warteschlange neu zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Weisen Sie eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zu.

Option	Beschreibung
Wenn Gebietsplanung nicht aktiviert ist	**a.** Wählen Sie eine **Zuweisungsgruppe** aus. **b.** Legen Sie fest **Zugewiesen an** Feld für einen Service Desk-Mitarbeiter, der sich in der Nähe des Aufgabenstandorts be–findet. **Hinweis:** Wenn **Benötigt Crew** Wenn die Option ausgewählt ist, ändert sich die-ser Feldname in zugewiesene Crew, und Sie können die Aufgabe einer Crew zuweisen, die sich in der Nähe des Aufgabenstandorts befindet. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außer–halb des Radius zwischen dem Aufga–benstandort und dem Standort des Ser–vice Desk-Mitarbeiters befindet.
Wenn Gebietsplanung aktiviert ist	**a.** Wählen Sie ein aus **Gebiet** . **b.** Wählen Sie eine aus **Versandgruppe** . **c.** Wählen Sie eine **Zuweisungsgruppe** aus. **d.** Legen Sie fest **Zugewiesen an** Feld für einen Service Desk-Mitarbeiter, der sich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	in der Nähe des Aufgabenstandorts befindet. **Hinweis:** Wenn **Benötigt Crew** Wenn die Option ausgewählt ist, ändert sich dieser Feldname in zugewiesene Crew, und Sie können die Aufgabe einer Crew zuweisen, die sich in der Nähe des Aufgabenstandorts befindet. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet.

4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird dem ausgewählten Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, können Sie die Details zur Aufgabenablehnung in der zugehörigen Liste „Aufgabenablehnungen“ der Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Sie können die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

Arbeitsauftragsaufgabe aus der Aufgabenkarte zuteilen

Senden Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Aufgabenzuordnung. Sie können die Aufgabe auch über die Karte neu zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

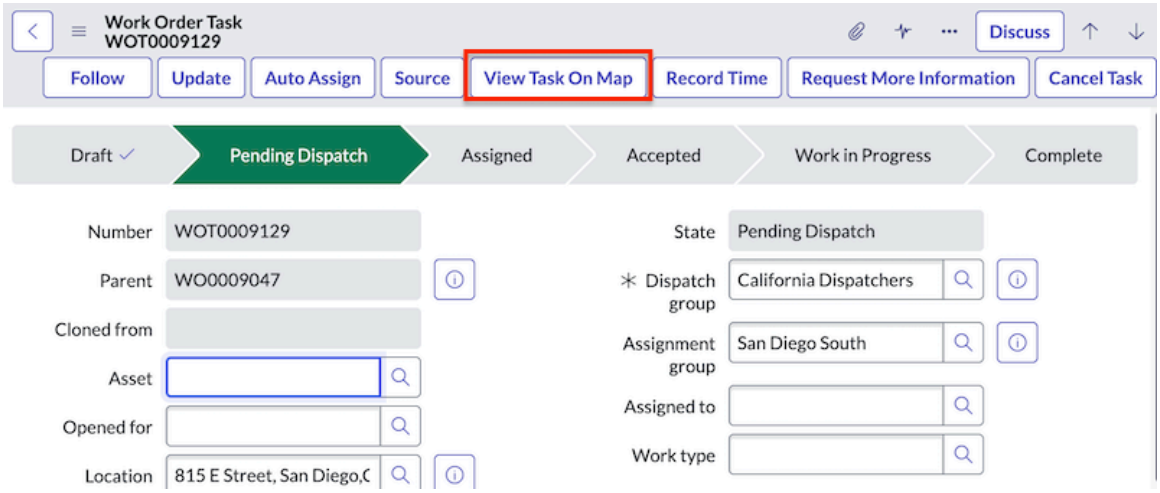
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Versandzuordnung verwenden, wenn Sie dringend eine Aufgabe versenden oder eine Aufgabe einem alternativen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen müssen. Die Aufgabe muss einen Standort mit einem definierten Breiten- und Längengrad haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**an.
2. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie zuteilen oder neu zuweisen möchten.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe auf Karte anzeigen**.

   Diese Schaltfläche ist nur verfügbar, wenn die Aufgabe einen Standort mit einem definierten Breiten- und Längengrad enthält. Auf der Karte wird ein rotes Aufgabensymbol mit einem schwarzen Punkt für die Aufgabe und Symbole für alle Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



4. Gehen Sie wie folgt vor, um Filter auf die Service Desk-Mitarbeiter anzuwenden:

   a. Klicken Sie auf **Filter anzeigen**.

   b. Wählen Sie eine Fähigkeitsebene für die Außendienstmitarbeiter aus, die in der Karte angezeigt werden sollen.
   Mögliche Filter für Kompetenzen:

   - **Alle erforderlichen Fähigkeiten abgleichen**
   - **Einige erforderliche Fähigkeiten abgleichen**
   - **Keine der Fähigkeiten abgleichen**

   c. Klicken Sie auf **Filter anwenden**.

   In der Liste werden die Service Desk-Mitarbeiter auf der Karte angezeigt, die der Kompetenzauswahl entsprechen.

5. Klicken Sie auf das Symbol eines Außendienstmitarbeiters, um den Namen, die Fähigkeiten und den Zeitplan des Mitarbeiters anzuzeigen.

6. Klicken Sie auf das Symbol Neben dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters, um die Aufgabe diesem Service Desk-Mitarbeiter zuzuweisen.

Ergebnis

Wenn die Aufgabe in den Zeitplan des Außendienstmitarbeiters passt, wird die Aufgabe dem Mitarbeiter zugewiesen, und eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

Wenn der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters die Aufgabe nicht aufnehmen kann, zeigt das System eine Fehlermeldung an, und Sie können einen anderen Service Desk-Mitarbeiter auswählen.

Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuteilen

Ordnen Sie eine Aufgabe automatisch einem Außendienstmitarbeiter zu, der sich in der Nähe befindet, über die erforderlichen Fähigkeiten verfügt und in dessen Zeitplan die Aufgabe passt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion der automatischen Einsatzplanung wertet die Einsatzplanungsgruppe, die Zuweisungsgruppe, den Standort oder die Fähigkeiten eines Außendienstmitarbeiters aus, bevor eine Aufgabe zugewiesen wird. Wenn die Funktion „Gebietsplanung“ aktiviert ist, identifiziert der automatische Versand die Liste der Versandgruppen, aus denen basierend auf dem ausgewählten Gebiet ausgewählt werden soll, bevor die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zugewiesen wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**an.
2. Öffnen Sie eine Aufgabe.
3. Wenn Sie die Aufgabe einer Crew zuweisen müssen, wählen Sie aus **Benötigt Crew** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
4. Wenn Außendienst Gebietsplanung ist aktiviert. Führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie ein aus **Gebiet** .
   Die Liste der am besten abgeglichenen Gebiete wird basierend auf dem Standort der Arbeitsauftragsaufgabe gefiltert.

   b. Wählen Sie ein aus **Versandgruppe** .
   In der Liste werden die Versandgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Gebiet zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Automatischer Einsatz**.

Ergebnis

Das System weist die Arbeitsauftragsaufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter oder einer Crew zu, der sich in der Nähe des Aufgabenstandorts befindet. Die Nähe wird entweder basierend auf gemessen **Entfernung zur Aufgabe mit Radiusausschluss** Aufgabenfilter oder **Radiusausschluss** Aufgabenfilter.

Wenn das System keinen entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter finden kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Die Aufgabe bleibt im Status „Ausstehende Disposition“.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Der Dispatcher kann die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

Fordern Sie zusätzliche Informationen von einer Arbeitsauftragsaufgabe an

Fordern Sie weitere Details vom Qualifizierer an, wenn der Aufgabendatensatz nicht genügend Informationen zum Versenden einer Arbeitsauftragsaufgabe enthält.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher oder wm_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Versandwarteschlange**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status Zuteilung ausstehend.
3. Geben Sie im Feld **Arbeitsnotizen** einen Grund für die Rückgabe der Arbeitsauftragsaufgabe ein.
4. Klicken Sie auf **Weitere Informationen anfordern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status Entwurf verschoben.

Der Arbeitsauftrag wird in den Status Warten auf Qualifizierung verschoben. Wenn Außendienst-Management Ist für die automatische Qualifizierung konfiguriert, der Arbeitsauftragsstatus bleibt bei **Qualifiziert** .

Schlagen Sie Service Desk-Mitarbeitern vor, eine Arbeitsauftragsaufgabe über die Seite „Arbeitsauftragsaufgabe“ zuzuweisen

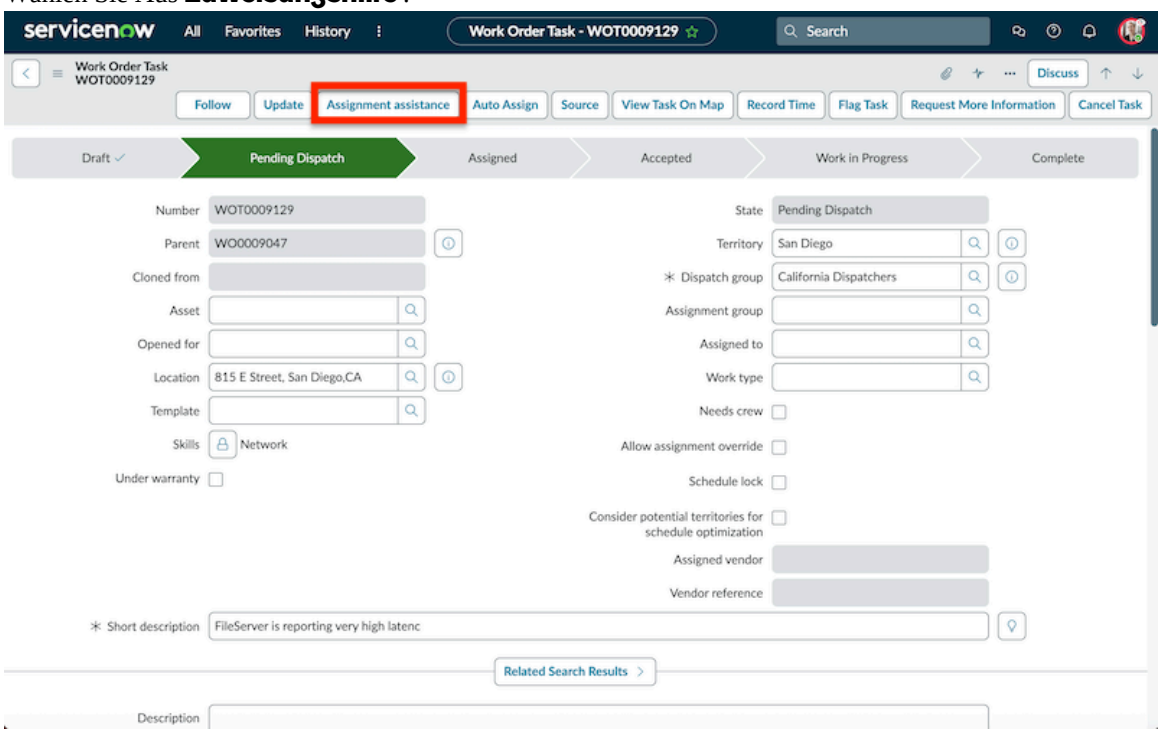
Sortieren Sie schnell eine Liste der besten Service Desk-Mitarbeiter, um eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen ausgewählten Kriterien zuzuweisen. Diese Funktion funktioniert auf die gleiche Weise wie die Verwendung von Zuweisungshilfe in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie einen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Zuweisungshilfe** .



4. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Liste basierend auf den gewünschten Kriterien.

Sortieroptionen für Zuweisungsunterstützung

Sortieroption	Beschreibung
Beste Übereinstimmung	Beste Übereinstimmung ist die Standardsortierungsmethode. Der Übereinstimmungsprozentsatz wird auf die gleiche Weise berechnet, wie die dynamische Planung Service Desk-Mitarbeiter berechnet, denen Aufgaben zugewiesen werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortieroption	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben.
Entfernung	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend darauf, wie weit sich die einzelnen Service Desk-Mitarbeiter von der Arbeitsauftragsaufgabe entfernt haben.
Kompetenzen	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der erforderlichen Kompetenzen, über die jeder Service Desk-Mitarbeiter verfügt. Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen sind ganz oben.
Teile	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend darauf, wie viele erforderliche Teile jeder Service Desk-Mitarbeiter hat. Service Desk-Mitarbeiter mit den meisten Teilen zum Abschließen der Aufgabe befinden sich oben.
Früheste Startzeit	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie schnell sie die Arbeitsauftragsaufgabe starten können.
Früheste Endzeit	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie schnell sie die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen können.

5. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, dem Sie die Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen möchten.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Sie können eine Aufgabe auf der Seite „Arbeitsauftragsaufgabe“ kennzeichnen. Dies erleichtert die Nachverfolgung von Arbeitsauftragsaufgaben S Dies erfordert möglicherweise später Aufmerksamkeit.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Funktion funktioniert auf die gleiche Weise wie die Funktion „Aufgabe kennzeichnen“, die auf der Aufgabenkarte in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.

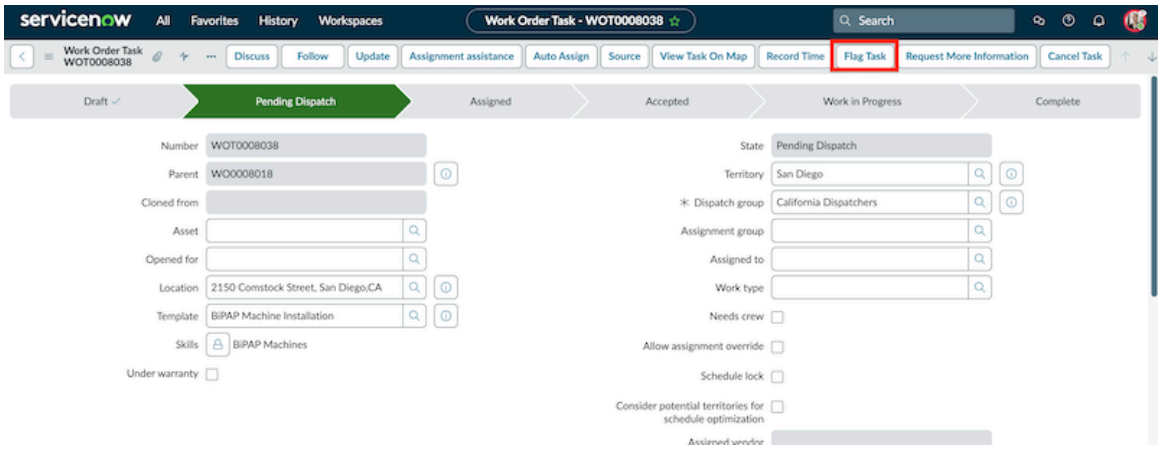
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie kennzeichnen möchten.
3. Wählen Sie Aus **Aufgabe Kennzeichnen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Die Arbeitsauftragsaufgabe ist gekennzeichnet und finden Sie unter **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Meine gekennzeichneten Aufgaben**an.

Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Planung

Dynamische Planung erhöht die Effizienz von Außendienst-Management Durch automatische Zuweisung von Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter.

Die dynamische Planung kann in einem von zwei Modi ausgeführt werden: manuell oder automatisch. Für die manuelle Planung wählen Einsatzplaner eine Reihe von Aufgaben aus und klicken dann auf Automatisch zuweisen, um die Aufgaben zu priorisieren und zuzuweisen. Für die automatische Planung können Einsatzplaner die dynamische Planung sofort bei der Erstellung von Aufgaben oder in einem bestimmten Intervall ausführen. Mithilfe von Aufgabenfiltern können Sie einige Aufgaben identifizieren, die manuell zugewiesen werden sollen, während andere für die automatische Zuweisung eingerichtet werden können.

Zugehörige Informationen

Dynamische Planung

Dynamische Planung Wird Konfiguriert

Mehrere Aufgaben auswählen und zuweisen

Dispatcher können mehrere Aufgaben auswählen, für die dynamische Planung ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher oder wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine der ausgewählten Aufgaben aktualisiert wurde, wird der Einsatzplaner in einer Informationsnachricht aufgefordert, die Empfehlungen erneut auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Liste von Arbeitsauftragsaufgaben.
2. Wählen Sie die Aufgaben aus, deren Versand aussteht.
3. Von **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** Wählen Sie oben in der Liste die Option aus **Automatische Zuweisung** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis: Wenn mehr Aufgaben ausgewählt sind, als die dynamische Planung verarbeiten kann, wird in einem Popup-Fenster eine Meldung angezeigt, um die Anzahl der Aufgaben zu reduzieren.

4. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Ergebnis

Das System berücksichtigt die in den folgenden Feldern angegebene Zeit, bevor eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

- **Geplanter Reisebeginn** Und **Geplanter Start** Wenn Ignorieren Sie die Berechnung der Reisezeit von Service Desk-Mitarbeitern zum Aufgabenstandort basierend auf dem Zeitplan Ist aktiviert.
- **Geschätzte Pufferdauer der Ankunft vor Ort** Wenn Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.
- Start- und Endstandorte des Service Desk-Mitarbeiters werden ab berücksichtigt **Ressourcenzeitplanattribute** Tabelle für den angegebenen Tag. Weitere Informationen finden Sie unter Change-Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter.

Die Arbeitsauftragsaufgaben werden automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgaben in einem bestimmten Zeitraum nicht akzeptiert, werden die Arbeitsauftragsaufgaben automatisch abgelehnt. Der Dispatcher kann die Aufgaben anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“

Wenn Sie die Funktion für die dynamische Planung verwenden, werden im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ die Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung angezeigt.

Wenn ein Einsatzplaner mehrere Aufgaben zur Zuweisung auswählt und auf **Automatische Zuweisung** klickt, werden die Ergebnisse des Aufgabenzuweisungsprozesses im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ angezeigt. Informationen zu den ausgewählten Aufgaben, einschließlich **Kurzbeschreibung**, **Geplanter Start** und **Geschätztes Ende**, werden in den folgenden Kategorien angezeigt.

status der dynamischen Planungsaufgabe

Kategorie	Definition
Zugewiesen	Die dynamische Planung kann einen geeigneten Außendienstmitarbeiter finden und empfiehlt die Aufgabe zur Zuweisung.
Nicht zugewiesen	Die dynamische Planung kann keinen geeigneten Außendienstmitarbeiter finden, und die Aufgabe bleibt nicht zugewiesen.
Erneut zugewiesen	Aufgaben, die zuvor zugewiesen waren und einem anderen Außendienstmitarbeiter oder Zeitfenster zugewiesen wurden, um die Zuweisung der ausgewählten Aufgaben zu ermöglichen.
Nicht zugewiesen	Aufgaben, die zuvor zugewiesen waren und deren Zuweisung aufgehoben wurde, um die Zuweisung der ausgewählten Aufgaben zu ermöglichen, die jedoch noch nicht wieder zugewiesen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

status der dynamischen Planungsaufgabe (Fortsetzung)

Kategorie	Definition
	In der Kategorie „Nicht zugewiesen“ werden auch ausgewählte Aufgaben angezeigt, die nicht mit dem Aufgabenfilter übereinstimmen.

Das Informationssymbol neben jeder Aufgabe zeigt zusätzliche Informationen zu der Aufgabe in einem Tooltip an, z. B. erforderliche Fähigkeiten und Teile. Bei nicht zugewiesenen und neu zugewiesenen Aufgaben enthält diese Information auch den vorherigen Außendienstmitarbeiter und die Startzeit des Zeitplans.

Wenn mehr Aufgaben ausgewählt werden, als die dynamische Planung verarbeiten kann, zeigt das Popup-Fenster eine Meldung an, um die Anzahl der Aufgaben zu reduzieren.

Wenn eine der ausgewählten Aufgaben aktualisiert wurde, wird der Einsatzplaner in einer Informationsnachricht aufgefordert, die Empfehlungen erneut auszuführen.

Durch Klicken auf **Speichern** werden die im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ aufgeführten Empfehlungen für die Aufgabenzuweisung bestätigt.

Debug-Protokoll für Aufgabenzuweisung

Systemadministratoren können auch Debug-Protokolle für Aufgabenzuweisungen im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ anzeigen, indem Sie die Systemeigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** aktivieren. Diese Informationen werden unter jeder Aufgabe im Popup-Fenster angezeigt. Reduzieren oder erweitern Sie das Debug-Protokoll, indem Sie auf die Aufgabe klicken.

Fügen Sie einen standardmäßigen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter hinzu

Fügen Sie einen Standardzeitplan für Service Desk-Mitarbeiter hinzu, damit Service Desk-Mitarbeiter einen Zeitplan zugewiesen haben, wenn ihr Arbeitszeitplan abläuft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Die Systemeigenschaft „dynamische Planung darf nur Arbeitszeitplan/WFO verwenden“ muss aktiviert sein, bevor ein standardmäßiger Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt wird. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Systemeigenschaft dynamische Planung nur Arbeitszeitplan/WFO verwenden zu aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Systemeigenschaften der dynamischen Zeitplanung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Konfiguration**an.
2. Wählen Sie Aus **Konfiguration der dynamischen Planung der Arbeitsauftragsaufgabe** .
3. Wählen Sie das Symbol „Suchen mit Liste“ ( ).
4. Wählen Sie einen Zeitplan aus.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter zum Bearbeiten von Aufgaben zuweisen

Bevorzugte Außendienstmitarbeiter sind Mitarbeiter, die mit dem Kontext der Aufgaben, denen sie zugewiesen wurden, am besten vertraut sind und die von Kunden bevorzugt werden. Dabei kann es sich beispielsweise um Außendienstmitarbeiter handeln, die vor Ort an einem Kundenstandort arbeiten oder den Kundenverträgen oder -berechtigungen zugeordnet sind.

Sie können Aufgaben mithilfe der dynamischen Zeitplanung bevorzugte Außendienstmitarbeiter zuweisen, wenn Sie Aufgaben mit einer der folgenden Methoden zuweisen:

- Außendienstmitarbeiter mithilfe von Außendienstmitarbeiter-Empfehlungen automatisch zuweisen
- Termin mit Terminbuchung buchen

Nachstehend werden einige Szenarien dazu dargestellt, wie Aufgaben den bevorzugten Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden können.

Hinweis: Die bevorzugten Techniker müssen den jeweiligen Kunden-Accounts hinzugefügt werden, und die Übereinstimmungskriterien für bevorzugte Techniker müssen der Konfiguration für die dynamische Zeitplanung hinzugefügt werden.

In diesem Beispiel werden die Rollen wie folgt definiert:

Bevorzugte Anwender und ihre Rollen

Rolle	Name
Kunde der Acme Corporation	Georg Werner
Einsatzplaner	Lisa Reuter
• Mona Leupold • Alex Wagner • Linda Kessler	Bevorzugte Techniker für den Account der Acme Corporation

Szenario 1: Automatische Zuweisung mithilfe von Service Desk-Mitarbeiter-Empfehlungen

Dieses Beispiel zeigt, wie Aufgaben mit hoher Priorität den bevorzugten Außendienstmitarbeitern zugewiesen werden können.

Hinweis: Lisa Ray ist als Dispatcher angemeldet.

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**
2. Suchen Sie eine Aufgabe für Acme Corporation, die einem bevorzugten Techniker zugewiesen werden muss. Angenommen, Mona Leupold ist die bevorzugte Technikerin, die für die Arbeit an dieser Aufgabe zur Verfügung steht.
3. Ziehen Sie die Aufgabe, und legen Sie sie in Mona Lisas Zeitplan im Kalender ab. Die Aufgabe ist jetzt geplant.
4. Jetzt wird eine Aufgabe mit hoher Priorität von der Acme Corporation in die Aufgabenwarteschlange eingestellt. Diese Aufgabe muss demselben bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter Mona Lisa zugewiesen werden und gleichzeitig mit der Planung der vorherigen Aufgabe geplant werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Ziehen Sie die Aufgabe in den Zeitplan von Mona Lisa im Kalender. Diese Aufgabe wird automatisch in das Zeitfenster der zuvor geplanten Aufgabe eingestellt, und die frühere Aufgabe wird in das nächste Zeitfenster verschoben, in dem Mona Leupold wieder verfügbar ist.

Szenario 2: Buchen Sie einen Termin mithilfe der Terminbuchung

Dieses Beispiel zeigt, wie ein Kunde, der einen Termin Bucht, automatisch dem bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wird.

Hinweis: George Warren ist als Kunde der Acme Corporation angemeldet.

1. Navigieren Sie zum Customer Service Portal.
2. Wählen Sie einen Service aus, für den ein Termin erforderlich ist.
3. Wählen Sie das gewünschte Zeitfenster aus, und wählen Sie aus **Wählen Sie Aus** .
4. Wählen Sie **Absenden**.

   Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich** Und sehen Sie, dass die Aufgabe dem bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter Mona Lisa zugewiesen wurde.

Weitere Informationen zum Hinzufügen eines bevorzugten Service Desk-Mitarbeiters zu einer Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter . Bevorzugte Außendienstmitarbeiter Aufgaben zuweisen.

Debug-Protokoll der Aufgabenzuweisung anzeigen

Zeigen Sie Informationen aus dem Debug-Protokoll der Aufgabenzuweisung im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Systemadministratoren können die Systemeigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs** aktivieren, um Debug-Protokolle im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ anzuzeigen. Diese Informationen werden unter der jeweiligen Aufgabe angezeigt. Reduzieren oder erweitern Sie das Debug-Protokoll, indem Sie auf die Aufgabe klicken.

Die Debug-Protokollinformationen der Aufgabenzuweisung werden in der Protokolltabelle [syslog] gespeichert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.
2. Wechseln Sie zur Eigenschaft **com.snc.dynamic.scheduling.showlogs**.
3. Legen Sie **Wert** auf **true** fest.
4. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Im Popup-Fenster „Zuweisung bestätigen“ werden die Debug-Protokolle für die einzelnen ausgewählten Aufgaben angezeigt. Klicken Sie auf die Aufgabe, um diese Informationen ein- oder auszublenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter-Status über die mobile Anwenderoberfläche festlegen

Außendienstmitarbeiter können ihren Status über die mobile Anwenderoberfläche angeben und Einsatzplanern mitteilen, ob sie vor dem Zeitplan liegen, pünktlich sind oder Verspätung aufweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in der mobilen UI zu **Außendienst** > **Zeitplanstatus**an.
2. Wählen Sie den gewünschten Status im Feld **Nach Zeitplan** aus.
   - Pünktlich
   - Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
   - Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
   - Mit Verspätung, mehr als eine Stunde
   - Vor Zeitplan
3. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Der Status wird im Formular des Service Desk-Mitarbeiters aktualisiert. Der Dispatcher kann diese Statusaktualisierung im Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen.

Außendienstmitarbeiter-Status über den Desktop festlegen

Außendienstmitarbeiter können ihren Status vom Desktop aus angeben und Einsatzplanern mitteilen, ob sie vor dem Zeitplan liegen, pünktlich sind oder Verspätung aufweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Systemadministrator muss die FSM-Profilansicht aktivieren, bevor Außendienstmitarbeiter ihren Zeitplanstatus über den Desktop aktualisieren können.

Prozedur

1. Klicken Sie im Banner-Frame auf Ihren Benutzernamen und dann auf **Profil**.
2. Wählen Sie den gewünschten Status im Feld **Nach Zeitplan** aus.
   - Pünktlich
   - Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
   - Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
   - Mit Verspätung, mehr als eine Stunde
   - Vor Zeitplan
3. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   Der Status wird im Benutzerformular des Außendienstmitarbeiters aktualisiert. Der Dispatcher kann diese Statusaktualisierung im Dispatcher-Arbeitsbereich anzeigen.

Start- und Enddatum der Arbeitsauftragsaufgabe

Die dynamische Planung verwendet die Daten **Fensterstart** und **Fensterende** der Arbeitsauftragsaufgaben, um Aufgaben zu planen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn die Daten **Fensterstart** und **Fensterende** in den Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, verwendet die dynamische Planung diese Angaben.

Wenn die Aufgabe über ein Datum im Feld **Fensterstart** verfügt, das Datum jedoch überschritten wurde, verwendet die dynamische Planung das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit für diesen Wert.

Wenn die Aufgabe ein Datum im Feld **Fensterstart** aufweist, jedoch kein Datum im Feld **Fensterende**, verwendet die dynamische Planung die Eigenschaft **com.snc.wm.wo.task_window_day**, um diesen Wert zu bestimmen.

Wenn die Aufgabe kein Datum im Feld **Fensterstart**, aber ein Datum im Feld **Fensterende** aufweist, verwendet die dynamische Planung die aktuelle Zeit für diesen Wert.

Wenn die Aufgabe kein Datum im **Fensterstart** und auch nicht im Feld **Fensterende** aufweist, wird für die dynamische Zeitplanung die aktuelle Uhrzeit und das aktuelle Datum für **Fensterstart** und die Eigenschaft **com.snc.wm.wo.task_window_day** für das **Fensterende** verwendet.

Wenn eine Aufgabe erstellt wird, wird das Datum **Fensterende** automatisch basierend auf dem neuesten SLA-Verstoßdatum aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag ausgefüllt. Die Geschäftsregeln **(Populate Window End Based On SLA) Fensterende basierend auf SLA ausfüllen** sowohl für die Tabellen für Aufgaben-SLA [task_sla] als auch für Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task] und das Clientskript **Fensterende berechnen** müssen auf **Wahr** festgelegt sein.

Wenn eine Aufgabe erstellt wird und **Ist festes Fenster** aktiviert ist, werden die Geschäftsregeln und Clientskripts nicht ausgeführt, und die **Fensterendzeit** wird nicht aktualisiert. Wenn ein Arbeitsauftrag auf Grundlage eines Termins erstellt wird und dem Arbeitsauftrag eine SLA zugeordnet ist, wird die **Fensterendzeit** basierend auf dem Termin und nicht auf der SLA basierend ausgefüllt.

Das Datum **Fensterstart** wird für die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem Lieferdatum des Transferauftrags nur für Arbeitsaufträge aktualisiert, die nicht zugewiesen sind. Die Business-Regel *`Sync up Delivery Time with WOT`* Business-Regel Muss auf festgelegt werden **Wahr** . Wenn mehrere Transferaufträge mit obligatorischen Teilanforderungen vorliegen, wird der **Fensterstart** auf die späteste Lieferzeit des Transferauftrags gesetzt. Das Datum **Fensterstart** wird nur basierend auf Transferaufträgen aktualisiert, wenn die dem Transferauftrag zugeordnete Teileanforderung obligatorisch ist. Sie können die Startzeit des Fensters jedoch manuell bearbeiten und das vorhandene Datum überschreiben, das basierend auf dem Transferauftrag ausgefüllt wird.

Hinweis: Das Datum **Fensterstart** wird nicht aktualisiert, wenn für die Arbeitsauftragsaufgabe Folgendes gilt:

- Ist einem Termin zugeordnet
- Ist ein festes Fenster
- Fensterende ist ausgefüllt und liegt vor der Lieferung nach Datum

Reisezeit von Außendienstmitarbeitern wird ignoriert

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben den Service Desk-Mitarbeitern mit dem höchsten Rang zuweisen, ohne die Reisezeit zu berücksichtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

„Reise ignorieren“ wird aktiviert

Die Option „Reise ignorieren“ in der Arbeitsauftragsaufgabe ermöglicht die dynamische Planung, um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch den am höchsten bewerteten Service Desk-Mitarbeitern zuzuweisen. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter mit dem höchsten Rang aufgrund von Auszeiten nicht verfügbar ist, wird die Aufgabe dem nächstgelegenen Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Aktivieren von `com.snc.dynamic.scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling`Die Eigenschaft zeigt die Option Reise ignorieren in Arbeitsauftragsaufgaben an. Weitere Informationen zum Aktivieren einer dynamischen Planungseigenschaft finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Die Option „Reise ignorieren“ wird standardmäßig nicht im Arbeitsauftragsaufgabenformular angezeigt, daher müssen Sie sie manuell hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Formularlayouts .

Beachten Sie die folgenden Parameter im Zusammenhang mit der dynamischen Planung, wenn „Reise ignorieren“ aktiviert ist:

- Die Doppelbuchung muss aktiviert sein, damit das System dem Service Desk-Mitarbeiter automatisch Aufgaben zuweisen kann.
- Wenn Zugriffsstunden in einer Arbeitsauftragsaufgabe definiert sind, ignoriert das System die definierte Zugriffszeitgrenze, wenn diese Aufgabe automatisch Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen wird.

Außendienst-Management Zugriff Auf Stundenverwaltung

Mit Außendienst-Management Auf Stundenmanagement zugreifen. Sie können Arbeitsauftragsaufgaben nur während der explizit definierten Zugriffszeiten planen.

Außendienst-Management Mit der Zugriffszeitverwaltung können Sie Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den in der Aufgabe definierten Zugriffszeiten planen. Wenn beispielsweise die für eine Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zugriffszeiten von 8:00 bis 12:00 Uhr betragen, berücksichtigt das System diese Zeiten, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit an der Aufgabe zuweist. Die Funktion „Zugriffszeit“ ist für die dynamische Planung aktiviert. Administratoren oder Dispatcher können jedoch Arbeitsauftragsaufgaben auch manuell zuweisen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren der automatischen Ausfüllung von Zugriffszeiten in einer Arbeitsauftragsaufgabe

Arbeitsauftragsaufgabe mit definierten Zugriffszeiten zuweisen

Arbeitsauftragsaufgabe mit definierten Zugriffszeiten zuweisen

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben entweder automatisch innerhalb definierter Zugriffszeiten durch dynamische Planung zu oder manuell außerhalb dieser Stunden.

Die dynamische Planung verwendet die folgenden Filterkriterien, um die Aufgaben mit definierten Zugriffszeiten zu planen:

- Übereinstimmende Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern
- Geschätzte Arbeitszeit
- Fenster-Start- und Fensterenddaten
- Zugriffsstunden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter über den Dispatcher-Arbeitsbereich

Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter über den Dispatcher-Arbeitsbereich.

- Dispatcher-Arbeitsbereich Verwenden

  Der Dispatcher-Arbeitsbereich ist die Befehlszentrale für Dispatcher, um Aufgaben zu planen, Zeitpläne anzuzeigen, die Standorte von Technikern zu überprüfen und vieles mehr.

- Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben

  Wenn Sie ähnliche Aufgaben logisch in einem Paket gruppieren, können Service Desk-Mitarbeiter zugehörige Aufgaben gleichzeitig nachverfolgen, starten und abschließen, anstatt einzeln zu arbeiten.

Dispatcher-Arbeitsbereich Verwenden

Der Dispatcher-Arbeitsbereich ist eine konfigurierbare Zeitplanungsanwendung, mit der Sie Arbeit effizient an Außendienstmitarbeiter weiterleiten und ihre Leistung überwachen können.

Der konfigurierbare CSM/FSM-Arbeitsbereich enthält das Dispatcher-Dashboard und den Dispatcher-Arbeitsbereich.

- Das Dispatcher-Dashboard ist die Homepage und zeigt Echtzeitdaten des Betriebs und der Leistung von Außendienstmitarbeitern für ihre Zuweisungen in Ihrer Organisation an, z. B. .
  - Statistiken zu kritischen ausstehenden Versandaufgaben und SLA-Verstößen.
  - Außendienstmitarbeiter, die hinter dem Zeitplan liegen.
  - Sofortiger Einblick in den Anwesenheitsstatus der Service Desk-Mitarbeiter, z. B. vor Ort, außerhalb der Schicht, unterwegs usw.
  - Versandkarte mit den visuellen Indikatoren für den Standort der Außendienstmitarbeiter und Arbeitsauftragsaufgaben.
- Der Dispatcher-Arbeitsbereich erleichtert die folgenden Aufgaben:
  - Arbeitsauftragsaufgaben planen und versenden.
  - Wenden Sie Filter an, um die Sichtbarkeit von Aufgaben zu verwalten.
  - Personalisieren Sie Aufgabenkarten mit anwenderdefinierten Informationen.
  - Zeigen Sie Zeitpläne und Verfügbarkeit von Technikern an.
  - Überwachen Sie Leistungsmetriken von Technikern.
  - Zeigen Sie die Standorte von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern auf der Versandkarte an.

Die folgende Tabelle bietet eine Übersicht über die Aufgaben des Dispatchers in Dispatcher-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Passen Sie Informationen auf Aufgabenkarten und Mitarbeiterkarten an	Passen Sie die Felder an, die auf den Aufgaben- und Mitarbeiterkarten in angezeigt werden sollen Dispatcher-Arbeitsbereich.
Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe	Kennzeichnen Sie Aufgaben, an denen Sie später arbeiten möchten.
Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen	Durchsuchen Sie die Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich Aufgabenbereich.
Arbeitsauftragsaufgaben verwalten	Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben über den Dispatcher-Arbeitsbereich, die Dispatch-Karte und die Aufgabenzuordnung. Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Aufgaben automatisch zuweisen, Zeit aufzeichnen, weitere Informationen anfordern und die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen.
Mitarbeiterkalender verwalten	Kundenservice-Mitarbeiter und Außendiensttechniker können Arbeitszeitpläne, Zuweisungen und persönliche Ereignisse im Mitarbeiterkalender anzeigen und verwalten.
Agents und Aufgaben in anzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich Zuordnung	Zeigen Sie Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter im Feld mithilfe von Positionsdaten in der Versandkarte an.
Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen	Zeigen Sie den Zeitplan, die Verfügbarkeit, persönliche Ereignisse und zugewiesene oder laufende Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters an
Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen	Zeigen Sie den SLA-Datensatz für alle Arbeitsauftragsaufgaben an, die Arbeitsaufträgen mit SLAs zugeordnet sind.
Zeigen und optimieren Sie die Mitarbeiteraufgabenroute in an Dispatcher-Arbeitsbereich	Zeigen Sie die Route für geplante Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters auf der Versandkarte an, und optimieren Sie Aufgabenrouten für ein effizientes Zeitplan- und Aufgabenmanagement
Verwenden Sie Personaloptimierung für Außendienst	Zeigen Sie den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters über an Personaloptimierung für den Außendienst Anwendung und Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben entsprechend.
Verwalten von Terminen	Verwalten Sie Kundentermine über Arbeitsauftragsaufgabenformulare
Verwalten Sie Crew-Vorgänge	Erstellen und verwalten Sie Crews, weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu, und fügen Sie einer Crew Ad-hoc-Service Desk-Mitarbeiter hinzu
Intelligente Aufgabenempfehlung	Verbessern Sie die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern durch intelligente Aufgabenempfehlungen

Zugehörige Informationen

Dispatcher-Arbeitsbereich konfigurieren

Dispatcher-Arbeitsbereich

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Passen Sie Informationen auf Aufgabenkarten und Mitarbeiterkarten an

Passen Sie die Felder an, die auf den Aufgabenkarten und Mitarbeiterkarten angezeigt werden, um bestimmte Informationen in anzuzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf den Aufgabenkarten und Mitarbeiterkarten muss der Administrator konfigurieren, welche Felder Sie anpassen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Passen Sie die Informationen an, die auf der Karte angezeigt werden sollen.
   - Klicken Sie für Aufgabenkarten auf Einstellungssymbol ( ) Und dann auswählen **Aufgaben** Registerkarte.
   - Klicken Sie für Service Desk-Mitarbeiter-Karten auf das Symbol „Einstellungen“ ( ) Und dann auswählen **Ressourcen** Registerkarte.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Felder im Dialogfeld „Einstellungen“.
   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Karte spiegelt die ausgewählten Felder wider.

Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen

Bestimmen Sie, was in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich Daher werden nur die Informationen angezeigt, die für Ihre Arbeit am relevantesten sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Schnelleinstellungen in Dispatcher-Arbeitsbereich Gewähren Sie Zugriff auf bestimmte Fähigkeiten von Außendienst-Management Beim Zuweisen der Arbeitsauftragsaufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol Einstellungen ( ).
   Die Optionen im Dialogfeld „Einstellungen“ sind in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet.
   - Die **Allgemein** Die Registerkarte enthält Optionen zum Einrichten des allgemeinen Außendienst-Management Konfigurationen.
   - Die **Aufgaben** Die Registerkarte enthält Optionen zum Aktivieren der Anzeige der Felder oder Informationen auf der Aufgabenkarte.
   - Die **Kalender** Die Registerkarte enthält Optionen zum Aktivieren der Anzeige der Felder oder Informationen im Kalender.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die **Ressourcen** Die Registerkarte enthält Optionen zum Aktivieren der Felder oder Informationen in der Karte oder Kalenderansicht des Service Desk-Mitarbeiters.
- Die **Ereignisse** Die Registerkarte enthält Optionen zum Aktivieren der Anzeige der Felder in einem Kalenderereignis.
- Die **Metriken** Die Registerkarte enthält Optionen zum Aktivieren von Gruppen- oder Agent-Metriken. Gruppenmetriken werden im Zeitplan angezeigt. Agent-Metriken werden im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.

4. Füllen Sie die Felder im aus **Allgemein** Registerkarte.

Registerkarte „Allgemein“

Feld	Beschreibung
Aktivieren Sie Aufgaben im Aufgabenbereich, im Zeitplan und in der Karte, um gleichzeitig zu filtern, wenn eine Zuweisungsgruppe ausgewählt wird.	Option zum Synchronisieren des Ressourcenfilters mit dem Aufgabenbereich, den Aufgaben und der Zuordnung für ausgewählte Zuweisungsgruppen.
Den Gruppentyp auswählen, den Sie anzeigen möchten	Option zur Auswahl, ob Zuweisungsgruppen oder Dispatch-Gruppen angezeigt werden sollen, wenn Sie im Aufgabenbereich suchen.
Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung	Aktualisiert den Kalender des Service Desk-Mitarbeiters automatisch, wenn ein Ereignis wie eine Besprechung, eine Schulung, eine Auszeitanforderung, ein persönliches oder ein Ad-hoc-Arbeitsereignis erstellt wird. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn die Systemeigenschaft Automatische Aktualisierung aktivieren aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.
Aktivieren Sie die Einzelauswahl von Gruppen/ Gebieten	Ermöglicht das Laden von nur einer Zuweisungsgruppe, einer Versandgruppe oder eines Gebiets, wenn sie im Aufgabenbereich ausgewählt wird.
Gruppen	Geben Sie die Standardgruppen ein, die ausgewählt werden sollen, wenn Sie öffnen **Hinweis:** Wenn Sie das Plugin „Gebietsplanung“ installiert haben, dann die **Gruppen** Die Registerkarte wird zur **Gebiete** Registerkarte. Geben Sie die Standardgebiete ein, die ausgewählt werden sollen, wenn Sie öffnen Dispatcher-Arbeitsbereich.

5. Klicken Sie auf **Aufgaben** Registerkarte und füllen Sie die Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Registerkarte Tasks (Aufgaben)

Feld	Beschreibung
Geplanter Start	Option zum Anzeigen des geplanten Startdatums und der Startzeit der Aufgabe.
Gebiet	Option zum Anzeigen des zugewiesenen Gebiets. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Gebietsplanung und Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.
Zuweisungsgruppe	Option zum Anzeigen der Zuweisungsgruppe der Aufgabe.
Standardspeicherort	Option zum Anzeigen des Standardstandorts des Außendienstmitarbeiters. **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiviert ist.
Zeitzone	Zeigt die Zeitzonenaufgaben in auf der Aufgabenkarte an.
Auswählen, wo neue Aufgaben geladen werden sollen	Option zum Auswählen, wo neue Aufgaben der Aufgabenliste hinzugefügt werden sollen. Sie müssen haben **Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung** Aktiviert, um diese Einstellung zu verwenden.
Ich möchte über neue Aufgaben benachrichtigt werden, bevor sie der Liste hinzugefügt werden.	Option zum Anzeigen einer Benachrichtigung oben in der Aufgabenliste, wenn der Aufgabenliste eine neue Aufgabe hinzugefügt wird. Sie müssen haben **Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung** Aktiviert, um diese Einstellung zu verwenden.

6. Klicken Sie auf **Kalender** Registerkarte und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Kalender“

Feld	Beschreibung
Kalender-Standardansicht	Standardansicht von Dispatcher-Arbeitsbereich Kalender in Tagen, Arbeitstag oder Woche.
Standardmäßiger Starttag der Woche	Option zum Ändern des Kalenderstarttages der Woche in der Wochenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Standardmäßige Kalenderanzeigetage	Option zum Aktualisieren der Anzahl der Tage pro Woche, die im angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich Kalender. **Hinweis:** Wenn diese Option aktiviert ist, wird ein **Flexible Tage** Die Option kann ausgewählt werden, wenn Sie auswählen **Tag** , **Arbeitstag** , Oder **Woche** .
Uhrzeit für Tagesbeginn	Option zum Auswählen der Stunde, an der der Arbeitstag beginnt.
Uhrzeit für Tagesende	Option zum Auswählen der Stunde, an der der Arbeitstag endet.
Anzuzeigende Zeitintervalle	Die Zeit, die jede Spalte in der hat Dispatcher-Arbeitsbereich Kalender stellt dar.
Nicht zugewiesene Aufgaben per Drag-and-Drop über bereits geplante Aufgaben im Kalender ziehen	Legen Sie fest, wie sich überschneidende Aufgaben zugewiesen werden. Sie können auch anpassen, wie oft das Popup-Fenster „überlappende Aufgaben“ angezeigt wird.
Aufgabenfenster anzeigen – bei Aufgabenauswahl starten	Option zum Anzeigen des Ablaufdatums und der Ablaufzeit des Zuweisungsfensters, wenn eine Aufgabe ausgewählt wird.
Ressourcen automatisch laden	Option zum Laden weiterer Service Desk-Mitarbeiter oder Crews beim Herunterscrollen Dispatcher-Arbeitsbereich.
Zeitplan basierend auf der Reisestartzeit	Ermöglicht den Start von Aufgaben, die über den Aufgabenbereich zugewiesen wurden, basierend auf der Reisezeit eines Service Desk-Mitarbeiters.
Sich überschneidende Aufgaben automatisch anpassen	Option zum Neuplanen einer vorhandenen Aufgabe, nachdem eine neue Aufgabe zugewiesen wurde, bei der eine vorhandene Aufgabe geplant ist. Wenn Sie eine neue Aufgabe über eine vorhandene Aufgabe ziehen, wird die vorhandene Aufgabe rechts von der neuen Aufgabe verschoben. **Hinweis:** Wenn Außendienst Das Plugin „Aufgabenbündelung“ ist installiert. Durch Ziehen von Bündeln werden auch vorhandene Aufgaben verschoben, und vorhandene Bündel verschieben sich, wenn sie sich überschneiden.
Wählen Sie Zeitzonen für den Kalender aus	Eintrag, um auszuwählen, welche Zeitzonen in der Dropdown-Liste „Zeitzone“ in den Ansichten „Zeitplan“ und „Hybrid“ von verfügbar sind Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie können eine oder mehrere auswählen.
Mehrere Zeitzonenzeilen anzeigen	Aktivieren Sie, dass mehrere Zeitzonenzeilen im Kalender in angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich. Die zur Auswahl verfügbaren Zeitzonen werden in eingegeben **Wählen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Sie Zeitzonen für den Kalender aus Feld. Zusätzliche Zeitzonen werden über der Standardzeitzone im Kalender gestapelt.

7. Klicken Sie auf **Ressourcen** Registerkarte und füllen Sie die Felder aus.

Hinweis: Deaktivieren Sie verfügbare Teile, übereinstimmende Kompetenzen und Entfernung zur Aufgabe, um dies zu verhindern Dispatcher-Arbeitsbereich Wird jedes Mal neu geladen, wenn eine neue Aufgabe ausgewählt wird.

Registerkarte „Ressourcen“

Feld	Beschreibung
Gebiet	Option zum Anzeigen des zugewiesenen Gebiets. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Gebietsplanung und Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.
Gruppen	Option zum Anzeigen der Versandgruppe oder Zuweisungsgruppe eines Service Desk-Mitarbeiters auf der Mitarbeiterkarte.
Standort	Option zum Anzeigen des Standorts eines Service Desk-Mitarbeiters auf der Agent-Karte.
Verfügbare Teile	Option, um zu bestimmen, ob die Teile beim Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.
Übereinstimmende Kompetenzen	Option, um zu bestimmen, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die übereinstimmenden Kompetenzen verfügt.
Agentstatus	Option zum Bestimmen des Status des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. vor Ort, außerhalb der Schicht usw.
Zeitplanstatus	Option zum Bestimmen des Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. pünktlich, hinterher usw.
Entfernung zur Aufgabe	Option zum Bestimmen der Entfernung zu Aufgabenstandorten basierend auf der vom Service Desk-Mitarbeiter verwendeten Route.
Zeitzone	Zeigt die Zeitzonen an, in denen sich Service Desk-Mitarbeiter auf der Agent-Karte befinden.
Entfernung zur Einheit	Maßeinheit, die bei der Berechnung der Entfernung zu Aufgabenstandorten verwendet wird, entweder Meilen oder Kilometer.
Crew-Größe	Die Anzahl der Mitglieder in der Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Crews müssen aktiviert sein, um diese Einstellung anzuzeigen.
Crew-Mitgliedschaft nach Zeitplan anzeigen	Wenn diese Option aktiviert ist, wird im Kalender eine gelbe Linie angezeigt, die angibt, dass der Service Desk-Mitarbeiter zu diesem Zeitpunkt mit einer Crew arbeitet. **Hinweis:** Crews müssen aktiviert sein, um diese Einstellung anzuzeigen.
Betriebsstatus	Aktueller Status der Ausrüstung. Beispielsweise ist ein Schaufelwagen nicht verfügbar, da Wartungsarbeiten daran abgeschlossen werden. Verfügbare Werte: ○ Verfügbar ○ In Gebrauch ○ Nicht verfügbar **Hinweis:** Geräte müssen aktiviert sein, um diese Einstellung anzuzeigen.
Kategorie	Name der Kategorie für das Gerät. **Hinweis:** Geräte müssen aktiviert sein, um diese Einstellung anzuzeigen.

8. Klicken Sie auf **Ereignisse** Registerkarte und füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Events“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Option zum Anzeigen der Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe auf der Aufgabenkarte.
Anzahl	Option zum Anzeigen der Arbeitsaufgabennummer auf der Kalendereregniskarte.
SLA anzeigen	Option zum Anzeigen des SLA für die bereits zugewiesenen Aufgaben und zur Anzeige in der Kalenderansicht.
Reisezeitindikator anzeigen	Option zum Anzeigen der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt hat, um den Aufgabenstandort zu erreichen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Heimreisezeitindikator anzeigen	Option zum Anzeigen der Zeit, die der Service Desk-Mitarbeiter benötigt hat, um von der letzten Aufgabe des Tages nach Hause zurückzukehren.

9. Wählen Sie aus **Metriken** Registerkarte und aktivieren Sie die Felder.

Hinweis: Metriken zeigen „N/V“ an, wenn dem Service Desk-Mitarbeiter oder der Zuweisungsgruppe keine Aufgaben zugewiesen sind. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben zu, um Metriken anzuzeigen.

Registerkarte „Metriken“

Feld	Beschreibung
Aufgaben	Die Anzahl der Aufgaben, die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe abschließen muss.
Arbeitszeit	Die Gesamtarbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters oder der Gruppe.
Reisezeit	Die Gesamtreisezeit des Service Desk-Mitarbeiters oder der Gruppe.
Auslastung	Der Prozentsatz der Arbeitsstunden, für die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe Aufgaben geplant hat. Der Nutzungswert wird berechnet, indem die Arbeitszeit zur Reisezeit addiert und durch die Schichtzeit geteilt wird. **Hinweis:** Dies **Nutzung** Das Feld wird nur angezeigt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen festgelegten Zeitplan hat.
Produktivität	Der Prozentsatz der Arbeitsaufgaben, die der Service Desk-Mitarbeiter oder die Gruppe für den Tag abgeschlossen hat. Die Produktivität wird berechnet, indem die Arbeitszeit durch die Schichtzeit geteilt wird. **Hinweis:** Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen festgelegten Zeitplan hat.

10. Wählen Sie **Speichern**.

Kennzeichnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Kennzeichnen Sie Aufgaben, an denen Sie später arbeiten möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Klicken Sie auf das Kennzeichnungssymbol (⚐) In der Aufgabe.

Ergebnis

Die Arbeitsauftragsaufgabe wird gekennzeichnet und angezeigt, wenn Sie die Aufgaben nach der Option filtern **Gekennzeichnete Aufgaben** Im Aufgabenbereich.

Wählen Sie Zuweisungsgruppen in aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen Sie Zuweisungsgruppen im Dispatcher-Arbeitsbereich aus, um schnell eine Liste der Service Desk-Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen haben **Aktivieren Sie die Einzelauswahl von Gruppen/Gebieten** Deaktiviert in den Einstellungen, um mehrere Gebiete auszuwählen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Aus.
3. Wählen Sie Aus **Zuweisungsgruppen** .
4. Wählen Sie die Zuweisungsgruppen aus, die Sie anzeigen möchten.
5. Wählen Sie **Übernehmen**.

Wählen Sie Gebiete in aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen Sie schnell Gebiete aus, in denen Ressourcen gefiltert werden sollen Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie können auch Standardgebiete speichern, um sie jedes Mal zu laden, wenn Sie sie öffnen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie müssen deaktivieren **Aktivieren Sie die Einzelauswahl von Gruppen/Gebieten** In den Einstellungen zum Auswählen mehrerer Gebiete. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Aus.
3. Wählen Sie Aus **Gebiete** .
4. Wählen Sie die Gebiete aus, die Sie anzeigen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebietsauswahloptionen

Optionen	Auswahlmöglichkeiten
Wählen Sie das gesamte Gebiet aus	Wählen Sie ein übergeordnetes Gebiet aus. Dadurch werden das übergeordnete Element und alle untergeordneten Elemente im Gebiet ausgewählt.
Wählen Sie ein ganzes Gebiet aus, schließen Sie jedoch einige untergeordnete Elemente aus	Wählen Sie ein übergeordnetes Gebiet aus, navigieren Sie dann zur geschachtelten Struktur, und wählen Sie die untergeordneten Elemente aus, die Sie entfernen möchten.
Wählen Sie mehrere Gebiete aus	Wählen Sie das übergeordnete oder einzelne untergeordnete Gebiete nacheinander aus.
Heben Sie die Auswahl von Gebieten auf	Wählen Sie ein Gebiet erneut aus, um die Auswahl aufzuheben.
Suchen Sie nach einem Gebiet	Geben Sie eine Suche nach dem Gebiet ein. Die Suche verfeinert die Liste der Gebiete, während Sie eingeben. Wählen Sie nach einer Suche mehr anzeigen, um die anderen Gebiete in der Gruppierung anzuzeigen, die nicht den Suchkriterien entsprechen.

Hinweis:

Ausgewählte Gebiete oder untergeordnete Gebiete werden grün, wenn sie ausgewählt werden.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Als Standard festlegen** Um Ihre Auswahl jedes Mal zu laden, wenn Sie öffnen Dispatcher-Arbeitsbereich.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen

Minimieren Sie das Scrollen und filtern Sie Aufgaben, die im Aufgabenbereich angezeigt werden. Suchen Sie schnell nach Stichwörtern, oder zeigen Sie alle Aufgaben an, die einer Gruppe oder einem Gebiet zugewiesen sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsauftragsaufgaben anhand der folgenden Kriterien durchsuchen:

- Stichwort
- Kalenderdaten abgleichen
- Status von Arbeitsauftragsaufgaben

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben auch basierend auf den vom Administrator konfigurierten Feldern filtern und sortieren.

Wenn Sie den Arbeitsnotizen einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe eine Arbeitsaufgabennummer hinzufügen, werden bei der Suche nach der Arbeitsaufgabennummer, die den Arbeitsnotizen hinzugefügt wurde, beide

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt. Dies geschieht, da es sich um eine Stichwortsuche handelt, die dazu führt, dass beide Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise WOT123 zu den Notizen von WOT456 hinzufügen, werden bei der Suche nach WOT123 sowohl WOT123 als auch WOT456 angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Suchen Sie im Aufgabenbereich nach einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Suchkriterien	Aktion
Stichwort	Geben Sie den Suchbegriff in das Suchfeld ein, und wählen Sie das Suchsymbol ( ). **Hinweis:** Um die Suche zu löschen und alle Aufgaben anzuzeigen, löschen Sie den Suchbegriff, und drücken Sie die Eingabetaste.
Kalenderdaten	Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Filteraufgaben nach Kalenderdaten** ( ) Symbol, um neben dem ausgewählten Filter Aufgaben anzuzeigen, die den Kalenderdaten zugeordnet sind. **Hinweis:** Im Aufgabenbereich werden Aufgaben basierend auf Daten wie folgt angezeigt: ○ Wenn das Start- und Enddatum des Fensters einer Aufgabe innerhalb der derzeit im Kalender angezeigten Daten liegen. ○ Wenn das Feld Fensterende leer ist, wird die Aufgabe angezeigt, wenn der Kalender ein Datum anzeigt, das nach dem Startdatum des Fensters der Aufgabe liegt. ○ Wenn das Feld Fensterstart leer ist, wird die Aufgabe angezeigt, wenn der Kalender ein Datum vor dem Enddatum des Fensters der Aufgabe anzeigt. ○ Wenn die Felder „Fensterstart“ und „Fensterende“ leer sind, wird die Aufgabe des Aufgabenbereichs angezeigt, wenn Abgleichkalenderdaten aktiviert sind. ○ Wenn das Kalenderanzeigefenster geändert wird, wird der Aufgabenbereich so aktualisiert, dass nur Aufgaben angezeigt werden, die dem neuen Datumsbereich entsprechen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Suchkriterien	Aktion
Status	Wählen Sie den Filter aus der Liste der Standardfilter aus. Die Standardfelder, die in angezeigt werden **Filtern nach** Liste wird vom Administrator konfiguriert.
Sortieroptionen	Wählen Sie das Sortiersymbol ( ) Zum Sortieren von Aufgaben. Die angezeigten standardmäßigen Sortieroptionen werden vom Administrator konfiguriert.

Ergebnis
Die Aufgaben, die die Suchanforderungen erfüllen, werden im Aufgabenbereich angezeigt.

Zugehörige Informationen

Suchen Sie nach entsprechenden Außendienstmitarbeitern

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu

Filter Dispatcher-Arbeitsbereich Ansichten

Filtern Sie die Kartenansicht, die Hybridansicht und die Zeitplanansicht von Dispatcher-Arbeitsbereich Um nur die Elemente anzuzeigen, die Sie interessieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie das Filtersymbol ( ).
4. Bestimmen Sie die Informationen, die Sie anzeigen möchten.
   - Um Service Desk-Mitarbeiter-Informationen anzuzeigen, wählen Sie aus **Service Desk-Mitarbeiter** .
   - Um Informationen zur Auftragnehmergruppe anzuzeigen, wählen Sie aus **Auftragnehmer** .
   - Um Service Desk-Mitarbeiter, Gruppen oder Auftragnehmergruppen mit einem bestimmten Kompetenzsatz anzuzeigen, wählen Sie aus **Kompetenzen** .
   - Um Service Desk-Mitarbeiter, Gruppen oder Auftragnehmergruppen mit allen benannten Kompetenzen anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Kompetenzen abgleichen** .

Suchen Sie nach entsprechenden Außendienstmitarbeitern

Suchen Sie in nach Service Desk-Mitarbeitern mit bestimmten Attributen Dispatcher-Arbeitsbereich Damit Sie entsprechende Zuweisungen vornehmen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

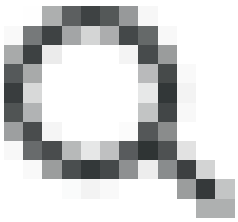
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Suchen Sie nach Außendienstmitarbeitern oder Kompetenzen.

Suchkriterien	Beschreibung
Name des Agenten	Geben Sie den Namen eines Service Desk-Mitarbeiters in ein **Ressourcen durchsuchen** Feld und klicken Sie auf die Suche ()-Symbol.
Ressourcen einstufen	Ordnen Sie Ressourcen nach Wichtigkeitsebene ein. **a.** Wählen Sie Rangressourcen ( )-Symbol **b.** Wählen Sie eine Sortieroption aus, um die Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, die die spezifischen Attribute erfüllen und verfügbar sind: **Standard** , **Entfernung** , **Kompetenzen** , **Teile** , **Regeln Für Automatische Zuweisung** . Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Zeitplanung aktivieren.
Datum	Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus, um Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, die am ausgewählten Tag verfügbar sind.

Ergebnis

Außendienstmitarbeiter werden basierend auf den Filterkriterien aufgelistet. Wenn Service Desk-Mitarbeiter für den in der Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zeitraum nicht verfügbar sind, wird eine Meldung angezeigt.

Zugehörige Informationen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu

Arbeits- und Zeitplanstatus für Außendienstmitarbeiter

Zeigen Sie den aktuellen Arbeits- und Zeitplanstatus von Außendienstmitarbeitern an, während diese dabei sind, ihre Aufgaben zu erledigen.

Arbeitsstatus

Um den Arbeitsstatus eines Außendienstmitarbeiters auszuwerten, prüft das System die Aktion, die der Mitarbeiter beim Aktualisieren einer Aufgabe durchführt, und interpretiert sie als Status.

Der Arbeitsstatus eines Außendienstmitarbeiters kann folgende Werte aufweisen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Unterwegs
- Am Standort
- Nicht im Dienst

Wenn der Außendienstmitarbeiter beispielsweise mit der Reise zu einer Aufgabe beginnt, lautet der Status des Mitarbeiters im System **Unterwegs**. Wenn der Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnt, wird der Status des Mitarbeiters auf **Am Standort** aktualisiert. Wenn ein Außendienstmitarbeiter eine Aufgabe abschließt oder storniert, wird der Status des Mitarbeiters in Vorbereitung auf die Reise zur nächsten Aufgabe auf **Keine** aktualisiert.

Der Status des Service Desk-Mitarbeiters außerhalb der Schicht gibt an, dass Außendienst Für den Tag sind keine zugewiesenen Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter geplant.

Sie können den Arbeitsstatus eines Service Desk-Mitarbeiters im kontextbezogenen Seitenbereich anzeigen, der geöffnet wird, wenn Sie in der Versandzuordnung oder im Anwenderdatensatz eines Service Desk-Mitarbeiters auf die PIN des Service Desk-Mitarbeiters klicken. Um den Arbeitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters im Anwenderdatensatz anzuzeigen, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwender** Und konfigurieren Sie das Anwenderformular, um anzuzeigen **Status des Work Agent** Feld. Mit dieser Aktion wird das Statusfeld für alle Benutzerdatensätze eingefügt.

Zeitplanstatus

Wenn Sie in der Versandzuordnung auf eine Agent-PIN klicken, wird das Agent-Profil angezeigt. Wenn für einen Standort mehrere Außendienstmitarbeiter angezeigt werden, können Sie einen Mitarbeiter auswählen, um dessen Profil anzuzeigen. Sie können den Status des Zeitplans für diesen Außendienstmitarbeiter anzeigen, der folgende Werte aufweisen kann:

- Vor Zeitplan
- Pünktlich
- Mit Verspätung, weniger als 30 Minuten
- Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten
- Mit mehr als einer Stunde Verspätung

Um den Status des Zeitplans für Service Desk-Mitarbeiter in den Anwenderlisten und Datensätzen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Anwenderadministration** > **Anwender** Und konfigurieren Sie die Anwenderliste und das Formular so, dass sie angezeigt werden **Im Zeitplan** Feld. Mit dieser Aktion wird das Feld „Zeitplanstatus“ für alle Benutzerdatensätze eingefügt.

A Außendienst Der Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters wird bestimmt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Reisebeginn für auswählt Mobile Agent Anwendung. Die Außendienst Die folgende Tabelle für den Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters zeigt, worauf der Status des Service Desk-Mitarbeiters basiert, wenn er „Reise beginnen“ ausgewählt.

Außendienst Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters

Agentstatus	Wann Reisebeginn ausgewählt wurde
Vor Zeitplan	20 Minuten vor der geplanten Reisezeit

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst Zeitplanstatus des Service Desk-Mitarbeiters (Fortsetzung)

Agentstatus	Wann Reisebeginn ausgewählt wurde
Pünktlich	Innerhalb von 3 Minuten nach der geplanten Reisezeit
Hinter Zeitplan, weniger als 30 Minuten	20 Minuten nach der geplanten Reisezeit
Hinter Zeitplan, zwischen 30 und 60 Minuten	40 Minuten nach der geplanten Reisezeit
Mit mehr als einer Stunde Verspätung	70 Minuten nach der geplanten Reisezeit

Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht im Kalender in anzeigen oder ausblenden Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen Sie diese Option aus, nur Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, die sich in der Schicht befinden, sodass Sie leichter sehen können, wer verfügbar ist, wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen. Sie können auch alle Service Desk-Mitarbeiter anzeigen, um alle in und außerhalb der Schicht anzuzeigen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig wird das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ im Kalender in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich Bis zu sieben Tage in der Zukunft. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um die Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ so zu konfigurieren, dass sie länger als sieben Tage angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Anzahl der Tage, die Dispatcher außerhalb der Schicht Service Desk-Mitarbeiter ausblenden können.

Auftragnehmer, Crews und Geräte werden mit der Schaltfläche „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ nicht ausgeblendet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie aus **Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht anzeigen oder ausblenden** Symbol ( ).

> **Hinweis:** Das Symbol „Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Schicht anzeigen oder ausblenden“ wird dunkel, wenn Service Desk-Mitarbeiter ausgeblendet sind, und ist hell, wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht ausgeblendet sind.

Zeitzonen in Dispatcher-Arbeitsbereich

Es gibt einige Möglichkeiten, mit denen Dispatcher die Zeitzonen steuern können, die im Kalender in angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich.

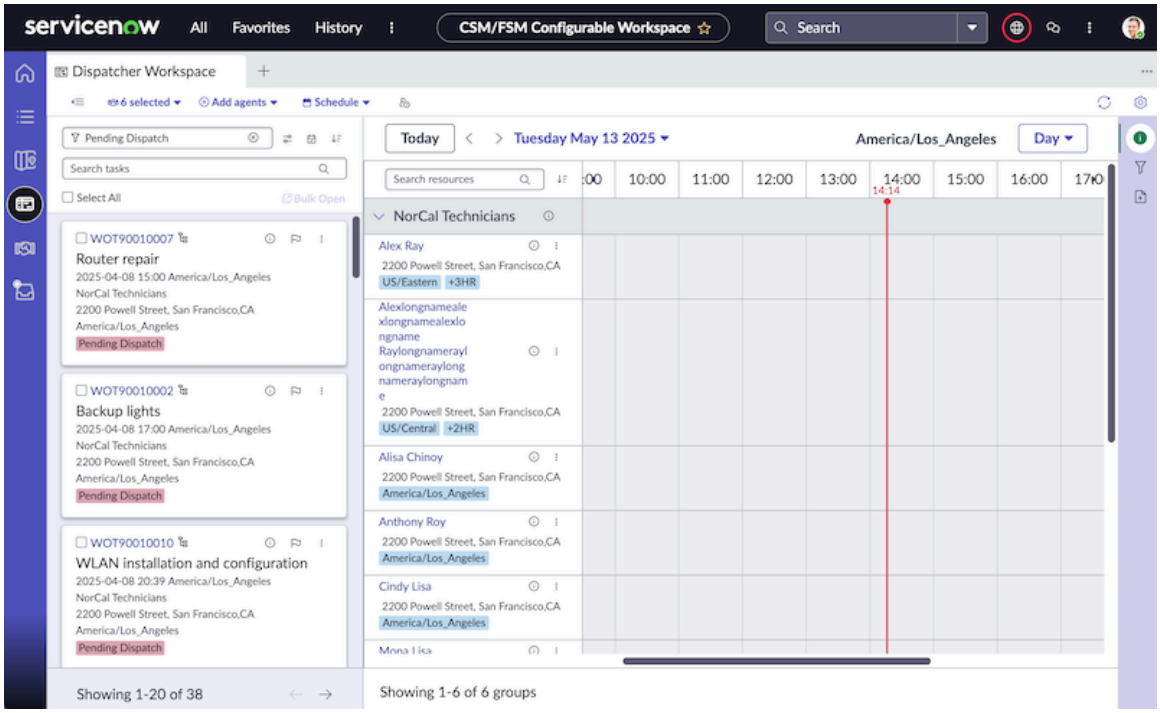
Verwenden einer einzelnen Zeitzone im Kalender

Dispatcher können den Kalender in verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Mit einer einzelnen Zeitzone. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie und alle Ihre Service Desk-Mitarbeiter an einem Ort sind. In dieser Konfiguration wird eine Zeitzone im Kalender angezeigt, und im Dropdown-Menü „Zeitzone“ sind keine Zeitzonen verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um dies zu verwenden, müssen Sie haben **Zeigen Sie mehrere Zeitzonenzeilen an** Deaktiviert und keine Einträge in **Wählen Sie Zeitzonen für den Kalender aus** Feld.



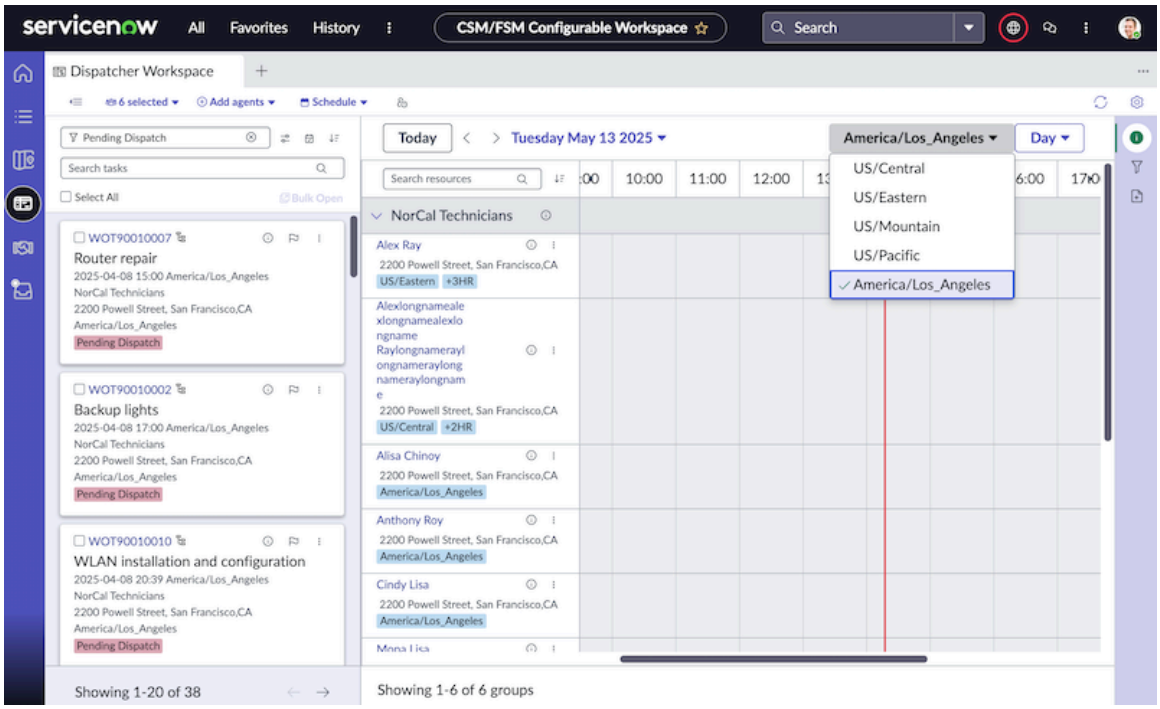
Verwenden einer einzelnen Zeitzone mit mehreren Auswahloptionen

Dispatcher-Arbeitsbereich Kann auch so konfiguriert werden, dass eine einzelne Zeitzone im Kalender angezeigt wird, mit der Möglichkeit, zwischen Zeitzonen zu wechseln. Dies kann für Dispatcher hilfreich sein, die Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Zeitzonen verwalten. Wenn Sie beispielsweise ein Dispatcher in Kalifornien sind, aber Service Desk-Mitarbeiter in den Vereinigten Staaten verwalten. Dispatcher können schnell zwischen Zeitzonen wechseln und mentale Berechnungen minimieren, die erforderlich sind, um zu verstehen, wie der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu ihrer Ortszeit aussieht.

Um dies zu verwenden, müssen Sie haben **Zeigen Sie mehrere Zeitzonenzeilen an** Deaktiviert mit mehreren Zeitzoneneinträgen in **Wählen Sie Zeitzonen für den Kalender aus** Feld.

Weitere Informationen finden Sie unter Ändern Sie die Zeitzone in Dispatcher-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



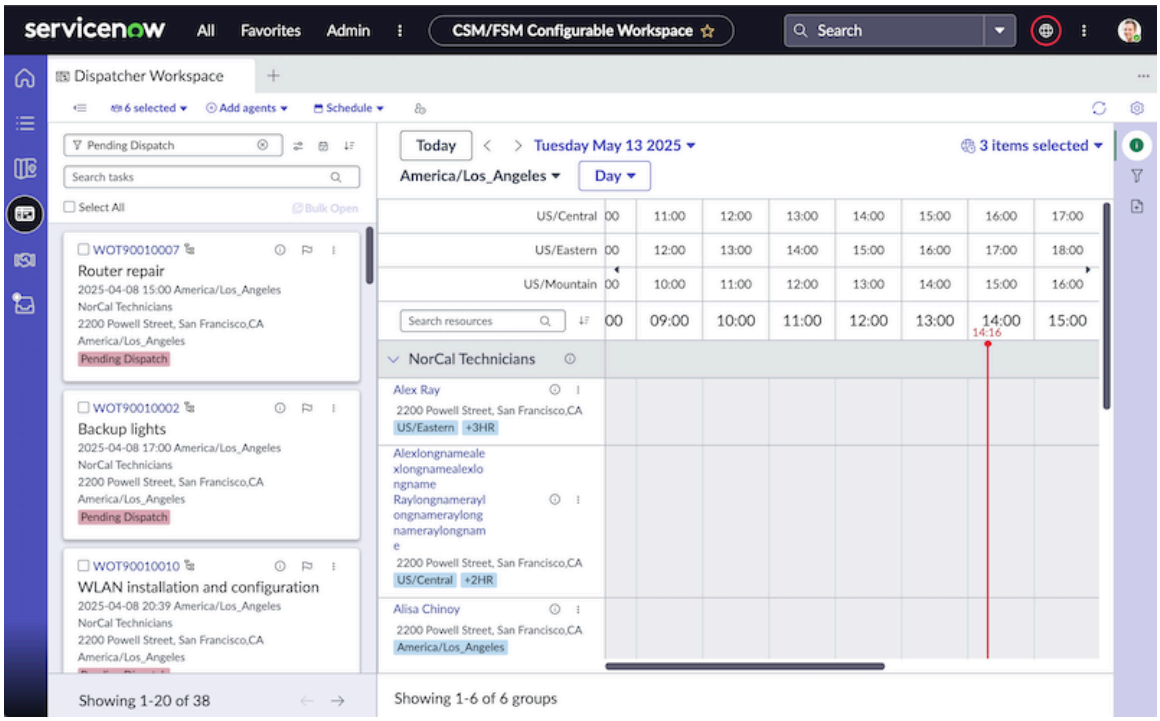
Mehrere Zeitzonen im Kalender verwenden

Dispatcher können mehrere Zeitzonen im Kalender anzeigen, aus denen mehrere Zeitzonenoptionen ausgewählt werden können. Dies kann hilfreich sein, wenn Sie Service Desk-Mitarbeiter regelmäßig über mehrere Zeitzonen hinweg verwalten und kontinuierlich die Zeitzonen anzeigen möchten, in denen sich Ihre Service Desk-Mitarbeiter befinden. Sie können bis zu drei Zeitzonen so konfigurieren, dass sie gleichzeitig im Kalender angezeigt werden. Sie können auch nach Bedarf zwischen diesen Zeitzonen wechseln.

Um dies zu verwenden, müssen Sie haben **Zeigen Sie mehrere Zeitzonenzeilen an** Aktiviert, und mehrere Einträge in **Wählen Sie Zeitzonen für den Kalender aus** Feld.

Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie mehrere Zeitzonen gleichzeitig in an Dispatcher-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Ändern Sie die Zeitzone in Dispatcher-Arbeitsbereich

Sie können die Zeitzone ändern, die im Kalender oder in der Hybridansicht angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich Um schnell zwischen den Zeitzonen zu wechseln, in denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter arbeiten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Zeitzone in ändern Dispatcher-Arbeitsbereich, Die Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ zeigt die Differenz in Stunden zwischen der von Ihnen ausgewählten Zeitzone und der Zeitzone des Service Desk-Mitarbeiters an, wenn ein Unterschied zwischen den beiden besteht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

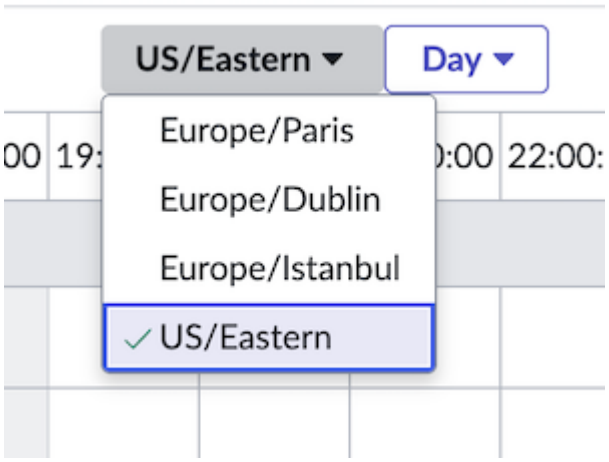
Sie müssen mehr als eine Zeitzone konfiguriert haben. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Kalender“ in Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Aus.
3. Wählen Sie aus **Kalender** , Oder **Hybrid** Anzeigen.
4. Wählen Sie die Dropdown-Liste Zeitzone aus.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



5. Wählen Sie eine Zeitzone aus.

Ergebnis

Die von Ihnen ausgewählte Zeitzone wird in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

Zeigen Sie mehrere Zeitzonen gleichzeitig in an Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher können mehrere Zeitzonen im Kalender in anzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich Die übereinander gestapelt sind. Dadurch ist es einfacher, den Zeitplan jedes Service Desk-Mitarbeiters in seiner lokalen Zeitzone auf einen Blick zu sehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1086877749?h=0f6f93754c&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

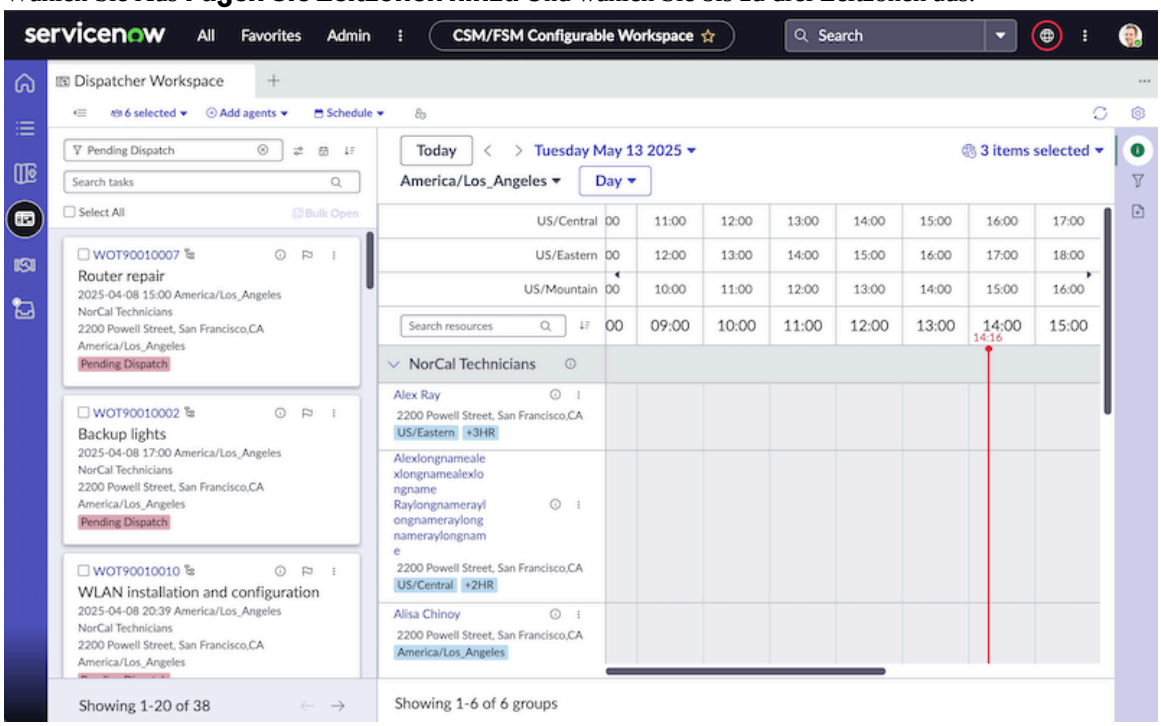
Sie müssen haben **Zeigen Sie mehrere Zeitzonenzeilen an** Aktiviert, und mehrere Zeitzonen in eingeben **Wählen Sie Zeitzonen für den Kalender aus** Einstellung. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Kalender“ in Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Aus.
3. Wählen Sie aus **Kalender** , Oder **Hybrid** Anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Zeitzonen hinzu** Und wählen Sie bis zu drei Zeitzonen aus.



Schlagen Sie Service Desk-Mitarbeitern vor, sie einer Arbeitsauftragsaufgabe zuzuweisen

Sortieren Sie schnell eine Liste der besten Service Desk-Mitarbeiter, um eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf den von Ihnen ausgewählten Kriterien zuzuweisen.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1041292325?badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Dynamische Planung muss aktiviert sein, um Zuweisungshilfe verwenden zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung Wird Konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie im Aufgabenbereich das Symbol weitere Aktionen (⋮).
4. Wählen Sie Aus **Zuweisungshilfe** .
5. **Wahlweise:** Sortieren Sie die Service Desk-Mitarbeiter-Liste basierend auf den gewünschten Kriterien.

Sortieroptionen für Zuweisungsunterstützung

Sortieroption	Beschreibung
Beste Übereinstimmung	Beste Übereinstimmung ist die Standardsortierungsmethode. Der Übereinstimmungsprozentsatz wird auf die gleiche Weise berechnet, wie die dynamische Planung Service Desk-Mitarbeiter berechnet,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sortieroption	Beschreibung
	denen Aufgaben zugewiesen werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter Übereinstimmungskriterien für die Zuweisung von Aufgaben.
Entfernung	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend darauf, wie weit sich die einzelnen Service Desk-Mitarbeiter von der Arbeitsauftragsaufgabe entfernt haben.
Kompetenzen	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der Anzahl der erforderlichen Kompetenzen, über die jeder Service Desk-Mitarbeiter verfügt. Service Desk-Mitarbeiter mit mehr Kompetenzen sind ganz oben.
Teile	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter basierend darauf, wie viele erforderliche Teile jeder Service Desk-Mitarbeiter hat. Service Desk-Mitarbeiter mit den meisten Teilen zum Abschließen der Aufgabe befinden sich oben.
Früheste Startzeit	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie schnell sie die Arbeitsauftragsaufgabe starten können.
Früheste Endzeit	Sortiert Service Desk-Mitarbeiter danach, wie schnell sie die Arbeitsauftragsaufgabe abschließen können.

6. Wählen Sie den Service Desk-Mitarbeiter aus, dem Sie die Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen möchten.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeiter mit nicht zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich Zuordnung.

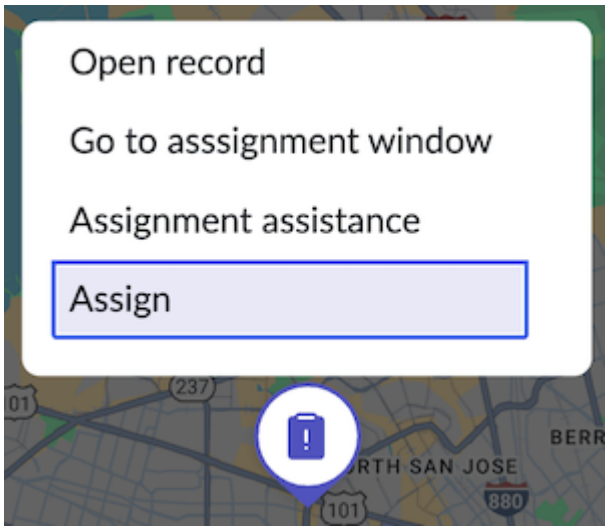
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher, wm_initiator_qualifier_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie **Zeitplan**.
4. Wählen Sie Aus **Zuordnung** Oder **Hybrid** .
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine nicht zugewiesene Aufgabe in der Karte.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



7. Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Außendienstmitarbeiter aus, der für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Der Kunde erhält eine Textnachricht und eine E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.

Bearbeiten Sie mehrere Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Wählen Sie mehrere Aufgaben mit Massenaktionen aus, und öffnen Sie sie, oder bündeln Sie sie Dispatcher-Arbeitsbereich.

Alle auswählen

Die **Wählen Sie Alle Aus** Mit dem Kontrollkästchen werden alle Aufgaben im aktuellen Bereich ausgewählt.

Hinweis: Durch das Ändern des Filters wird die Auswahl zuvor ausgewählter Karten aufgehoben.

Das Kontrollkästchen hat drei status.

1. Keine ausgewählt. Derzeit sind keine Aufgaben ausgewählt. Diese Option ist der Standardstatus.
2. Alle ausgewählt. Alle Aufgaben sind ausgewählt. Diese Option ist der Anfangsstatus beim Umschalten **Wählen Sie Alle Aus** .
3. Unbestimmt. Einige Aufgaben sind ausgewählt. Nach dem Umschalten **Wählen Sie Alle Aus** Wenn Sie einzelne Aufgaben deaktivieren, wird der platziert **Wählen Sie Alle Aus** Kontrollkästchen in diesem Status

Massenhaftes Öffnen

Wenn eine oder mehrere Aufgaben ausgewählt sind, wird **Massenöffnung** Aktion wird angezeigt. Auswählen **Massenöffnung** Öffnet alle ausgewählten Aufgaben als einzelne Registerkarten in Dispatcher-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Massenzuweisung

Wenn eine oder mehrere Aufgaben ausgewählt sind, wird **Automatische Zuweisung** Aktion ist aktiviert. Auswählen **Automatische Zuweisung** Plant dynamisch alle ausgewählten Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.

Gruppe

Wenn zwei oder mehr Aufgaben ausgewählt sind, wird **Paket** Aktion wird angezeigt. Auswählen **Paket** Erstellt ein Paket der ausgewählten Aufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben

Hinweis: Wenn das Plugin „dynamische Planung“ (com.snc.Dynamic_Scheduling) und das Plugin „Außendienst-Aufgabenbündelung“ (com.snc.fsm_Task_Bundle) aktiviert sind, wird **Automatische Zuweisung** Und **Massenöffnung** Aktionen werden in einem Dropdown-Menü konsolidiert.

an.

Aktualisieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben gleichzeitig

Sparen Sie Zeit, und aktualisieren Sie mehrere Arbeitsauftragsaufgaben gleichzeitig im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich Drücken Sie Umschalt- oder Befehlstaste auf Ihrer Tastatur, während Sie mehrere Aufgaben auswählen.

   Hinweis: Aufgaben müssen sich im Status „Zugewiesen“ oder „geplant“ befinden, um ausgewählt werden zu können.

4. Wählen Sie das Symbol Überlaufaktionen ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
5. Wählen Sie die Aktion aus, die für die Aufgaben ausgeführt werden soll:
   - Datensatz öffnen
   - Alle Zuweisungen aufheben
   - Alle sperren
   - Alle entsperren
   - Gesamte Auswahl aufheben

Arbeitsauftragsaufgaben verwalten

Verfolgen und überwachen Sie den Echtzeitstatus von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Aufgaben automatisch zuweisen, Zeit aufzeichnen, weitere Informationen anfordern und die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu

Weisen Sie einem Außendienstmitarbeiter aus eine Arbeitsauftragsaufgabe zu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Wenn die zum Abschließen der Aufgabe erforderliche Zeit mehrere Zeitplaneinträge oder Tage erfordert, wählen Sie aus **Weisen Sie alle Zeitplaneinträge zu** Option im Arbeitsauftragsaufgabenformular.

Wenn die Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet zugewiesen ist, der am besten mit seinem Standort übereinstimmt, müssen Sie die folgenden Optionen aktivieren:

- Die Außendienst Gebietsmodell, `Field_Service_Territories`. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.
- **Gebiet** Option in Dispatcher-Arbeitsbereich Zum Anzeigen der Gebietsinformationen auf der Aufgabenkarte und der Service Desk-Mitarbeiter-Karte. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Wenn die Aufgabenzuweisungsmethode die für das Personal optimierten Schichtzeitpläne berücksichtigen muss, müssen Sie aktivieren **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Konfiguration zum Aktivieren von Personaloptimierung für den Außendienst Datenmodell. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Hinweis: Wenn **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Konfiguration ist aktiviert, die Dispatcher-Arbeitsbereich Kalender zeigt die in erstellten Zeitpläne und Ereignisse an Personaloptimierung für den Außendienst Anwendung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status „Ausstehend“ befinden, entweder manuell oder automatisch in der zuweisen Dispatcher-Arbeitsbereich.

- Um Arbeitsauftragsaufgaben automatisch zuzuweisen, müssen Sie die dynamische Planung aktivieren. Die Fähigkeit zum automatischen Zuweisen ordnet eine Aufgabe automatisch einem Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe zu, der über die erforderlichen Kompetenzen und einen Zeitplan verfügt, der die Aufgabe aufnehmen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung in wird eingerichtet Dispatcher-Arbeitsbereich.
- Um Arbeitsauftragsaufgaben manuell zuzuweisen, beachten Sie die folgenden Aspekte:
  - Die Zeitdauer, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist
  - Das Zeitfenster, in dem eine Aufgabe abgeschlossen werden muss
  - Der Zeitplan und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen
  - Die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen, falls konfiguriert
  - Die Verfügbarkeit der erforderlichen Teile
  - Die Auswirkungen auf andere Aufgaben
  - Die Routenzuordnung der Agent-Aufgabe

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter Teil von mehr als einer Zuweisungsgruppe oder einem Gebiet ist, sehen Dispatcher den Service Desk-Mitarbeiter in mehr als einer Zeile im Kalender in Dispatcher-Arbeitsbereich. Um den Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters zu

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

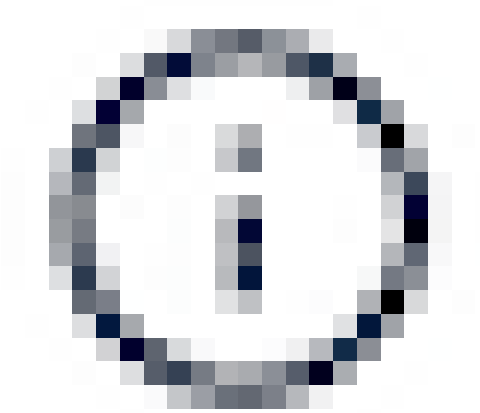
ändern, muss der Dispatcher Änderungen an der Position vornehmen, die der von ihm verwalteten Zuweisungsgruppe oder dem von ihm verwalteten Gebiet entspricht.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .

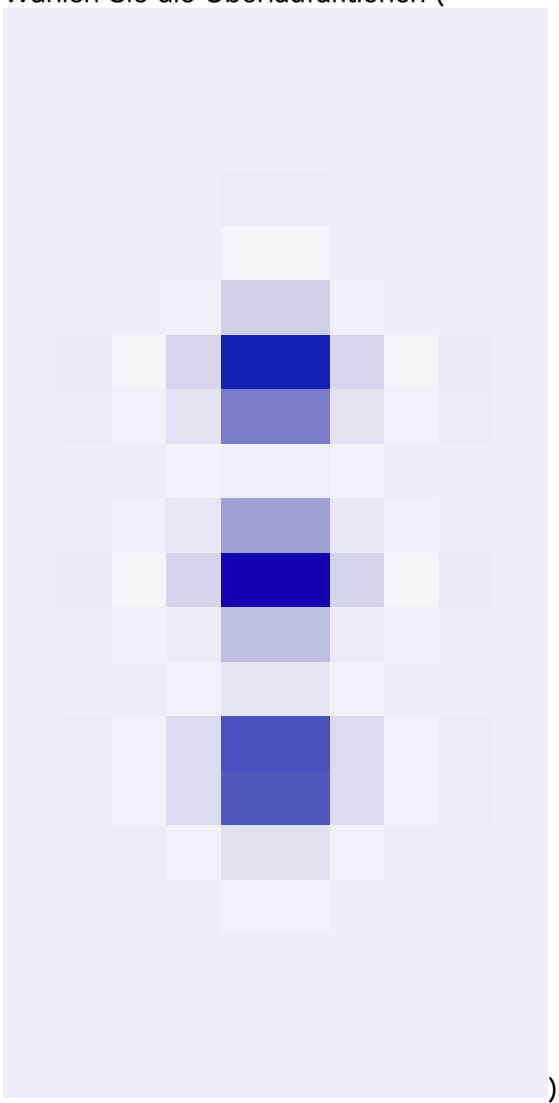
   Hinweis: Sie können die Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den Kalenderdaten sortieren, filtern und abgleichen, bevor Sie Außendienstmitarbeiter zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben durchsuchen und Suchen Sie nach entsprechenden Außendienstmitarbeitern.

3. Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern die Arbeitsauftragsaufgabe zu.

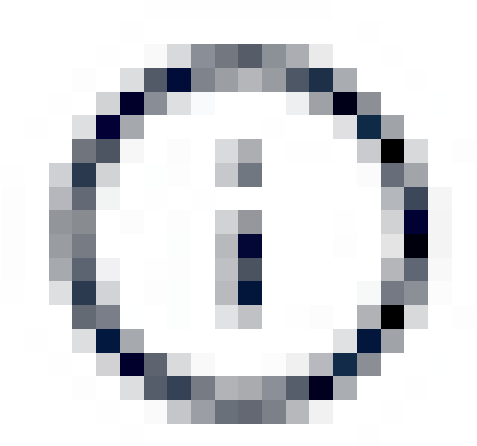
An	Diese Aktion ausführen
Weisen Sie eine Aufgabe manuell über den Aufgabenbereich zu	**a.** Wählen Sie die Aufgabe im Aufgabenbereich aus. **b.** Ziehen Sie die Aufgabe in das Kalenderfenster eines Service Desk-Mitarbeiters, der sich in der Nähe des Aufgabenstandorts befindet. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Weisen Sie eine Aufgabe manuell über den kontextbezogenen Seitenbereich zu	**a.** Wählen Sie die Option Informationen öffnen () Symbol für eine Aufgabe im Aufgabenbereich.

Automatische Übersetzung

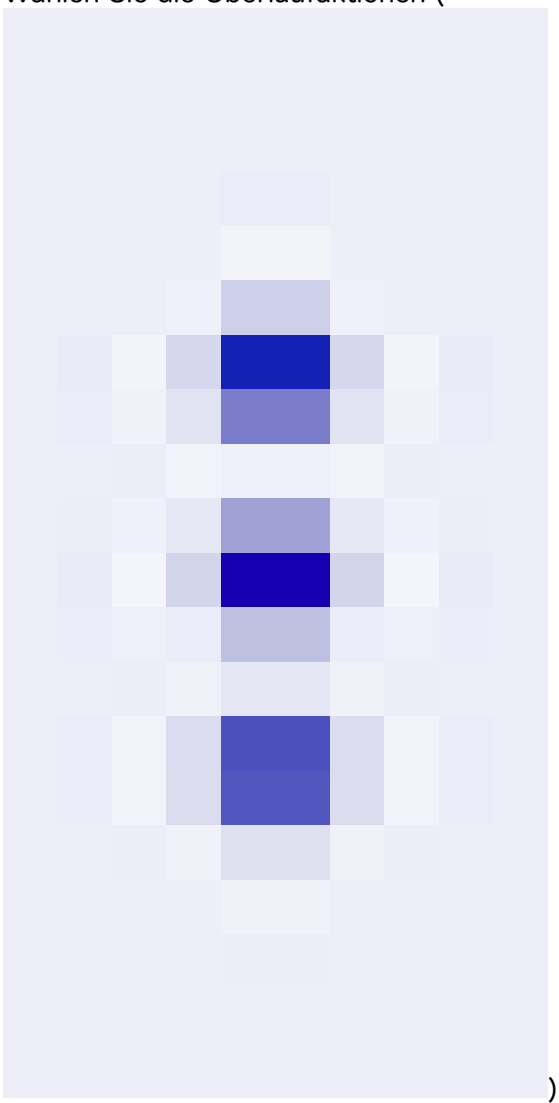
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	b. Wählen Sie die Überlaufaktionen () Symbol im kontextbezogenen Seitenbereich. **c.** Klicken Sie auf **Zuweisen**. **d.** In **Zugewiesen an** Feld den Service Desk-Mitarbeiter auswählen, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten. **e.** Wählen Sie **Speichern**.
Weisen Sie eine Aufgabe manuell über die Versandzuordnung zu	**a.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aufgabe in der Versandzuordnung. **b.** Klicken Sie auf **Zuweisen**. **c.** In **Zugewiesen an** Feld den Service Desk-Mitarbeiter auswählen, dem Sie die Aufgabe zuweisen möchten. **d.** Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
Weisen Sie eine Aufgabe automatisch über den Aufgabenbereich zu	**a.** Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (⋮) Auf der Aufgabenkarte. **b.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **c.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Weisen Sie eine Aufgabe automatisch über den kontextbezogenen Seitenbereich zu	**a.** Wählen Sie die Opti– on Informationen öffnen () Symbol für eine Aufgabe im Aufgaben– bereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	b. Wählen Sie die Überlaufaktionen () Symbol im kontextbezogenen Seitenbereich. **c.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **d.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Automatische Zuweisung aus dem Aufgabendatensatz	**a.** Wählen Sie im Aufgabenbereich eine Arbeitsauftragsaufgabe aus. **b.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **c.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Aufgabe automatisch aus einer Liste zuweisen	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Und wählen Sie aus **Meine Versandwarteschlange** . **b.** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	c. Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **d.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Weisen Sie eine Aufgabe automatisch aus der Versandzuordnung zu	**a.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aufgabe in der Versandzuord–nung. **b.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **c.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Ergebnis

Die Aufgabe ist einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Dann geschieht Folgendes:

- Die Aufgabe wird im Kalender neben dem Namen des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Die Farbe der Arbeitsauftragsaufgabe wird in der für zugewiesene Aufgaben definierten Farbe angezeigt.
- Die **Zugewiesen an** Das Feld in der Arbeitsauftragsaufgabe enthält den Namen des Service Desk-Mitarbeiters.
- Wenn eine Aufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist, aktualisiert das System die geschätzte Reisedauer basierend auf dem Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters. Der aktualisierte Wert basiert auf `Manual Assignment`Eigenschaftseinstellung, die zur Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung verwendet wird.

Bei der Aufgabenzuweisung können Probleme auftreten, z. B.:

- Wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des zulässigen Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet, wird eine Warnmeldung angezeigt.
- Wenn der Service Desk-Mitarbeiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe automatisch abgelehnt. Der Dispatcher kann die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Als Dispatcher können Sie die besten verfügbaren Aufgaben empfehlen, um Lücken im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Plugin „Intelligente Aufgabenempfehlung“ ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Intelligente Aufgabenempfehlung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ identifiziert und empfiehlt die besten verfügbaren Aufgaben für Service Desk-Mitarbeiter basierend auf der ausgewählten Start- und Endzeit basierend auf den folgenden Faktoren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Schließt die Arbeitsauftragsaufgaben aus, die im Zeitplan gesperrt sind.
- Berücksichtigt die Start- und Endstandorte des Service Desk-Mitarbeiters aus dem **Ressourcenzeitplanattribute** Tabelle für den angegebenen Tag.
- Integriert den Zeitplan und die Ereignisse des Service Desk-Mitarbeiters aus dem Personaloptimierung für den Außendienst Anwendung, wenn **Aktivieren Sie die Schichtplanung für FSM, um die Verfügbarkeit zu bestimmen** Konfiguration ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie im Kalender ein Datum aus, um den Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters für diesen Tag anzuzeigen.
4. Wählen Sie das Leerzeichen aus, das die Lücke im Kalender des Service Desk-Mitarbeiters angibt.
   Im Dialogfeld empfohlene Aufgaben werden die maximal fünf besten verfügbaren Aufgaben für den Service Desk-Mitarbeiter angezeigt. Die Aufgaben sind basierend auf ihrer Empfehlungspunktzahl in absteigender Reihenfolge angeordnet.
5. Wählen Sie in der Liste empfohlene Aufgaben die Aufgabe aus, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Ergebnis

Die empfohlene Aufgabe ist dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen. Der Service Desk-Mitarbeiter erhält eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde.

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlung

Intelligente Aufgabenempfehlungen Konfigurieren

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der Empfehlung für intelligente Aufgaben zu

Zeichnen Sie die für eine Aufgabe aufgewendete Zeit auf

Zeichnen Sie die Dauer für die Ausführung einer Aufgabe mit auf Dispatcher-Arbeitsbereich Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalender auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie Auf **Zeit Aufzeichnen** .
4. In **Anwender** Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus, für den Sie Zeit erfassen möchten.
5. Geben Sie die gearbeitete Zeit ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Tage	Anzahl der Tage, die an der Aufgabe gearbeitet wurden.
Gearbeitete Zeit (Stunden)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Stunden.
Arbeitszeit (Minuten)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Minuten.

6. **Wahlweise:** Geben Sie im Feld Kommentare zusätzliche Notizen zur Aufgabe ein.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Zeitkarte wird automatisch für den Anwender erstellt.

Brechen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe in ab Dispatcher-Arbeitsbereich

Brechen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe in ab Dispatcher-Arbeitsbereich Wenn dies nicht mehr erforderlich ist oder ein Duplikat einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben, die sich in befinden, können nicht storniert werden **Abgeschlossen** Oder **Unvollständig Geschlossen** status.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalenderbereich auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.
4. In **Arbeitsnotizen** Geben Sie einen Abbruchgrund ein.
   Wenn kein Text eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

Ergebnis
Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe storniert wurde.

Unterbrechen Sie den übergeordneten Arbeitsauftrag einer Aufgabe

Halten Sie den übergeordneten Arbeitsauftrag einer Aufgabe an, um die Anzeige aktiver SLAs für die Aufgabe zu beenden, einschließlich der verbleibenden Zeit, des SLA-Status und aller Verstöße.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalenderbereich auf eine Aufgabennummer.
3. Klicken Sie Auf **Übergeordnetes Element Anhalten** .
4. In **Arbeitsnotizen** Geben Sie den Grund für das Aussetzen ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn kein Text eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

5. Klicken Sie Auf **Veröffentlichen Sie Arbeitsnotizen** .

Ergebnis
Der übergeordnete Arbeitsauftrag der Aufgabe wird ausgesetzt.

Weisen Sie einem ausgelagerten Service Provider in eine Arbeitsauftragsaufgabe zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben direkt den ausgelagerten Service Providern (auch Auftragnehmerunternehmen genannt) aus einer externen Zuweisungsgruppe mit zu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

- Aktivieren Sie das Plugin Außendienst-Auftragnehmermanagement (com.snc.fsm_Contractor_Management).
- Fügen Sie der Versandgruppe externe Lieferantenzuweisungsgruppen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie der Versandgruppe externe Zuweisungsgruppen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf eine Aufgabe, und ziehen Sie sie in das Kalenderfenster eines ausgelagerten Service Providers in den Auftragnehmergruppen.

   Example
   Acme-Services
   Das Dialogfeld „Zuweisungsbestätigung“ wird angezeigt.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

- Die Aufgabe wird im Kalender neben dem Namen des ausgelagerten Service Providers angezeigt.
- Die Aufgabe wird dem Manager des ausgelagerten Service Providers zugewiesen.
- In der Kalenderansicht des ausgelagerten Service Providers werden die Informationen zur Kapazitätsauslastung in Prozent und Definition angezeigt. Wenn die vom Unternehmen definierte Kapazität beispielsweise fünf Aufgaben ist und dem Unternehmen bisher nur zwei Aufgaben zugewiesen sind, zeigen die Kapazitätsauslastungsdaten an, dass 40 % der Kapazität ausgelastet wurden und dem Unternehmen 2 von 5 Aufgaben zugewiesen wurden. Weitere Informationen zu Kapazitätsreservierungsregeln finden Sie unter Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung.
- Wenn die dem ausgelagerten Service Provider zugewiesenen Aufgaben größer sind als die definierte Kapazität, wird im Kalender ein roter vertikaler Balken angezeigt, der die Überzuteilung von Aufgaben anzeigt.

Agents und Aufgaben in anzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich Zuordnung

Sie können verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Zuordnung, um Mitarbeiterzuweisungen und Arbeitsauftragsaufgaben an bestimmten Standorten nachzuverfolgen, zu verwalten und

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

zu analysieren. Die Zuordnung wird im Dispatcher-Dashboard und gefunden Dispatcher-Arbeitsbereich.

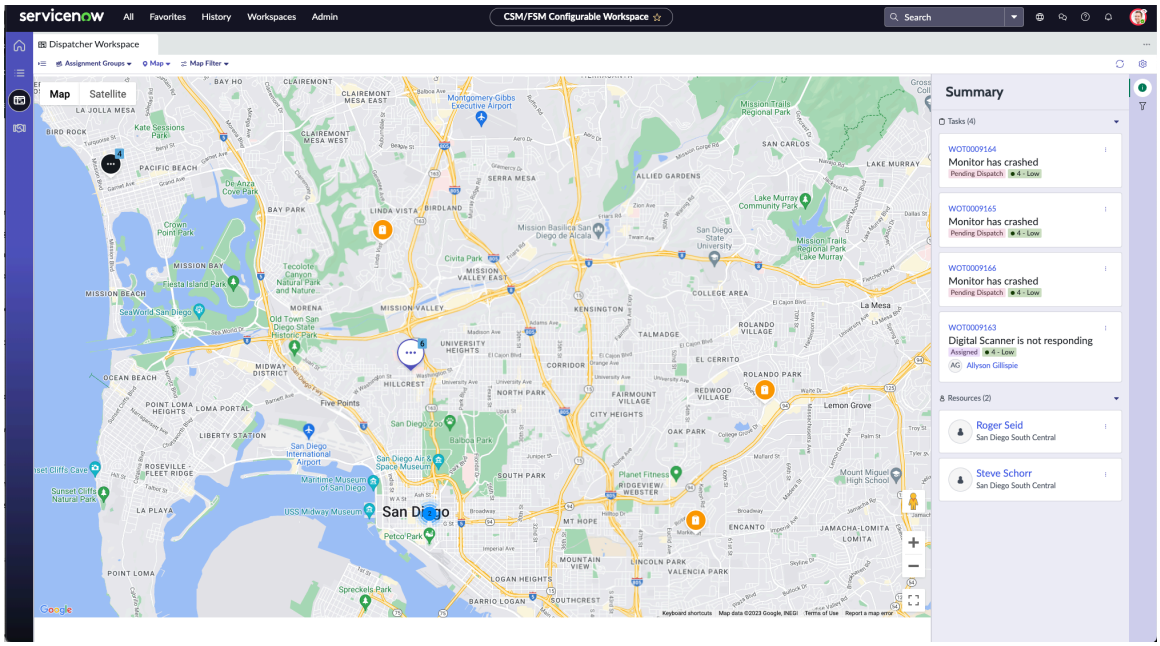
Sie können Aufgaben und Weiterleitungen über die Karte verwalten, die Ansicht filtern und bestimmen, welche Service Desk-Mitarbeiter rechtzeitig oder hinter dem Zeitplan liegen. Die Dispatcher-Arbeitsbereich Die Karte verwendet Positionsdaten, um Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter an Außenstandorten anzuzeigen. Wenn Sie eine Kartennadel in auswählen Dispatcher-Arbeitsbereich Zuordnen, wird der Datensatz für diese Aufgabe oder diesen Service Desk-Mitarbeiter im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt. Die Karten-Pins dienen als Schnellzugriffspunkte.

- Die Dispatcher-Arbeitsbereich Kartenansichtszentren basierend auf den Kartenanzeigenclustern. Kartenanheftcluster gruppieren die Kartenanheftstifte nahe einander in einem einzelnen Cluster. Sie können die Karte vergrößern, verkleinern und im Vollbildmodus anzeigen. Wählen Sie den Kartencluster aus, um die Karte zu vergrößern, um die Kartenmarkierungen von Arbeitsauftragsaufgaben und Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen.
- Ordnen Sie Pins in zu Dispatcher-Arbeitsbereich Karte Markieren Sie den Standort von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern im Bereich des Dispatchers. Die Symbole dienen als Zugriffspunkte für die entsprechenden Datensätze. Eindeutige Aufgaben-Pins werden basierend auf dem Status der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt.
- Ordnen Sie Pins zu, die einer einzelnen Aufgabe oder einem einzelnen Service Desk-Mitarbeiter im kontextbezogenen Seitenbereich mit Zeitplanungsinformationen angezeigt werden.
- Die Karte zeigt einzelne Markierungen, nicht jede Aufgabe auf der Karte. Dies ist wichtig, da sich mehrere Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeiter an einem einzigen Standort befinden, aber nur durch eine einzelne Kartenmarkierung angezeigt werden.
- Um die Leistung zu optimieren, rendert die Karte nur aktuelle Aufgaben, die auf der Seite geladen sind, und nicht jede einzelne verfügbare Aufgabe. Sie können diese Einstellung ändern, sodass mehr Aufgaben auf der Seite geladen werden, wodurch mehr Markierungen auf der Karte angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Legen Sie fest, welche Aufgaben im Aufgabenbereich angezeigt werden sollen.

- Wenn Sie jeden Cluster ändern möchten, um die Gesamtanzahl der Aufgaben und Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, lesen Sie die Eigenschaft sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Cluster_label hier: Konfigurieren Sie die Darstellung der Karte in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Hinweis: Die Karte kann maximal 2000 Datensätze aus dem Aufgabenbereich und dem Planer laden. Wenn mehr als 2000 Datensätze vorhanden sind, zeigt die Karte eine Meldung an, um die Abfrage zu verfeinern, um sicherzustellen, dass alle Datensätze auf der Karte angezeigt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Zugehörige Informationen

Aufgabe aus der Außendienstmitarbeiter-Karte ausführen

Führen Sie die Optimierung für Ihre Gruppen oder Gebiete aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Aufgaben neu zu, und maximieren Sie die Produktivität, indem Sie ausführen Zeitplanoptimierung Bei Bedarf, wenn sich die Zeitplanbedingungen ändern.

Vorbereitungen

- Zeitplanoptimierung Muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung aktivieren.
- Intraday-Optimierung muss konfiguriert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Intraday-Optimierung.

Erforderliche Rolle: Schedule_Optimization_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zeitplanoptimierung Kann so konfiguriert werden, dass die Optimierungs-Engine über Nacht oder in ausgewählten Intervallen den ganzen Tag über in Batches ausgeführt wird. In diesem Verfahren wird beschrieben, wie Dispatcher bei Bedarf von Optimierungen ausführen können Dispatcher-Arbeitsbereich.

Weitere Informationen zum automatischen Ausführen der Optimierungs-Engine finden Sie unter Zeitplanoptimierung konfigurieren.

Zeitplanoptimierung Berücksichtigt die Start- und Endstandorte des Service Desk-Mitarbeiters aus dem **Ressourcenzeitplanattribute** Tabelle für den angegebenen Tag.

Die Zeitplanoptimierung erkennt keine Änderungen, die Sie während einer Optimierungsausführung an Service Desk-Mitarbeitern oder Aufgaben vornehmen. Das System berücksichtigt Änderungen an Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben bei der nächsten Optimierungsausführung. Während eine Ausführung bei Bedarf ausgeführt wird, werden alle geplanten Ausführungen angehalten. Die Pause bleibt bis zum Ende des Tages in Kraft, und die geplanten Ausführungen werden am nächsten Tag fortgesetzt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung>Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** In der linken Navigation.
3. Wählen Sie Aus **Optimierungszusammenfassung** Im kontextbezogenen Seitenbereich.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um die Richtlinie zu bearbeiten, die Sie zum Ausführen der Optimierung verwenden möchten.
5. Wählen Sie Aus **Optimierung ausführen** .
6. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Geplante Ausführungen anhalten** Dient zum manuellen Planen von Aufgaben.

Hinweis: Zeitplanoptimierungsdaten werden nicht automatisch aktualisiert. Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung in den Einstellungen.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Optimierung bei Bedarf

Begrenzen Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Ordnen Sie die Anzeige Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeitern zu

Reduzieren Sie die Anzahl der auf der Karte im Dispatcher-Arbeitsbereich angezeigten Pins, indem Sie entweder Aufgaben oder Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** In der linken Navigation.
3. Wählen Sie Aus **Zeitplan** (Der Standardansichtsname) und wählen Sie die Hauptanzeige aus der Dropdown-Liste aus.
   - Zeigen Sie nur die Karte an, indem Sie auswählen **Zuordnung** .
   - Zeigen Sie die Karte und den Zeitplan an, indem Sie auswählen **Hybrid** .
   - Zeigen Sie den Zeitplan an, indem Sie auswählen **Zeitplan** .
4. Wählen Sie Aus **Kartenfilter** Und wählen Sie aus, ob nur Service Desk-Mitarbeiter oder nur Aufgaben in der Versandzuordnung angezeigt werden.
   - Um nur Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, wählen Sie aus **Service Desk-Mitarbeiter** .
   - Um nur Aufgaben anzuzeigen, wählen Sie aus **Aufgaben** .
5. **Wahlweise:** Zeigen Sie Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben erneut auf der Karte an, indem Sie auf das Aktualisierungssymbol (klicken).

Kalender eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen

Sie können den Zeitplan, die Verfügbarkeit, persönliche Ereignisse und Aufgaben eines Service Desk-Mitarbeiters anzeigen, die entweder zugewiesen oder in Arbeit sind.

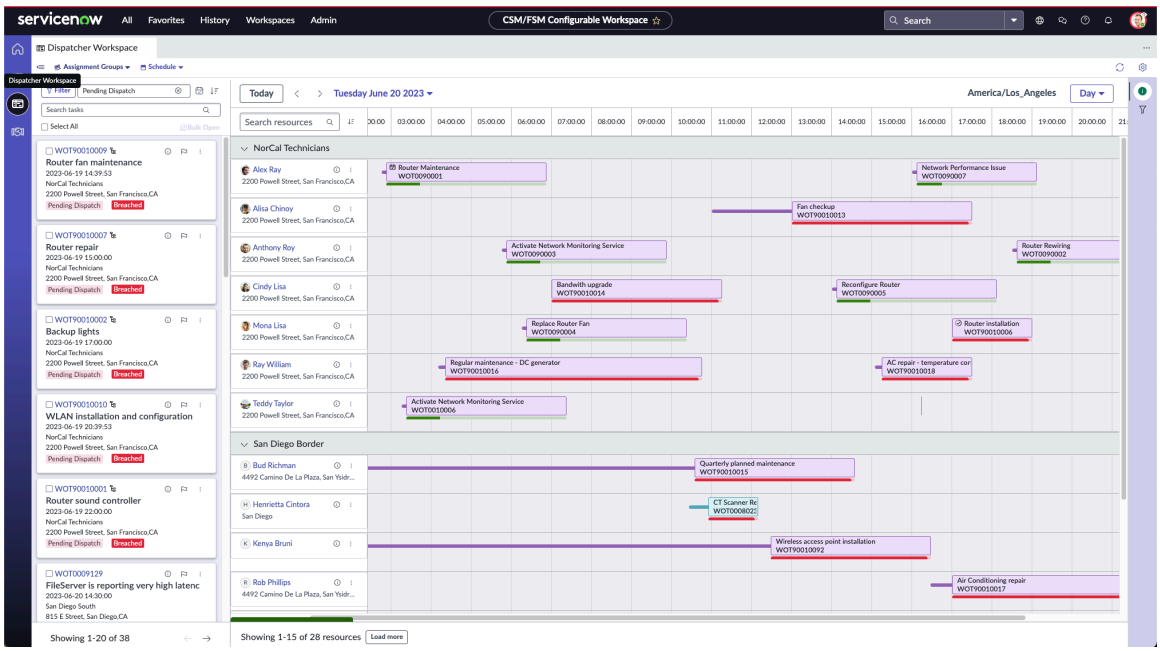
Der Kalender zeigt Service Desk-Mitarbeiter-Informationen für einen ausgewählten Tag, Arbeitstag oder eine ausgewählte Woche an. Ressourcenkarten werden basierend auf der Verfügbarkeit der Mitgliedschaft im Kalenderfenster angezeigt. Die Ressourcenkarte wird

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

auf der linken Seite des Kalenders in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich. Ressourcenkarten enthalten Informationen zur Ressource, die zu einer bestimmten Gruppe gehört. Wenn das Datum innerhalb des angegebenen Bereichs liegt, wird die Ressourcenkarte des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Die Aufgaben, die einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind, werden in den Kalender-Slots des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Eine horizontale Linie, die auf der linken Seite einer Aufgabe angezeigt wird, kann eine der folgenden Informationen anzeigen:

- Geschätzte Reisestartzeit, die die geschätzte Ankunftspufferdauer vor Ort umfasst
- Tatsächliche Reisestartzeit
- Geplante Startzeit der Arbeit
- Tatsächliche Arbeitsstartzeit

Hinweis: Für die Aufgaben, für die keine angegebene Reisestartzeit angegeben ist, wird kein visueller Indikator angezeigt. Darüber Hinaus **Geschätzte Pufferdauer der Ankunft vor Ort** Wird nur berücksichtigt, wenn Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter Eigenschaft ist aktiviert und wurde der Aufgabenkarte hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.



Als Dispatcher können Sie Folgendes tun:

- Legen Sie Standardwerte für die Ressourcenfilter fest, indem Sie überprüfen **Als Standardansicht speichern** Und auswählen **Anwenden** . Dadurch werden die vorhandenen Auswahlen überschrieben und Ihre neuen Ressourcenauswahlen auch nach dem Ende einer Sitzung beibehalten.

  Hinweis: Auswahlen werden nur beibehalten, wenn Sie sie als Standardansicht speichern. Nicht gespeicherte Auswahlen werden nach dem Ende der Sitzung gelöscht.

- Zeigen Sie die zuletzt gespeicherten Standardwerte an, indem Sie auswählen **Standard wiederherstellen** . Diese Option ist nur sichtbar, wenn sich Ihre neue Auswahl von der Standardauswahl unterscheidet.
- Verwenden Sie das Gebietsfiltersymbol, um Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben basierend auf ihren Kompetenzen, Verfügbarkeit und geografischen Standorten zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie die Aufgabennummer, um das Aufgaben-SLA im Aufgabenbereich oder Kalender anzuzeigen. Die Aufgabe wird im Kalender-Slot des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt.
- Verwenden Sie das Symbol „weitere Aktionen“, und wählen Sie aus **Entfernen Sie alle Zeitlücken** Um einen Zeitplan neu anzuordnen, damit Aufgaben zurück nach hinten erfolgen. Erforderliches Timing zwischen Aufgaben wird berücksichtigt.
- Zeigen Sie die Aufgaben-SLA-Details im Aufgaben-SLA-Datensatz an, z. B. die Phase des Aufgaben-SLA und ob das SLA verletzt wurde. SLA-Details werden auf der Aufgabenkarte im Aufgabenbereich und im Kalender angezeigt. Die Zahl auf der Karte im Aufgabenbereich ist die verbleibende Zeit, bis das SLA verletzt wird. Die horizontale Linie, die unter der Aufgabe in der Kalenderansicht angezeigt wird, ist eine Taskleiste. Der Balken und die Zahl im Aufgabenbereich geben die Phase des Aufgaben-SLA mit verschiedenen Farben basierend auf den folgenden SLA-dauern an:

SLA-Dauer	Balkenfarbe
Unter 50 %	Grün
Zwischen 50% und 75%	Gelb
Zwischen 75 % und 100 %	Orange
Über 100 % (nicht eingehalten)	Rot
Angehalten	Grau

Zeigen und optimieren Sie die Mitarbeiteraufgabenroute in an Dispatcher-Arbeitsbereich

Zeigen Sie Mitarbeiterdatensätze und Zeitpläne für Mitarbeiter an, und zeigen Sie die geplante Aufgabenroute eines Service Desk-Mitarbeiters für diesen Tag an oder optimieren Sie sie. Sie können ihnen helfen, ihre Zeitpläne und Aufgaben effizienter zu verwalten.

Vorbereitungen

Sie müssen die Systemeigenschaft sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Route_enabled aktivieren, um das Routensymbol in Ihrem Dispatcher-Arbeitsbereich anzuzeigen.

Sie müssen die Systemeigenschaft „Work.Management.Optimization.conflict_Handling“ auswählen, um Konflikte aufgrund von Überlaufaufgaben beim Optimieren der Route zu vermeiden. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher und wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Dispatcher-Arbeitsbereich, Sie können die Routen aller Aufgaben für einen einzelnen oder mehrere Service Desk-Mitarbeiter für diesen Tag mithilfe der Weiterleitungsfunktion anzeigen. Routen zeigen die abgeschlossene Route des Service Desk-Mitarbeiters, die zukünftige Route und die Route, die er nach Abschluss der Aufgaben zurück zu seinem Heimatstandort zurücknimmt.

Sie können auch die Aufgabenroute für einen Service Desk-Mitarbeiter optimieren, um die Aufgaben so effizient wie möglich neu anzuordnen. Die Routenoptimierungsfunktion berücksichtigt die folgenden Attribute, wenn die Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben für den Tag neu angeordnet werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Respektiert die persönliche Auszeit des Service Desk-Mitarbeiters und leitet die Aufgaben vor oder nach der Pause um.
- Ordnet die Arbeitsauftragsaufgaben, die eine geplante Sperre sind, nicht neu an.
- Steuert die Planung von Überlaufaufgaben, um Konflikte zu vermeiden, indem eine der Verhaltensmethoden ausgewählt wird, z. B. Routenoptimierung stoppen, Zuweisung von Überlaufaufgaben aufheben oder die Überlaufaufgabe anpassen, indem sie gegen Ende des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen wird.
- Berücksichtigt die Standorte für Beginn des Tages und Ende des Tages des Service Desk-Mitarbeiters aus dem **Ressourcenzeitplanattribute** Tabelle.

Hinweis:

Wenn Ihre Organisation Zeitplanattribute mit Gebieten verwendet und Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen temporären Heimatstandort festgelegt haben, wird der temporäre Heimatstandort für die Dauer auf der Karte in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich. Weitere Informationen finden Sie unter Change-Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem Außendienstmitarbeiter, dessen Route Sie anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach entsprechenden Außendienstmitarbeitern.
4. Wählen Sie Aus **Zuordnung** Oder **Hybrid** Von **Zeitplan** Dropdown-Liste.
5. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Agent-PIN, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - **Route ein-/ausblenden** – Zeigt die Route an, wenn die Route ausgeblendet ist, blendet die Route aus, wenn die Route angezeigt wird.

     ### Hinweis:

     Wenn Sie eine Route anzeigen, wird auch die abgeschlossene Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt. Abgeschlossene Routen sind heller, werden nur als gerade Linie angezeigt und stimmen nicht unbedingt mit der genauen Route überein, die der Service Desk-Mitarbeiter tatsächlich genommen hat.

   - **Route optimieren** – Öffnet das Routenoptimierungsfenster. Wählen Sie im Dialogfeld Route optimieren die Option aus **Optimieren** .

   Wenn Sie ausgewählt haben **Route optimieren** , Dann geschieht Folgendes:

   Die Aufgaben werden basierend auf der Routensequenz neu angeordnet.

   Im Dialogfeld Route optimieren werden die verglichenen Details der neuen und alten Routen angezeigt, z. B. Kartenvisualisierung, Fahrzeit, Fahrstrecke und Anzahl der Aufgaben. Die neue Route wird blau angezeigt, und die alte Route ist ausgegraut.

   Die Überlaufaufgaben werden basierend auf dem ausgewählten Routenoptimierungsverhalten verwaltet.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, um die Agent-Route aus der Karte zu löschen **Alle Routen ausblenden** In der Kartenansicht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Für Crew-Vorgänge

Verwenden Sie Dispatcher-Arbeitsbereich Dient zum Erstellen, Ändern und Aktivieren von Crews und zum Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an Crews.

Als Dispatcher können Sie verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich So führen Sie die folgenden Aktivitäten aus:

- Erstellen oder ändern Sie Crews
- Weisen Sie der Crew Mitglieder zu
- Filtern und zeigen Sie Aufgaben im Aufgabenbereich an, die eine Crew benötigen
- Sortieren Sie Crews basierend auf der Entfernung und den Kompetenzen für die Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist.

Hinweis: Die Drag-and-Drop-Funktion ist für Aufgaben, die eine Crew erfordern, nicht aktiviert.

Crews erstellen

Als Dispatcher können Sie Crews in erstellen Dispatcher-Arbeitsbereich Denen Sie Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf **Liste** Symbol ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Einsatzplanung** > **Meine Crews**
4. Klicken Sie auf **Neu**.

Formular „neue Crew erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.
Beschreibung	Beschreibung der Crew.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Gesamtzahl der Service Desk-Mitarbeiter, einschließlich der Führungskraft, in der Crew.
Effektiver Start	Startdatum, ab dem die Crew und die zugehörigen Mitglieder, z. B. der Leiter und andere Crew-Mitglieder, aktiv sind.
Effektives Ende	Enddatum, bis zu dem die Crew und die zugehörigen Mitglieder, z. B. der Leiter und andere Crew-Mitglieder, aktiv sind.
Zeitplan	Arbeitszeiten der Crew.
Standort	Standort der Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Maximaler Reiseradius	Radius in ausgewählter Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew bei der Zuweisung zu einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl verfügbar ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen erstellt, z. B. Details, Gruppen, Kompetenzen und Aufgabenbeauftragte.

Erstellen Sie Ad-hoc-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie Ad-hoc-Crews für eine Aufgabe, wenn keine vorhandenen Crews zur Bearbeitung der Aufgabe verfügbar sind oder die Aufgabe bestimmte Kompetenzen erfordert, um den Auftrag abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Crew erstellen ist im Arbeitsauftragsaufgabenformular verfügbar, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Aufgabe befindet sich im Status „Ausstehende Disposition“.
- **Versandgruppe** Ist ausgewählt.
- Die **Benötigt Crew** Option ist aktiv.
- Die Aufgabe ist für das aktuelle oder zukünftige Datum geplant.

Hinweis: Sie können nur eine Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen. Wenn Sie versuchen, eine weitere Crew für eine Aufgabe zu erstellen, leitet das System Sie zur vorhandenen Crew weiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Suchen und öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie eine Crew erstellen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Klicken Sie Auf **Crew Erstellen** .
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „neue Crew erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Crew.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird basierend auf der Arbeitsauftragsaufgabe, für die eine Ad-hoc-Crew erstellt wird, automatisch ausgefüllt. Beispiel: WOT9001007 Crew.
Beschreibung	Beschreibung für die Crew. Dieses Feld wird automatisch mit einer Standardtextnachricht ausgefüllt, z. B. „Crew to work on WOT9001007“.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Schreibgeschütztes Feld. Der Wert dieses Felds ist eine Referenz aus der Crew-Mitgliedschaftstabelle.
Initiiert Von	Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie eine Crew erstellen. Dieses Feld wird automatisch mit der Arbeitsaufgabennummer ausgefüllt, für die eine Ad-hoc-Crew erstellt wird. Beispiel: WOT9001007.
Zeitplan	Schreibgeschütztes Feld. Arbeitszeiten der Crew. Der Wert dieses Felds ist eine Referenz aus den Feldern Reisebeginn planen und Geschätztes Ende in der Arbeitsauftragsaufgabe.
Standort	Standort der Crew.
Maximaler Reiseradius	Radius in ausgewählter Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).
Entfernungseinheit	Einheit der zurückgelegten Entfernung in Meilen oder Kilometern.
Aktiv	Option, um anzugeben, ob die Crew beim Zuweisen einer Arbeitsauftragsaufgabe zur Auswahl verfügbar ist.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Eine Ad-hoc-aufgabenspezifische Crew wird zusammen mit den zugehörigen Listendatensätzen erstellt, z. B. Details, Gruppen, Kompetenzen und Aufgabenbeauftragte.

Erstellen Sie schnell-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie geplante oder Ad-hoc-Crews schneller und effizienter mit einer einzigen Schnittstelle in Dispatcher-Arbeitsbereich. Dies hilft Dispatchern, den Zeitplan und die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen, während Crews erstellt und Crew-Mitglieder hinzugefügt werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher und wm_Crew_Moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beim Erstellen einer Crew können Sie gleichzeitig die Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern und Crews anzeigen, ohne den Kontext eines Kalenders in zu verlieren Dispatcher-Arbeitsbereich.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** In der linken Navigation.
3. Erstellen Sie eine reguläre Crew oder eine Ad-hoc-Crew (aufgabenspezifisch).
   - Um eine Crew zu erstellen, wählen Sie das Crew-Symbol () Im rechten Bereich von Dispatcher-Arbeitsbereich.
   - Um eine Ad-hoc-Crew (aufgabenspezifische) Crew für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen, die sich im Status „Versand ausstehend“ befindet, wählen Sie das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) Auf der Aufgabenkarte und wählen Sie dann aus **Crew Erstellen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Crew-Formular erstellen

Feld	Beschreibung
Details	
Initiiert von	Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die die Crew erstellt wird. Dieses Feld wird automatisch auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe festgelegt, wenn Sie eine aufgabenspezifische Crew erstellen.
Name	Name der Crew. Dieses Feld wird automatisch auf die Arbeitsaufgabennummer festgelegt, die in angezeigt wird **Initiiert von** Feld. Beispiel: WOT9001007 Crew. **Hinweis:** Sie müssen einen Namen eingeben, um eine geplante Crew zu erstellen.
Führungskraft	Name des Crew-Leiters.
Größe	Die Anzahl der in der Crew benötigten Service Desk-Mitarbeiter.
Standort	Der Standort der Crew basiert auf der ausgewählten Zuweisungsgruppe in der Arbeitsauftragsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Effektiver Start	Startdatum, ab dem die Crew aktiv ist, um an der Aufgabe zu arbeiten.
Effektives Ende	Enddatum, bis zu dem die Crew aktiv ist, um an der Aufgabe zu arbeiten.

5. Wählen Sie **Weiter**.
   Die Crew wird erstellt.
6. Fügen Sie Crew-Mitglieder hinzu.
   a. Klicken Sie im Abschnitt Mitglieder des Crew-Bereichs auf **Mitglieder** Feld.
   b. Wählen Sie die Namen der Mitglieder aus der Liste aus, die der Crew hinzugefügt werden sollen.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie der Crew Geräte hinzu.
   a. Klicken Sie im Bereich Ausrüstung der Crew-Liste auf in **Gerät** Feld.
   b. Wählen Sie die Ausrüstungselemente aus, die der Crew zugewiesen werden sollen.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Crews in anzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich Kalender

Sie können Zeitplan, Verfügbarkeit und Aufgaben der Crew anzeigen, die der Crew oder ihrer in Bearbeitung befindlichen Crew zugewiesen sind.

In Dispatcher-Arbeitsbereich, Der Kalender zeigt Crew-Informationen für einen ausgewählten Tag, Arbeitstag oder eine ausgewählte Woche an. Die Aufgaben, die einer Crew zugewiesen sind, werden in den Kalender-Slots der Crew angezeigt. Eine horizontale Linie, die auf der linken Seite einer Aufgabe angezeigt wird, kann die folgenden Informationen anzeigen:

- Geschätzte Reisestartzeit
- Tatsächliche Reisestartzeit

Hinweis: Für Aufgaben, für die keine Reisestartzeit angegeben ist, wird kein visueller Indikator angezeigt.

Suchen Sie in nach Crews Dispatcher-Arbeitsbereich

Suchen Sie nach Crews mit bestimmten Attributen in Dispatcher-Arbeitsbereich Damit Sie entsprechende Zuweisungen vornehmen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Geben Sie den Suchbegriff in ein **Ressourcen durchsuchen** Und klicken Sie auf das Suchsymbol ( ).

Ergebnis
Eine Liste von Crews wird basierend auf den Filterkriterien angezeigt. Wenn für den ausgewählten Zeitraum keine Crews verfügbar sind, wird eine Meldung angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aktualisieren Sie die Crew-Anforderungen für die Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Dispatcher können Sie die Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen oder aktualisieren, die für die Ausführung einer bestimmten Art von Arbeit erforderlich sind, um die Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass **Benötigt Crew** Das Kontrollkästchen ist in der Arbeitsauftragsaufgabe aktiviert.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die standardmäßige Mindestgröße der Crew beträgt zwei für Arbeitsauftragsaufgaben, die mithilfe der Arbeitsauftragsvorlage mit erstellt wurden **Benötigt Crew** Option auf „wahr“ festgelegt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf **Liste** Symbol ( ).
3. Navigieren Sie im Listenbereich zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Meine Arbeitsauftragsaufgaben**an.
4. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status Entwurf oder Ausstehende Disposition befindet.
5. Geben Sie in der zugehörigen Liste Crew-Anforderung die Anzahl der benötigten Service Desk-Mitarbeiter in ein **Minimale Crew-Größe** Und **Empfohlene Crew-Größe** Felder.

   Hinweis:
   - Die empfohlene Crew-Größe muss der minimalen Crew-Größe entsprechen oder größer sein.
   - Die minimale Crew-Größe muss mindestens zwei betragen.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich

Suchen Sie in nach Arbeitsauftragsaufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich Aufgabenbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf dem vom Administrator konfigurierten Filter „Crew-Aufgaben“ filtern und sortieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie im Aufgabenbereich aus **Crew-Aufgaben** Aus der Liste.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Alle Aufgaben, die eine Crew erfordern und sich im Status „Ausstehende Disposition“ befinden, werden im Aufgabenbereich angezeigt.

Identifizieren Sie Crews und Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Identifizieren Sie die am besten berechtigte Crew und Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Crew-Kompetenzen und -Entfernung, um sie Arbeitsauftragsaufgaben zuzuweisen, die eine Crew erfordern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rollen: wm_Dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Crews sind standardmäßig in alphabetischer Reihenfolge sortiert. Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf den in definierten Auswahlkriterien empfohlen *`Agents for crew tasks`*Filter. Weitere Informationen finden Sie unter

Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Suchen Sie im Aufgabenbereich nach Arbeitsauftragsaufgaben, für die eine Crew erforderlich ist, und wählen Sie sie aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
   Im Bereich „Service Desk-Mitarbeiter“ wird die Liste der Crews angezeigt, die basierend auf den Standardsortierkriterien sortiert sind.
4. **Wahlweise:** Wenn die dynamische Planung aktiviert ist, zeigen Sie empfohlene Crews und Service Desk-Mitarbeiter basierend auf den erforderlichen Kompetenzen, dem Standort und der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern an, indem Sie auswählen **Regeln Für Automatische Zuweisung** Aus der Liste Rangressourcen.
   Im Bereich „Service Desk-Mitarbeiter“ wird die Liste der empfohlenen Crews und Service Desk-Mitarbeiter angezeigt, sortiert nach den definierten Empfehlungskriterien.

   Hinweis:

   Im Mitarbeiterbereich wird oben in der Liste eine aufgabenspezifische Crew angezeigt, wenn eine für die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ad-hoc-aufgabenspezifische Crews

5. Sortieren Sie die Crew-Liste basierend auf Entfernung oder Kompetenzen.
   - Um Crews basierend auf der Entfernung der Crew zur Aufgabe zu sortieren, klicken Sie auf **Entfernung** .
   - Um Crews basierend auf den in der Aufgabe genannten Kompetenzen zu sortieren, klicken Sie auf **Kompetenzen** .

Ergebnis
Die Crews und Service Desk-Mitarbeiter werden basierend auf dem ausgewählten Filterkriterium sortiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Crew-Aufgaben für an Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Dispatcher können Sie die Aufgaben anzeigen, für die eine Crew erforderlich ist und die einer Crew zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie ein Datum aus dem Kalender aus, um die Crew-Aufgabe anzuzeigen, die den Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen ist, die am ausgewählten Tag verfügbar sind.
4. Klicken Sie auf **OK**.
   Die Aufgabe wird im Kalender neben den Crew-Mitgliedern und zusätzlichen Beauftragten angezeigt, die für die Crew-Aufgabe enthalten sind. Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe zeigt den Crew-Avatar an.
5. Suchen Sie im Mitarbeiterbereich nach der Crew, der die Crew-Aufgabe zugewiesen ist.

Ergebnis

- Die Aufgabe wird im Kalender neben der Crew angezeigt.
- Das Feld zugewiesene Crew in der Arbeitsauftragsaufgabe enthält den Namen der Crew. Wenn der Crew-Leiter innerhalb eines bestimmten Zeitraums nicht akzeptiert, wird die Arbeitsauftragsaufgabe abgelehnt. Der Dispatcher kann die Aufgabe anderen verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern zuweisen.
- Wenn einer Crew eine Aufgabe zugewiesen ist, aktualisiert das System die geschätzte Reisedauer basierend auf dem Startstandort der Crew oder dem vorherigen Startstandort. Der aktualisierte Wert basiert auf der Einstellung der Eigenschaft Manuelle Zuweisung, die zum Berechnen der geschätzten Reisezeit und -entfernung verwendet wird.
- Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des zulässigen Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort der Crew befindet.

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Crews einer Arbeitsauftragsaufgabe zu, für die eine Crew von Service Desk-Mitarbeitern in erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe für mehrere Zeitplaneinträge oder Tage planen, muss der Crew ein Arbeitszeitplan zugewiesen worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis: Wenn der Crew-Zeitplan nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, wird der Standardzeitplan verwendet.

Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben an Crews in den Gebieten zuweisen möchten, die ihrem Standort am besten entsprechen, müssen Sie die folgenden Optionen aktivieren:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Die Außendienst Gebietsmodell, *Field_Service_Territories*. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell.
- Die **Gebiet** Option in Dispatcher-Arbeitsbereich Muss aktiviert sein, um die Gebietsinformationen auf der Aufgabenkarte und der Service Desk-Mitarbeiter-Karte anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Aufgaben zuweisen, die sich im Status „Ausstehende Disposition“ befinden. Berücksichtigen Sie beim Zuweisen und Versenden von Arbeitsauftragsaufgaben an Crews die folgenden Aspekte:

- Aufgabenabschlussfaktoren: Zeit, die für den Aufgabenabschluss und die Aufgabenfristen erforderlich ist (Start- und Enddatum des Fensters).
- Überlegungen zur Crew-Zuweisung: Die Zuweisung der Crew basiert auf ihrem Zeitplan und ihrer Verfügbarkeit, wodurch sichergestellt wird, dass sie über die erforderlichen Kompetenzen und erforderlichen Teile verfügen und die Verfügbarkeit an konfigurierten Kompetenzsätzen ausgerichtet ist. Die Zeitdauer, die zum Abschließen einer Aufgabe erforderlich ist
- Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters: Richtet bestimmte Kompetenzen, die für die Aufgabe erforderlich sind, an denen der Crew-Mitglieder aus.
- Aufgabenanforderungen: Gleicht Crew-Fähigkeiten mit Aufgabenanforderungen ab.

Wenn das Plugin „Gebietsplanung“ aktiv ist und das Gebietsmodell aktiviert ist, umfassen zusätzliche Faktoren:

- Territoriale Ausrichtung: Stellt sicher, dass sich die Crew im Gebiet der Aufgabe befindet.
- Gebietsmitgliedschaft: Die Berechtigung des Service Desk-Mitarbeiters für die Aufgabenzuweisung wird durch seine Mitgliedschaft im zugehörigen Gebiet bestimmt.

Aufgabenzuweisungsmethoden:

1. Manuelle Zuweisung: Der Dispatcher wählt die beste Crew für die Aufgabe aus und stellt sicher, dass ihre Gültigkeitsdaten mit den Start- und Enddaten des Aufgabenfensters übereinstimmen. Der Dispatcher überprüft auch die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters innerhalb der Crew basierend auf den Mitgliedsdaten des Gebiets.
2. Dynamische Zuweisung: Dynamische Planung weist Crews automatisch Aufgaben zu, basierend auf Faktoren wie Gebietsausrichtung, Verfügbarkeit der Crew, Kompetenzen von Service Desk-Mitarbeitern und Aufgabenanforderungen. Wenn eine geeignete Crew vorhanden ist, wird ihr die Aufgabe zugewiesen. Andernfalls wird eine neue Crew erstellt. Wenn die dynamisch erstellte Crew einer Arbeitsauftragsaufgabe in einem Gebiet zugewiesen wird, wird die Crew-Mitgliedschaft aktualisiert und in der zugehörigen Liste Crew-Mitgliedschaft des Gebiets angezeigt.

Beim Planen von Aufgaben für mehrere Tage:

- Zeigen Sie den Crew-Zeitplan für einen ausgewählten Zeitraum im Kalender an, z. B. Tag, Arbeitstag, Woche, zwei Wochen, oder vier Wochen. Der Kalender zeigt auch das Fenster „zugewiesene Aufgabe“ an, das sich über mehrere Tage oder Wochen erstreckt.
- Zeigen Sie die empfohlenen Crews für die Aufgabe mit an **Regeln Für Automatische Zuweisung** Option. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach entsprechenden Außendienstmitarbeitern.

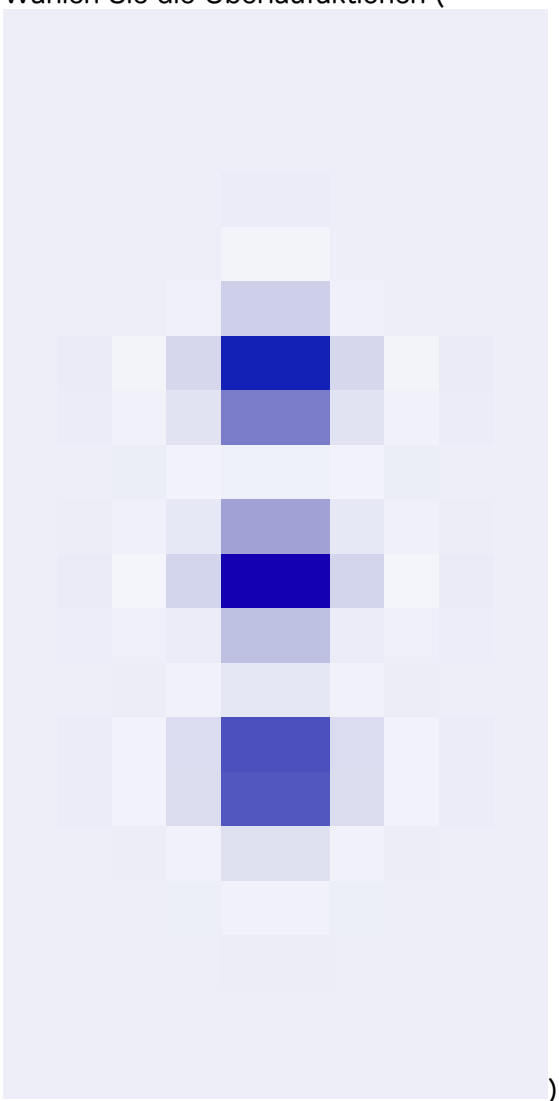
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

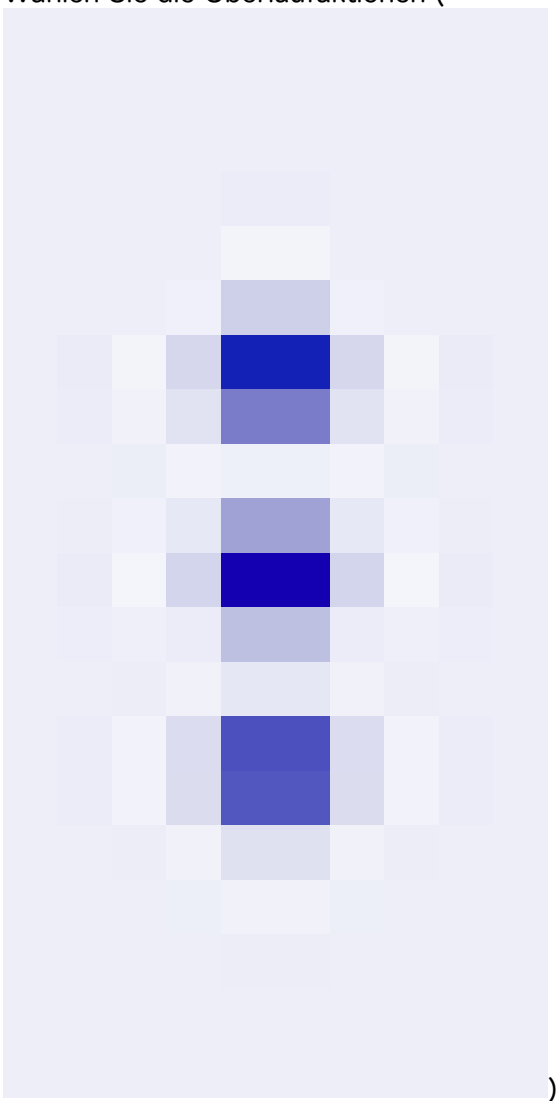
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Suchen und öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie zuweisen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Wählen Sie aus **Benötigt Crew** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
5. Wenn Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen müssen, die mehrere Zeitplaneinträge oder Tage umfassen, wählen Sie aus **Weisen Sie alle Zeitplaneinträge zu** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
6. Weisen Sie die Crew-Aufgabe zu.

Option	Beschreibung
Dient zum manuellen Zuweisen einer Aufgabe	**a.** Wählen Sie im Aufgabenbereich eine Crew-Aufgabe aus. **b.** Ziehen Sie die Aufgabe in das Kalender–fenster einer Crew, die für eine Aufgabe empfohlen wird. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum manuellen Zuweisen einer Aufgabe über den Aufgabenbereich	**a.** Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (⋮) Für eine Aufgabe, die eine Crew im Aufgabenbereich erfordert. **b.** Wählen Sie aus **Zuweisen** Feld. **c.** Suchen Sie im nach einer Crew, und wählen Sie sie aus **Zugewiesene Crew** Feld. **d.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum automatischen Zuweisen der Aufgabe an eine Crew über den Aufgabenbereich	**a.** Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen (⋮) Auf der Crew-Aufgabenkarte. **b.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **c.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Dient zum automatischen Zuweisen der Aufgabe an eine Crew aus dem Aufgabendatensatz	**a.** Wählen Sie im Aufgabenbereich eine Ar–beitsauftragsaufgabe aus, für die eine Crew erforderlich ist. **b.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **c.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Dient zum automatischen Zuweisen der Aufgabe an eine Crew aus einer Liste	**a.** Wählen Sie das Listensymbol ( ) Und wählen Sie aus **Meine Versandwarte schlange** . **b.** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus. **c.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **d.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.
Dient zum manuellen Zuweisen einer Aufgabe über den kontextbezogenen Seitenbereich	**a.** Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Aufgabenbereich oder auf der Karte aus. **b.** Wählen Sie die Überlaufaktionen () Symbol im kontextbezogenen Seitenbe–reich. **c.** Wählen Sie aus **Zuweisen** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
	d. Suchen Sie im nach einer Crew, und wählen Sie sie aus **Zugewiesene Crew** Feld. **e.** Wählen Sie **Speichern**.
Dient zum automatischen Zuweisen der Aufgabe an eine Crew über den kontextbezogenen Seitenbereich	**a.** Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Aufgabenbereich oder auf der Karte aus. **b.** Wählen Sie die Überlaufaktionen () Symbol im kontextbezogenen Seitenbe–reich. **c.** Wählen Sie Aus **Automatische Zuweisung** . **d.** Wählen Sie **Bestätigen** aus.

7. Wählen Sie **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Die Aufgabe ist der Crew zugewiesen. Alle Crew-Mitglieder erhalten eine Push-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Die zugehörige Liste „Aufgabenbeauftragte“ wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt. In der Liste werden die Namen der Crew-Mitglieder angezeigt, die sowohl den Leiter der Crew als auch die Service Desk-Mitarbeiter in der Crew umfassen.

Weisen Sie der Crew bei einer Arbeitsauftragsaufgabe einen Ad-hoc-Service Desk-Mitarbeiter zu

Fügen Sie einer Arbeitsauftragsaufgabe, für die eine Crew erforderlich ist, Ad-hoc-Mitglieder hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Ad-hoc-Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen, um an einer Crew-Aufgabe zu arbeiten. Diese Service Desk-Mitarbeiter treten den Crew-Mitgliedern bei, um an der Aufgabe zu arbeiten, sind jedoch nicht Teil der Crew.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, der Sie Ad-hoc-Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Beauftragte auf **Hinzufügen** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Neuen Aufgabenbeauftragten erstellen“

Feld	Beschreibung
Beauftragter	Name des Service Desk-Mitarbeiters, den Sie hinzufügen möchten.
Rolle	Rolle, die der neu hinzugefügten Ressource zugewiesen ist. Zum Beispiel Mitglied oder Leiter.

6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Der Crew-Aufgabe wird ein Ad-hoc-Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.

Hinzufügen Außendienst Crew-Mitglieder in Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter zu hinzu Außendienst Crew nach Bedarf in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher und wm_Crew_Moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Crew-Mitglieder während der Ausführung für unterdimensionierte Crew-Aufgaben hinzufügen, z. B. wenn der Service Desk-Mitarbeiter für längere Zeit nicht verfügbar ist oder die verfügbaren Mitglieder weniger als die angegebene Crew-Anforderung sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie im Aufgabenbereich aus **Unterdimensionierte Crew-Aufgaben** Aus der Liste.
4. **Wahlweise:** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der Sie den Service Desk-Mitarbeiter zuweisen möchten.
5. **Wahlweise:** Suchen Sie nach einem Außendienstmitarbeiter, den Sie der Crew hinzufügen möchten.

   (Optional) Weitere Informationen finden Sie unter Identifizieren Sie Crews und Service Desk-Mitarbeiter für Crew-Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich.

6. Klicken Sie auf der Karte „Service Desk-Mitarbeiter“ auf das Symbol „weitere Aktionen“ (⋮) Und wählen Sie aus **Der Crew hinzufügen** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Zu Crew hinzufügen

Feld	Beschreibung
Mitglied	Automatisch ausgefüllter Name des Service Desk-Mitarbeiters.
Crew	Name des Außendienst Crew, der Sie ein Crew-Mitglied hinzufügen möchten.
Gültig ab	Startdatum, ab dem das Mitglied zur Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.
Gültig bis	Enddatum, bis zu dem das Mitglied zur Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist.

8. Klicken Sie auf **Speichern**.
9. **Wahlweise:** Wiederholen Sie die Schritte 3 bis 6, um der Crew weitere Mitglieder hinzuzufügen.

Ergebnis

Die Mitglieder werden der Crew hinzugefügt.

Fügen Sie eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich

Fügen Sie Ressourcenanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe hinzu, für die eine Crew erforderlich ist, z. B. Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter mit bestimmten Kompetenzen oder Gerätetypen, die für die Arbeit an der Aufgabe erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

- Sie müssen auswählen **Benötigt Crew** Und **Ressourcenanforderungen** Optionen in der Arbeitsauftragsaufgabe.

  Hinweis: Die Option Ressourcenanforderungen wird nur angezeigt, wenn **Benötigt Crew** Option ist ausgewählt.

- Sie müssen das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling) aktivieren, um Ausrüstungsanforderungen hinzuzufügen.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe im Status Entwurf oder Ausstehende Disposition, für die Sie die Ressourcenanforderung konfigurieren möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie nach Aufgaben, für die eine Crew erforderlich ist Dispatcher-Arbeitsbereich.
4. Wählen Sie aus **Ressourcenanforderung** Option, wenn nicht bereits ausgewählt, und klicken Sie dann auf **Speichern** .
5. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ressourcenanforderungen die Option aus **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Crew-Anforderung

Felder	Beschreibung
Name	Name des Typs der Ressourcenkategorie. Zum Beispiel Elektriker.
Ressourcentyp	Typ der für die Aufgabe erforderlichen Ressource, entweder Service Desk-Mitarbeiter oder Ausrüstung. **Hinweis:** Die Geräteoption ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling) aktiviert ist.
Mindestmenge	Mindestanzahl der Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Empfohlene Menge	Tatsächliche Anzahl der Ressourcen, die für die Bearbeitung der Aufgabe erforderlich sind.
Obligatorische Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe obligatorisch sind. Beispiel: Verkabelung.
Kompetenzniveau	Definieren Sie eine Ebene für die ausgewählte Kompetenz.
Optionale Kompetenzen	Kompetenzen, die zum Abschließen einer Aufgabe optional sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder	Beschreibung
Obligatorisch	Option zum Identifizieren, ob die Kompetenzen zum Abschließen einer Aufgabe obligatorisch sind.

7. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Ressourcenanforderung wird der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt, für die eine Crew erforderlich ist.

Weisen Sie den aufgabenspezifischen Crews erforderliche Ressourcen zu

Fügen Sie aufgabenspezifischen Crews schnell Ressourcen hinzu, wenn Sie beim Erstellen der Crew vergessen haben, einen Service Desk-Mitarbeiter oder ein Gerät hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Stellen Sie sicher, dass Ressourcenanforderungen für die Arbeitsauftragsaufgabe konfiguriert sind, bevor Sie der aufgabenspezifischen Crew Ressourcen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Die Geräteliste ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Equipment Scheduling“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling) aktiviert ist.

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie im Zeitplan die Details für ( ) Symbol in der aufgabenspezifischen Crew, der Sie Ressourcen zuweisen möchten.
4. Wählen Sie das Symbol Überlaufaktionen ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.
5. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Crew** .
6. Wählen Sie aus **Mitglieder** Liste, fügen Sie die erforderlichen Service Desk-Mitarbeiter hinzu.
7. Wählen Sie aus **Gerät** Liste, fügen Sie die erforderliche Ausrüstung hinzu.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Verwalten von Ad-hoc-Filtern

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich Dient zum Filtern von Arbeitsauftragsaufgaben mit anwenderdefinierten Kriterien.

Sie können Ad-hoc-Filter erstellen, die entweder temporär und eindeutig für eine Arbeitssitzung sind, oder sie für die zukünftige Verwendung speichern.

Es gibt zwei Arten von Filtern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filtertypen

Typen	Beschreibung
Temporärer Filter	• Nicht persistent, ist nur während der aktuellen Sitzung vorhanden. • Es kann jeweils nur ein temporärer Filter verwendet werden. Durch das Erstellen eines neuen temporären Filters wird der aktuelle Filter überschrieben.
Gespeicherte Filter	• Persistent. • Mehrere Filter können zur späteren Verwendung gespeichert werden.

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Filter

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter direkt aus Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Klicken Sie in der Dropdownliste des Filtersuchfelds auf **Erstellen Sie Einen Neuen Filter** .
4. Richten Sie die Bedingungen für den Filter ein.
5. **Wahlweise:** Klicken Sie auf, um diesen Filter für die zukünftige Verwendung zu speichern **Filter speichern** .
   a. Geben Sie ein **Filtername** .
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
6. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der neue Filter wird der Dropdown-Liste „Filtersuche“ hinzugefügt.

- Wenn der Filter nicht gespeichert wurde, wird er als hinzugefügt **Temporärer Filter** .
- Wenn der Filter gespeichert wurde, wird der neue Filter der Dropdown-Liste und zu hinzugefügt **Liste** > **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**an.

Erstellen Sie einen Ad-hoc-Filter aus einem vorhandenen Filter

Erstellen Sie Ad-hoc-Filter aus vorhandenen Filtern aus Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie einen Filter aus der Dropdown-Liste des Filtersuchfelds aus.
4. Klicken Sie auf **Filter**.
5. Richten Sie die Bedingungen für den Filter ein.
6. **Wahlweise:** Klicken Sie auf, um diesen Filter für die zukünftige Verwendung zu speichern **Filter speichern** .
   a. Geben Sie ein **Filtername** .
   b. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis

Der neue Filter wird der Dropdown-Liste „Filtersuche“ hinzugefügt.

- Wenn der Filter nicht gespeichert wurde, wird er als hinzugefügt **Temporärer Filter** .
- Wenn der Filter gespeichert wurde, wird der neue Filter der Dropdown-Liste und zu hinzugefügt **Liste** > **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**an.

Aktualisieren Sie einen gespeicherten Ad-hoc-Filter

Aktualisieren Sie die in gespeicherten Ad-hoc-Filter Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Liste** .
3. Unter **Listen** , Navigieren Sie zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**an.
4. Wählen Sie einen Filter aus.
5. Wählen Sie die gewünschten Felder aus, und bearbeiten Sie sie.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Der gespeicherte Filter wird gemäß den neuen Parametern aktualisiert.

Löschen Sie einen gespeicherten Ad-hoc-Filter

Löschen Sie in gespeicherte Ad-hoc-Filter Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Liste** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Unter **Listen** , Navigieren Sie zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**an.
4. Wählen Sie einen Filter aus.
5. Klicken Sie auf **Weitere Aktionen** ( )-Symbol.
6. Klicken Sie auf **Löschen**.
7. Klicken Sie auf **OK**.

Ergebnis
Der Filter wird aus den gespeicherten Filtern entfernt.

Exportieren Sie gespeicherte Ad-hoc-Filter

Exportieren Sie Ad-hoc-Filter, die im Dispatcher-Arbeitsbereich gespeichert sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Liste** .
3. Unter **Listen** , Navigieren Sie zu **Gespeicherte Filter** > **Aufgabenfilter**an.
4. Klicken Sie auf **Exportieren**.
5. Wählen Sie ein aus **Dateityp** .
6. Wählen Sie ein aus **Liefertyp** .
   - Wählen Sie Aus **Herunterladen** Zum lokalen Herunterladen.
   - Wählen Sie Aus **E-Mail** , Geben Sie dann eine E-Mail ein, an die Sie senden möchten.
7. Klicken Sie auf **Exportieren**.

Ergebnis
Die gespeicherten Filter werden formatiert und in den gewünschten Liefertyp exportiert.

Außendienstmitarbeiter-Informationen anzeigen

Zeigen Sie Details zu einem Service Desk-Mitarbeiter an einem bestimmten Standort an, indem Sie auf das Agent-Symbol im klicken Dispatcher-Arbeitsbereich Zuordnung.

Im kontextbezogenen Seitenbereich werden das Profil des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt, das den Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters und die folgenden zusätzlichen Details anzeigt:

- **Name** : Name des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Zuweisungsgruppe**: Die Zuweisungsgruppe, zu der dieser Außendienstmitarbeiter gehört.
- **Zeitplanstatus**: Mögliche Werte sind **Pünktlich**, **Mit Verspätung** und **Vor Zeitplan**.
- **Schichtstatus** : Wenn der Service Desk-Mitarbeiter ist **In Schicht** Oder **Außerhalb der Schicht** .
- **Zeitplan** : Der Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Mobiltelefon**: Die Kontaktnummer des Außendienstmitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **E-Mail** : E-Mail-Adresse für den Service Desk-Mitarbeiter.
- **Kompetenzen** : Alle Kompetenzen, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.

Sie können auch alle Aufgaben für den Außendienstmitarbeiter für den jeweiligen Tag in der Liste **Aufgaben** anzeigen. Um die Aufgabenroute des Service Desk-Mitarbeiters für den Tag anzuzeigen, wählen Sie aus **Route Anzeigen** Und wählen Sie aus, um die Route zu optimieren **Route Optimieren** . Die Symbole werden alphabetisch basierend auf der Startzeit der Aufgabe in der Route des Außendienstmitarbeiters beschriftet.

Zeigen Sie an, dass ein Service Desk-Mitarbeiter mit einem nicht-Arbeitsauftrags-Ereignis beschäftigt ist

Blockieren Sie Zeit in Service Desk-Mitarbeiter-Kalendern für Ereignisse, die sich nicht auf Arbeitsaufträge beziehen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dispatcher können persönliche Ereignisse für nicht-Arbeitsaufträge verwenden, um anzuzeigen, dass ein Service Desk-Mitarbeiter beschäftigt ist. Wenn beispielsweise ein Service Desk-Mitarbeiter den ganzen Tag trainiert, können Sie ein persönliches Ereignis verwenden, um anzuzeigen, dass ein Service Desk-Mitarbeiter im Kalender in beschäftigt ist Dispatcher-Arbeitsbereich.

Informationen zum Bearbeiten oder Löschen persönlicher Ereignisse finden Sie unter Bearbeiten oder löschen Sie ein nicht-Arbeitsauftrags-Ereignis.

Hinweis: Sie können keine wiederkehrenden persönlichen Ereignisse erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie aus  **Ereignismanagement** Symbol.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Neue Ereignisfelder

Anwender	Der Anwender, für den das Ereignis gilt. Sie können dem Ereignis mehr als einen Anwender hinzufügen.
Ereignistitel	Der Titel des Ereignisses, das im Kalender in angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich.
Typ	Der Typ des Ereignisses, das Sie erstellen.
Zeigen als	Der Status, der für den Service Desk-Mitarbeiter während des Ereignisses angezeigt wird.
Start	Die Startzeit für das Ereignis
Ende	Die Endzeit für das Ereignis.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ganztägiger Termin	Option, um anzugeben, dass das Ereignis den ganzen Tag dauert.

5. Wählen Sie **Speichern**.

In wird an geplanten Aufgaben gearbeitet Dispatcher-Arbeitsbereich

Erfahren Sie mehr über verschiedene Möglichkeiten zum Anzeigen von Aufgaben im Status geplant.

Vorbereitungen

Eine Arbeitsauftragsaufgabe wird nur dann in den Status geplant verschoben, wenn alle folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Die Eigenschaft „geplanten Status verwenden“ ist aktiviert
- Das Feld Zugewiesen an ist nicht leer
- Das Feld Zugewiesen an oder erwarteter Start ändert sich, und der erwartete Startwert liegt über dem Schwellenwert (standardmäßig 12 Stunden) ab dem aktuellen Zeitpunkt

Ausnahmen für den Flow „Geplanter Status“

- Auftragnehmeraufgaben befinden sich nicht im Status „geplant“.
- Wenn ein Urlaubsereignis für Service Desk-Mitarbeiter erstellt wird und sich mit der Arbeitsauftragsaufgabe überschneidet, wird die Aufgabe in „Versand ausstehend“ verschoben. Ebenso wird die Aufgabe bei Crew-Aufgaben, wenn sich der Leiter mit der Aufgabenzeit überschneidet, in den Status „Versand ausstehend“ verschoben.
- Wenn sich alle untergeordneten Arbeitsauftragsaufgaben des Arbeitsauftrags im Status „geplant“ befinden, wird der Arbeitsauftrag automatisch in „geplant“ verschoben.
- Wenn die dynamische Planung aktiviert ist, ist die automatische Zuweisung für geplante Aufgaben nicht verfügbar. Geplante Aufgaben werden für die Neuzuweisung oder Aufhebung der Zuweisung berücksichtigt.
- Geplante Aufgaben werden als Sperrzeit angezeigt, wenn die intelligente Aufgabenempfehlung die Verfügbarkeit von Technikern berücksichtigt.

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_admin und wm_Agent

Prozedur

1. Sie können Aufgaben im Status geplant in einer der folgenden Rollen anzeigen.

role	Schritte
wm_dispatcher	**a.** Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine geplanten Aufgaben**an. **b.** Zeigen Sie die Liste der geplanten Aufgaben in der Dispatcher-Gruppe an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

role	Schritte
wm_admin	**a.** Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Geplante Aufgaben**an. **b.** Zeigen Sie die Liste aller geplanten Aufgaben an.
wm_agent	**a.** Melden Sie sich bei der mobilen Anwendung an. **b.** Aufgaben im Status „geplant“ können in angezeigt werden ▪ Applet „meine Gruppenaufgaben“ ▪ Zugehörige Liste der gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgaben auf dem WO-Bildschirm ▪ Zugehörige Liste „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf dem WO-Bildschirm ▪ Zugehörige Liste „bevorstehende Arbeitsaufträge“ auf dem Asset-Bildschirm

2. Verschieben Sie geplante Arbeitsauftragsaufgaben mit einer der Methoden in den Status Zugewiesen.

Methode	Schritte
Manuell von „geplant“ zu „Zugewiesen“ verschieben	**a.** Öffnen Sie eine geplante Arbeitsauftragsaufgabe im Formular oder in der Listenansicht. **b.** Wählen Sie aus **Bestätigen Sie Die Zuweisung** Schaltfläche. **c.** Wählen Sie **Speichern**.
Automatisch von „geplant“ zu „Zugewiesen“ verschieben	**a.** Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Bestätigung der geplanten Aufgabenzuweisung**an. **b.** Um alle geplanten Aufgaben automatisch in Zugewiesen zu verschieben, aktivieren Sie die Option **Aktiv** Kontrollkästchen. Standardmäßig wird jede Stunde ausgeführt, um die Aufgaben innerhalb des Schwellenwerts von geplant in Zugewiesen zu verschieben. Um die Häufigkeit zu ändern, können Administratoren den Wert des Felds Wiederholungsintervall aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwalten Sie geplante Aufgaben in Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Dispatcher können Sie geplante Aufgaben in den Status „Zugewiesen“ verschieben oder sie in wieder in den Status „Ausstehende Entsendung“ versetzen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher oder wm_Crew_moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Zeigen Sie die Liste aller geplanten Aufgaben, einschließlich Crew-Aufgaben, in der Dispatcher-Gruppe an, indem Sie auswählen **Geplante Aufgaben** Im Filter Aufgaben.
3. Weisen Sie eine geplante Aufgabe zu, oder aktualisieren Sie sie.

Option	Schritte
Weisen Sie eine geplante Aufgabe zu	**a.** Wählen Sie eine Aufgabenkarte oder ein Kalenderereignis aus. **b.** Klicken Sie oben rechts auf das Über–laufsymbol. **c.** Klicken Sie Auf **Bestätigen Sie Die Zuweisung** . **d.** Klicken Sie auf **Speichern**.
Heben Sie die Zuweisung einer geplanten Aufgabe auf	**a.** Wählen Sie ein Kalenderereignis aus. **b.** Klicken Sie oben rechts auf das Über–laufsymbol. **c.** Verschieben Sie eine geplante Aufgabe in den Status „Ausstehender Versand“, in–dem Sie auf klicken **Heben Sie die Zuweisung der Aufgabe auf** .
Planen Sie eine geplante Aufgabe neu	**a.** Ziehen Sie eine geplante Aufgabe per Drag-and-Drop in ein anderes Zeitfenster im Kalender. **b.** Wählen Sie aus **Auf „Zugewiesen“ festlegen** Kontrollkästchen. **Hinweis:** Diese Option wird nur angezeigt, wenn die geplante Aufgabe über den 12-Stunden-Schwellenwert hinaus beginnt.
Bearbeiten Sie die Dauer einer geplanten Aufgabe	**a.** Verschieben Sie zur linken oder rechten Seite der Kalenderereignisleiste. **b.** Klicken und ziehen Sie, um die Start- oder Endzeit einer Aufgabe anzupassen. **Hinweis:** Die Reisedauer ist nicht betroffen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Schritte
Entfernen Sie Zeitlücken zwischen Aufgaben	**a.** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine Aufgabe im Kalender. **b.** Wählen Sie Aus **Entfernen Sie den Zeitab stand** . **Hinweis:** Diese Funktion ist eingeschränkt, wenn: ▪ Die Aufgabe ist die erste des Ta–ges. ▪ Der Status der Aufgabe lautet „in Bearbeitung“, „Abgeschlossen“ oder „Abgebrochen“.

Bearbeiten oder löschen Sie ein nicht-Arbeitsauftrags-Ereignis

Dispatcher können ein persönliches Ereignis eines nicht-Arbeitsauftrags ändern oder löschen, wenn sich die Details eines Ereignisses nach seiner Erstellung ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Bearbeiten oder löschen Sie das Ereignis.

Option	Aktionen
Bearbeiten Sie das Ereignis	**a.** Wählen Sie das persönliche Ereignis aus, das Sie bearbeiten möchten, und halten Sie es gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf). **b.** Wählen Sie Aus **Ereignis bearbeiten** . **c.** Bearbeiten Sie die Felder, die Sie ändern möchten. **d.** Wählen Sie **Speichern**.
Löschen Sie das Ereignis	**a.** Wählen Sie das persönliche Ereignis aus, das Sie löschen möchten, und halten Sie es gedrückt (oder klicken Sie mit der rechten Maustaste darauf). **b.** Wählen Sie **Löschen**. **c.** Im Bestätigungsdialogfeld **Löschen** .

Legen Sie fest, wie sich überschneidende Aufgaben zugewiesen werden

Wenn Sie mehr als eine Möglichkeit zum Zuweisen von Aufgaben konfiguriert haben, wählen Sie aus, welche Aufgabenzuweisungsoption beim Zuweisen von Aufgaben verwendet werden soll, die sich überschneiden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie müssen mindestens zwei von drei der folgenden Arten von Aufgabenzuweisungen aktiviert haben, um die richtige Methode zu bestimmen:

- Überlappende Aufgaben automatisch anpassen – weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Dispatcher-Arbeitsbereich Einstellungen
- Doppelbuchung: Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung in wird eingerichtet Dispatcher-Arbeitsbereich
- Automatische Zuweisung: Weitere Informationen finden Sie unter Planung der automatischen Zuweisung konfigurieren

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Ziehen Sie eine Aufgabe aus dem Aufgabenbereich an eine Stelle im Kalender, der bereits eine Aufgabe zugewiesen ist.
4. Wählen Sie die Option aus, um festzulegen, wie Sie die Aufgaben zuweisen möchten.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Standardmäßig ist diese Option ausgewählt, wenn sich eine Aufgabe überschneidet. Um diese Option zu ändern, wechseln Sie zu den Einstellungen** Um Ihre Entscheidung persistieren zu lassen.
6. Wählen Sie **Übernehmen**.

Mit Sidebar Um in zu kommunizieren Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher können verwenden Dispatcher-Arbeitsbereich Zum schnellen und effizienten Senden von Nachrichten an Außendienst Service Desk-Mitarbeiter über den Microsoft Teams Mobile Anwendung.

Wenn Sie Nachrichten an senden Außendienst Service Desk-Mitarbeiter mit Sidebar In Dispatcher-Arbeitsbereich, Die Service Desk-Mitarbeiter erhalten und können die Nachricht im beantworten Microsoft Teams Anwendung.

Kommunikation von Dispatcher-Arbeitsbereich Wird durch die Konfiguration von ermöglicht Sidebar. Weitere Informationen finden Sie unter Kommunikation von wird konfiguriert Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sie können verwenden Sidebar Um Service Desk-Mitarbeiter nur im Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe zu benachrichtigen. Jede Nachricht wird den Arbeitsnotizen in der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Messaging-Beispiel

Ein Beispiel für die Effektivität von Messaging von Dispatcher-Arbeitsbereich, Sagen Sie, dass ein Dispatcher bei einem Telekommunikationsanbieter einen Arbeitsauftrag erhält, um ein Glasfaserkabel zu reparieren, das während der Konstruktion beschädigt wurde. Nachdem drei Service Desk-Mitarbeiter zur Erfüllung des Arbeitsauftrags entsandt wurden, wird eine Benachrichtigung eingeholt, dass das Glasfaserkabel an zwei Stellen beschädigt wurde. Anstatt die Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen und neu zuweisen zu müssen, verwendet der Dispatcher Sidebar Um eine Nachricht von zu senden Dispatcher-Arbeitsbereich Für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Service Desk-Mitarbeiter und aktualisiert die Arbeitsauftragsaufgabe mit den zusätzlichen Informationen.

Die Service Desk-Mitarbeiter erhalten die Nachricht im Microsoft Teams Anwendung und antworten Sie innerhalb von Minuten, dass die Nachricht empfangen wurde, und reparieren Sie das Kabel an beiden beschädigten Stellen.

Messaging der Service Desk-Mitarbeiter von Dispatcher-Arbeitsbereich Die Dispatcher-Zeit wurde gespeichert, da das Öffnen einer separaten Arbeitsauftragsaufgabe für die zweite Reparatur nicht erforderlich war. Außerdem haben Service Desk-Mitarbeiter Zeit gespart, da sie nicht erneut entsandt werden mussten, um den zweiten Schadenort zu beheben. Am wichtigsten ist, dass der Kunde von schnellerem Service profitiert hat und die Service Desk-Mitarbeiter dank der Kommunikation vor Ort nur einmal besuchen mussten.

Außerdem, da alle Nachrichten von gesendet wurden Dispatcher-Arbeitsbereich, Kann später auf einen Datensatz in den Arbeitsnotizen der Arbeitsauftragsaufgabe verwiesen werden.

Wenn Sie nicht sehen Sidebar In Dispatcher-Arbeitsbereich, Wenden Sie sich an Ihren Administrator.

Teileanforderungen in verwalten Dispatcher-Arbeitsbereich

Als Dispatcher können Sie Teileanforderungen und -Anforderungen aus erstellen, beziehen Dispatcher-Arbeitsbereich.

Sie können Teileanforderungen erstellen und Teile für die qualifizierten Arbeitsauftragsaufgaben aus beziehen Dispatcher-Arbeitsbereich. Wenn ein Arbeitsauftrag aus erstellt wird Arbeitsauftragsvorlage , Die Teileanforderungen werden automatisch der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt.

Wenn Sie die Option Arbeitsauftragsvorlage im Entwurfsstatus anwenden aktivieren, können Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen erstellen oder bearbeiten, auch wenn sich der Arbeitsauftrag und die Arbeitsauftragsaufgabe im Entwurfsstatus befinden.

Erstellen Sie eine Teileanforderung in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie im Aufgabenbereich oder Kalender auf eine Aufgabennummer, die sich im Status „Warten auf Qualifizierung“, „qualifiziert“, „Zugewiesen“ oder „in Bearbeitung“ befindet.

   Hinweis: Aktivieren von *`Apply Work Order template in draft status`*Konfiguration: Ermöglicht das Erstellen von Teileanforderungen für eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich im Status Entwurf befindet.

3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Teileanforderungen** auf **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die erforderlichen Felder aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Teileanforderungen“

Anzahl	Automatisch generierte Nummer für die Teileanforderung.
Serviceauftragsaufgabe	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist.
Modell	Beschreibung des Modells für das Teil, das zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist.
Erforderlich bis Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird basierend auf der erwarteten Reisestartzeit der Aufgabe automatisch eingetragen. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Teileanforderung erforderlich ist. Dieses Feld wird schreibgeschützt, wenn die gesamte Anzahl der erforderlichen Teile beschafft wurde.
Reservierte Menge	Gesamtmenge, die bereits beschafft wurde.
Bezogen	Indikator dafür, ob die erforderliche Menge für diese Teileanforderung reserviert und dessen Transfer von einem Lager in ein anderes angefordert wurde.
Geliefert	Indikator dafür, ob die Transferauftragspositionen unter dieser Teileanforderung geliefert wurden oder nicht.
Kurzbeschreibung	Inhalt des Felds Kurzbeschreibung aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn der Arbeitsauftrag aus einer Incident-, Problem- oder Change-Anforderung erstellt wurde, wird die Kurzbeschreibung der Teileanforderung aus diesem Datensatz übernommen. Wenn der Arbeitsauftrag automatisch aus erstellt wurde, stammt die Kurzbeschreibung aus der Modellvorlage. Dieses Feld ist standardmäßig nicht sichtbar.
Obligatorisch	Option, um anzugeben, ob das Teil für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe obligatorisch ist.

5. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn das Teil nicht vorrätig ist, wird oben im Formular eine Meldung mit der Bezeichnung des Teils angezeigt.

Ergebnis

Teileanforderung wurde erfolgreich erstellt. Die Datensatznummer der Teileanforderung beginnt mit einem SOPR-Präfix, und die Datensätze werden in der Tabelle [sm_part_Request] in der Anwendung „Service Order Management“ gespeichert.

Teile in beschaffen Dispatcher-Arbeitsbereich

Beziehen Sie Teile aus Ihren bevorzugten Lagern oder Zuweisungsgruppen, um die Arbeitsauftragsaufgabe umgehend abzuschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Stellen Sie sicher, dass das Teil, das Sie beziehen, nicht zuvor angefordert wurde.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Teilebeschaffung ist ein Prozess der Reservierung und Beschaffung von Teilen, die in einem Teileanforderungsdatensatz beschrieben sind. Sie können die erforderlichen Teile beziehen, um die Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Klicken Sie im Aufgabenbereich auf die Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie die Teile beziehen möchten.
4. Klicken Sie auf **Teileanforderungen** Registerkarte eine Liste der erforderlichen Teile für die Aufgabe anzeigen.
5. Wählen Sie das Teil aus, das Sie beziehen möchten.

   Hinweis: Die Option Quellteil ist nur aktiviert, wenn Sie ein Teil auswählen, das nicht zuvor bezogen wurde oder als angefordert als falsch markiert wurde.

6. Klicken Sie auf **Teil beschaffen**.
7. Füllen Sie im Formular die entsprechende Option basierend auf den gewünschten Beschaffungskriterien aus.

Formular „Quellteil“

Option	Beschreibung
An Lager	Standort des Lagers, an das der Artikel versendet werden soll Dieses Feld wird automatisch mit einem standardmäßigen privaten Lagerstandort des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt.
Lager-Auswahlkriterien	Auswahl eines Lagers, aus dem Sie das Teil beziehen möchten. Zum Beispiel bevorzugte Lager, alle Lager und Lager der Zuweisungsgruppe.
Suchradius	Radius in ausgewählter Entfernungseinheit (Meilen oder Kilometer).

Die Lagerstandorte werden im Quellteilformular und als Karten im Kartenbildschirm angezeigt.

Hinweis: Nur Lager mit dem angegebenen Teil sind in der Liste enthalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. **Wahlweise:** Wenn keine Lager verfügbar sind, die den ausgewählten Suchkriterien entsprechen, können Sie entweder die Beschaffungskriterien ändern oder auf klicken **Geben Sie eine Teileanforderung an** Dient zum Beschaffen des Teils aus Zuweisungsgruppen oder anderen Lagern.
   - Eine Teileanforderung (REQ) wird für die angegebene Teileanforderung mit dem Status als erstellt **Genehmigung Ausstehend** Und die Teileanforderungsposition mit dem Status als **Angefordert** .
   - Für die angeforderten Teile wird ein RITM-Datensatz (Temporary Part Request) erstellt und als mobile Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet.
9. Wählen Sie ein Lager aus der Liste der verfügbaren Lager aus.
10. Geben Sie die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe in erforderlich sind **Reservierungsmenge** Feld.
11. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Der Transferauftrag und die Transferauftragsposition werden für das beschaffte Teil erstellt.

Nächste Maßnahme
Transferaufträge abschließen: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter Teile aus anderen Lagern oder Zuweisungsgruppen bezieht, wird automatisch eine Transferauftragsposition erstellt. Sie können dann den Transferauftrag abschließen und sicherstellen, dass die Teile an den angegebenen Standort verschoben werden.

Fügen Sie Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend zu hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich

Sie können Service Desk-Mitarbeiter zu hinzufügen Dispatcher-Arbeitsbereich. Dies erleichtert die schnelle Zuweisung von Aufgaben an einen Service Desk-Mitarbeiter, der Teil der von Ihnen verwalteten Zuweisungsgruppen oder Gebiete ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

https://player.vimeo.com/video/1092295607?h=c65488d0d3&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Standardmäßig können Dispatcher Service Desk-Mitarbeiter nur vorübergehend hinzufügen, die Teil von Zuweisungsgruppen oder Gebieten sind, die sie verwalten. Administratoren können die Funktion „Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen“ so konfigurieren, dass Dispatcher jeden Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen können, auch wenn er sich außerhalb der von ihnen verwalteten Zuweisungsgruppen oder Gebiete befindet. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Einstellungen für Dispatcher-Arbeitsbereich.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt wird, der Teil einer von Ihnen verwalteten Zuweisungsgruppe oder eines von Ihnen verwalteten Gebiets ist, können Sie mit ihm interagieren, wie Sie es mit jedem Service Desk-Mitarbeiter tun Dispatcher-Arbeitsbereich. Wenn Sie Administrator sind, der die Möglichkeit zum Hinzufügen eines beliebigen Service Desk-Mitarbeiters aktiviert hat, auch außerhalb von Zuweisungsgruppen oder Gebieten, die Sie verwalten, können Sie den Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen und seinen Zeitplan anzeigen, aber Sie können ihm keine Aufgaben zuweisen.

Hinweis: Das Hinzufügen von Service Desk-Mitarbeitern gilt nicht für Auftragnehmer, Geräte oder Crews.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das automatische Aktualisieren, Sortieren und Wechseln zum Zuweisungsfenster funktionieren für hinzugefügte Service Desk-Mitarbeiter genauso wie bei regulären Service Desk-Mitarbeitern.

Wenn Sie „Mitarbeiter außerhalb der Schicht ausblenden“ mit hinzugefügten Service Desk-Mitarbeitern verwenden, werden die Mitarbeiter außerhalb der Schicht weiterhin im Abschnitt „hinzugefügte Service Desk-Mitarbeiter“ angezeigt. Wenn Sie nach einem Service Desk-Mitarbeiter mit hinzugefügten Service Desk-Mitarbeitern suchen, wird der Abschnitt „hinzugefügte Service Desk-Mitarbeiter“ nicht in den Suchergebnissen angezeigt. Nachdem die Suche gelöscht wurde, wird der Abschnitt „hinzugefügte Service Desk-Mitarbeiter“ erneut angezeigt.

Es gibt keine Auswirkung auf Zeitplanoptimierung Oder Routenoptimierung, wenn Sie Service Desk-Mitarbeiter vorübergehend hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie Aus **Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen** .
4. Suchen Sie nach den Service Desk-Mitarbeitern, die Sie hinzufügen möchten, und wählen Sie sie aus.

   Hinweis:

   Sie können maximal 10 zusätzliche Service Desk-Mitarbeiter gleichzeitig hinzufügen.

5. Wählen Sie Übernehmen.

Der Service Desk-Mitarbeiter wird oben im Kalender in angezeigt Dispatcher-Arbeitsbereich.

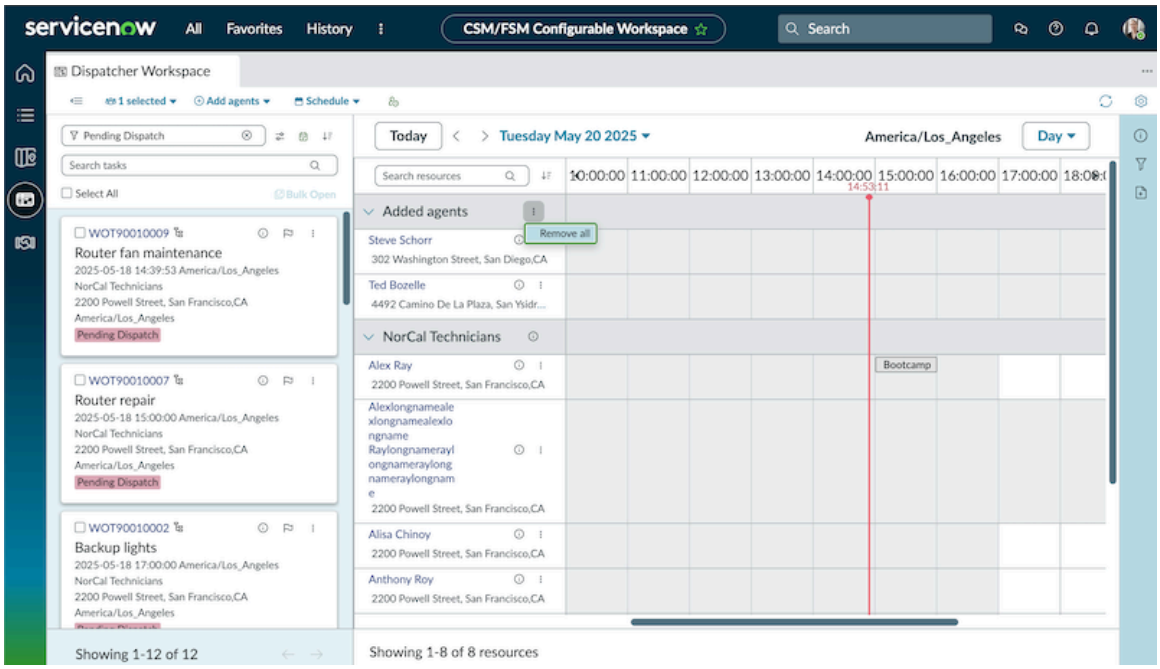
Entfernen Sie einen vorübergehend hinzugefügten Service Desk-Mitarbeiter aus Dispatcher-Arbeitsbereich

Sie können einen Service Desk-Mitarbeiter aus entfernen Dispatcher-Arbeitsbereich Die Sie vorübergehend hinzugefügt haben.

Vorbereitungen

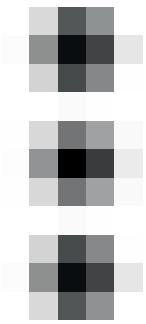
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



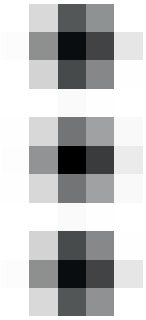
Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie aus Folgendem:

Dient zum Entfernen eines einzelnen Service Desk-Mitarbeiters vom oberen Rand des Kalenders	Wählen Sie weitere Aktionen aus  Symbol neben dem Service Desk-Mitarbeiter, den Sie entfernen möchten, und wählen Sie dann aus **Entfernen** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zum Entfernen aller Service Desk-Mitarbeiter, die oben im Kalender hinzugefügt wurden	Wählen Sie weitere Aktionen aus  Symbol am oberen Rand des Kalenders neben der Stelle, wo angegeben ist **Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt** , Und wählen Sie dann aus **Entfernen** .

Erweiterte Filterung in Dispatcher-Arbeitsbereich

Erweiterte Filter in Dispatcher-Arbeitsbereich Geben Sie Dispatchern mehr Kontrolle über die Interaktion mit den Ressourcen, die sie am häufigsten verwenden. Dispatcher können auch erweiterte Ressourcen verwenden, um die Ressourcen zu personalisieren, die beim Öffnen angezeigt werden Dispatcher-Arbeitsbereich.

Dispatcher können eigene erweiterte Ressourcenfilter im Dispatcher-Arbeitsbereich erstellen. Ein Filter kann als Standard gespeichert und jedes Mal angewendet werden, wenn der Dispatcher-Arbeitsbereich geöffnet wird. Dadurch werden die Ressourcen personalisiert, die Dispatcher sehen, sodass sie sich auf Ressourcen konzentrieren können, mit denen sie am meisten interagieren.

Dispatcher können auch eine beliebige Anzahl erweiterter Filter erstellen und speichern, um sie zu einem anderen Zeitpunkt zu verwenden. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, wenn die erweiterten Filter im Dispatcher-Arbeitsbereich nicht angezeigt werden.

Weitere Informationen zum Konfigurieren erweiterter Ressourcen finden Sie unter Erweiterte Ressourcenfilter für konfigurieren Dispatcher-Arbeitsbereich.

Personalisieren Sie Ihre Ressourcenansicht in Dispatcher-Arbeitsbereich

Dispatcher können die Ressourcen personalisieren, die sie in sehen Dispatcher-Arbeitsbereich Durch Erstellen eines erweiterten Ressourcenfilters, der bei jedem Öffnen gilt Dispatcher-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie Aus **Filtern Sie Ressourcen** .
4. Wählen Sie Aus **+ Erweiterte Filter** .
5. **Wahlweise:** Wählen Sie eine andere Registerkarte aus, wenn Sie einen Filter für Crew, Ausrüstung oder Auftragnehmer erstellen.
6. Fügen Sie den Filter hinzu, den Sie beim Öffnen anwenden möchten, oder bearbeiten Sie ihn Dispatcher-Arbeitsbereich.
7. Wählen Sie Aus **Als Standard festlegen** .
8. Wählen Sie **Übernehmen**.

Filtern Sie Ressourcen im Dispatcher-Arbeitsbereich

Sie können eigene erweiterte Ressourcenfilter in erstellen Dispatcher-Arbeitsbereich Um das komplexe Filtern zu erleichtern.

Vorbereitungen

https://player.vimeo.com/video/1081939836?h=d1c4124281&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher.

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie Aus **Filtern Sie Ressourcen** .
4. Wählen Sie Aus **+ Erweiterte Filter** .
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Crews** Ob dies ein neuer Crew-Filter ist.
6. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Filter aus dem aus **Vorhandenen Filter verwenden** Dropdown-Menü, wenn Sie Änderungen an einem vorhandenen Filter vornehmen.
7. Fügen Sie den Filter hinzu, den Sie anwenden möchten, oder bearbeiten Sie ihn.
8. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Wählen Sie Aus **Filter Speichern** Um den Filter zu benennen und zu speichern.
   - Wählen Sie Aus **Anwenden** Zum Ausführen des Filters. Wählen Sie den Filter erneut aus, aus dem der Filter gelöscht werden soll Dispatcher-Arbeitsbereich.
   - Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen  , Dann **Aktualisieren** Um den Filter zu überschreiben, wenn Sie Änderungen an einem vorhandenen Filter vorgenommen haben. Sie können vom Administrator erstellte Filter nicht aktualisieren.
   - Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen  , Dann **Als neu speichern** Um einen neuen Filter zu speichern, wenn Sie Änderungen an einem vorhandenen Filter vorgenommen haben.

   Wenn Sie den Filter gespeichert haben, können Sie den Filter jetzt aus auswählen **Erweiterte Filter** Dropdown-Menü. **Filtern Sie Ressourcen** Ändert sich in **Temporärer Filter** Wenn ein Filter angewendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Löschen Sie einen erweiterten Filter

Sie können einen erweiterten Filter in löschen Dispatcher-Arbeitsbereich Wenn Sie sie nach der Erstellung entfernen möchten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie **Liste** aus.
3. Navigieren zu **Gespeicherte Filter** > **Ressourcenfilter**an.
4. Wählen Sie den Filter aus, den Sie löschen möchten.
5. Wählen Sie das Ellipsensymbol aus .
6. Wählen Sie **Löschen**.

Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben

Durch die logische Gruppierung ähnlicher Aufgaben in einem Paket können Service Desk-Mitarbeiter zugehörige Aufgaben gleichzeitig nachverfolgen, starten und abschließen, anstatt einzeln mit zu arbeiten Außendienst Aufgabenbündelung.

Ein Administrator muss aktivieren Außendienst Plugin „Aufgabenbündelung“ zum Bündeln von Arbeitsauftragsaufgaben. Die Arbeitsaufgabenbündelung wird dann der Instanz hinzugefügt, und Dispatcher können Arbeitsauftragsaufgaben in logischen Gruppen bündeln.

Informationen zum Konfigurieren von Außendienst Plugin „Aufgabenbündelung“, siehe Aufgabenbündelung Wird Konfiguriert.

Mit der Arbeitsaufgabenbündelung können Dispatcher Folgendes tun:

- Erstellen Sie ein Paket.
- Weisen Sie ein Paket zu.
- Fügen Sie einem Paket Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie sie aus ihnen.
- Ändern Sie ein Paket.
- Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem nicht zugewiesenen Paket.
- Entbündeln Sie ein Paket.

Arbeitsaufgabenpakete sind Gruppen von Arbeitsauftragsaufgaben, die manuell von einem Dispatcher oder automatisch durch dynamische Bündelung erstellt werden. Aufgabenpakete haben die folgenden Attribute:

- Erben Sie die Werte für Status, Zugewiesen an und Zeitplansperre aus dem übergeordneten Paket.
- Übernehmen Sie die tatsächlichen Reise- und Arbeitsstartwerte von den tatsächlichen Reise- und Arbeitsstartwerten der frühesten Teilaufgabe.
- Erben Sie den tatsächlichen Arbeitsendwert vom Endwert der letzten Teilaufgabe.
- Synchronisieren Sie die geschätzte Arbeitsdauer mit den geschätzten Start- und Endzeiten der gebündelten Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Pakete werden erstellt

Dispatcher erstellen Aufgabenpakete in Dispatcher-Arbeitsbereich. Sie können eine beliebige Anzahl von Arbeitsauftragsaufgaben in einem Paket kombinieren. Sie können Aufgaben nach verschiedenen Kriterien gruppieren, z. B. nach einem Gebiet oder der Route eines Service Desk-Mitarbeiters.

Wenn ein Paket erstellt wird, werden eine Arbeitsauftragsaufgabe und eine Arbeitsauftragsnummer zugewiesen. Pakete müssen einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden, nachdem sie erstellt wurden.

Wenn eine Aufgabe in einem Paket Überstunden zulässt, wird für das gesamte Paket Überstunden aktiviert.

Administratoren können dynamische Bündelungsrichtlinien und -Regeln konfigurieren, um Aufgaben automatisch zu bündeln. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Aufgabenbündelung.

Pakete werden zugewiesen

Dispatcher weisen Pakete in zu Dispatcher-Arbeitsbereich. Zugewiesene und nicht zugewiesene Bündel folgen denselben Regeln wie normale Arbeitsauftragsaufgaben. Teilaufgaben in einem Paket erben die Werte für Status, Zugewiesen an und Zeitplansperre ihres übergeordneten Pakets.

Administratoren können dynamische Planung oder Routenoptimierung verwenden, um Pakete automatisch zuzuweisen.

Aufgaben im Paket werden akzeptiert oder abgelehnt

Nachdem ein Paket zugewiesen wurde, kann ein Außendienstmitarbeiter die Aufgaben im Paket akzeptieren oder ablehnen. Service Desk-Mitarbeiter können Aufgaben in einem Paket ablehnen, nachdem sie mit der Arbeit am Paket selbst begonnen haben.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Teilaufgabe in einem Paket ablehnt, wird das Paket wieder in den Status „Ausstehende Disposition“ verschoben. Wenn das Paket zeitplangesperrt war, wird das Paket auch entsperrt, um die Neuzuweisung des Pakets zu ermöglichen.

Weitere Informationen finden Sie unter Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen.

Ändern eines Bündels

Sie können ein Paket ändern, nachdem Sie es erstellt haben. Wenn Sie eine Teilaufgabe in einem Paket ändern möchten, müssen Sie die Teilaufgabe aus dem Paket entfernen, bevor Sie Änderungen vornehmen. Dispatcher können nur Aufgaben im Status „Ausstehende Disposition“ zu Paketen hinzufügen. Aufgaben mit den status akzeptiert, in Arbeit, Abgebrochen, Abgeschlossen abgeschlossen oder Geschlossen unvollständig können nicht aus Bündeln entfernt werden. Wenn eine Aufgabe aus einem Paket entfernt wird oder ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe in einem Paket ablehnt, kehrt die Aufgabe in den Status „Ausstehende Disposition“ zurück. Sie können ein Paket auch entbündeln.

Teilaufgaben in Bündeln

Der Standort der Teilaufgabe an der Position erster Ordnung bestimmt den Standort des Bündels. Wenn Sie den Standort eines Bündels aktualisieren möchten, ändern Sie den Bestellstandort der Teilaufgabe an die Position erster Ordnung und nicht an den Bestellstandort des Bündels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn Sie die Arbeitsdauer oder die geplante Startzeit für eine Teilaufgabe in einem Paket ändern möchten, entfernen Sie die Teilaufgabe aus dem Paket, und nehmen Sie die Änderungen vor. Fügen Sie dann die Teilaufgabe wieder dem Paket hinzu.

Wenn eine Teilaufgabe einem Paket hinzugefügt wird, erfolgt eine Validierung und verschiebt alle Arbeitsdauer- oder Zeitplanänderungen an das Paket. Wenn Sie eine Teilaufgabe nicht entfernen, bevor Sie sie ändern und wieder hinzufügen, werden die Änderungen nicht im Paket berücksichtigt.

Interaktionen mit anderen Funktionen

Wie Arbeitsauftragsaufgaben können Arbeitsaufgabenpakete durch Route optimiert, dynamisch geplant, durch Aufgabenempfehlung empfohlen und in geändert werden Dispatcher-Arbeitsbereich.

Routenoptimierung

Dispatcher können die Weiterleitungsoptimierung verwenden, um Pakete im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters mit denselben Methoden zu optimieren, die für die Optimierung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet werden.

Wenn Sie Routenoptimierung verwenden, werden die Pakete als eigene Aufgaben betrachtet und zusammen mit einzelnen Aufgaben optimiert. Um die Optimierung von Teilaufgaben innerhalb von Paketen zu ermöglichen, können Administratoren (*`work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization`*) Eigenschaft.

Dynamische Planung

Dynamische Planung plant automatisch Arbeitsauftragsaufgaben und Arbeitsauftragsaufgaben-Pakete für Service Desk-Mitarbeiter. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische Planung.

Um sicherzustellen, dass die dynamische Bündelung vor der dynamischen Planung ausgeführt wird, können Administratoren den aktivieren **Dynamische Bündelung vor dynamischer Planung** (*`com.snc.dynamic.scheduling.bundle_before_scheduling`*) Eigenschaft.

Intelligente Aufgabenempfehlung

Aufgabenempfehlungen werden nur für das Aufgabenpaket angezeigt, nicht für Teilaufgaben innerhalb eines Pakets.

Wenn ein Paket mit Zeitplan gesperrt ist, wird das Paket nicht empfohlen.

Dispatcher-Arbeitsbereich

Ziehen Sie Pakete direkt in Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter.

Ziehen Sie die Seiten des Bündels, um die Arbeitsdauer des Bündels zu verlängern oder zu reduzieren.

Sortierung von Service Desk-Mitarbeitern auf Pakete und Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf Kompetenzen, Entfernung und Teilen anwenden.

Sperren und entsperren Sie Pakete direkt in der Kalenderansicht.

Konsolidieren Sie gebündelte Aufgaben, und zeigen Sie den Paketstandort in der Kartenansicht an.

Gebietsplanung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bei der Aufgabenbündelung werden die Start- und Endstandorte des Service Desk-Mitarbeiters aus berücksichtigt **Ressourcenzeitplanattribute** Tabelle für den angegebenen Tag.

Erstellen Sie ein Arbeitsauftragsaufgaben-Paket

Bündeln Sie Aufgaben, damit Service Desk-Mitarbeiter mehrere Aufgaben in einer Arbeitsauftragsaufgabe nachverfolgen können und nicht einzeln. Minimieren Sie die Fahrzeit, indem Sie ungeplante Standortbesuche mit geplanter Wartung kombinieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beachten Sie beim Bündeln von Aufgaben die folgenden Einschränkungen:

- Aufgaben müssen sich im Status „Ausstehende Disposition“ befinden, um einem Paket hinzugefügt zu werden.
- Pakete können keinem anderen Paket hinzugefügt werden.
- Sie können keinem Paket Arbeitsauftragsaufgaben hinzufügen, die Abhängigkeiten haben, eine Crew benötigen oder ein festes Zugriffsfenster haben.
- Lieferantenaufgaben können keinem Paket hinzugefügt werden.
- Sie können kein gleichgeordnetes Element eines Bündels erstellen, das sich in einem Bündel befindet, oder ein gleichgeordnetes Element einer Aufgabe erstellen, die sich in einem Bündel befindet.
- Aufgaben können nicht im Zeitplan gesperrt werden.
- Alle Teilaufgaben müssen zu derselben Zuweisungsgruppe gehören. Wenn Gebietsverwaltung aktiviert ist, müssen sie sich auch im selben Gebiet befinden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Meine Versandwarteschlange**an.
2. Wählen Sie die Aufgaben aus, die Sie bündeln möchten.
3. Wählen Sie Aus **Aktionen für ausgewählte Zeilen...** .
4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie ein Paket** .

Ergebnis
Das Paket wird der Liste „meine Pakete“ hinzugefügt.

Fügen Sie einem Arbeitsauftragsaufgaben-Paket Aufgaben hinzu oder entfernen Sie sie

Fügen Sie einem Arbeitsaufgabenpaket relevante Aufgaben hinzu, oder entfernen Sie Aufgaben, wenn das Paket zu groß für die Verwaltung wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einem Paket Aufgaben hinzufügen, wird die den Aufgaben zugewiesene Ordnungsnummer sequenziell fortgesetzt, auch wenn Sie die Aufgabe mit der höchsten Priorität aus dem Paket entfernt haben. Wenn Sie beispielsweise die Aufgabe von der ersten Auftragsposition entfernen und gleichzeitig eine Aufgabe hinzufügen, wird die neue Aufgabe nach allen vorhandenen Aufgaben zuletzt in der Reihenfolge positioniert.

Beachten Sie beim Hinzufügen von Aufgaben zu Bündeln die folgenden Einschränkungen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Aufgaben können nicht im Zeitplan gesperrt werden.
- Aufgaben können nicht Teil eines anderen Pakets sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie im linken Bereich aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie das Arbeitsauftragsaufgaben-Paket aus, aus dem Sie Aufgaben hinzufügen oder entfernen möchten.
4. Wählen Sie aus **Gebündelte Aufgaben** Registerkarte.
5. Fügen Sie dem Paket entweder eine Aufgabe hinzu, oder löschen Sie eine Aufgabe aus dem Paket.
   - Um eine Aufgabe hinzuzufügen, wählen Sie aus **Hinzufügen** , Wählen Sie die Aufgabe und dann aus **Hinzufügen** .
   - Um eine Aufgabe zu entfernen, wählen Sie die Aufgabe und dann aus **Entfernen** .

Weisen Sie ein Arbeitsauftragsaufgaben-Paket zu

Weisen Sie Arbeitsauftragsaufgaben-Pakete zu, damit Service Desk-Mitarbeiter ihre Arbeit effektiv planen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Paket zuweisen, wird die Arbeitsdauer berechnet, indem die Arbeitsdauer und Reisezeiten für alle Aufgaben im Paket zur Reisezeit für den ersten Aufgabenstandort addiert werden. Ändert die Zeitdauer aufgrund des Hinzufügens oder Entfernen von Aufgaben aus einem Paket oder der Änderung der Dauer einer Aufgabe, aktualisiert die Dauer für das Paket automatisch.

Ändern von **Zuweisen an** Der Feldwert in einem Paket ändert die Zuweisung aller Aufgaben in einem Paket.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Ziehen Sie das Paket, das Sie zuweisen möchten, in die gewünschte Zeile und Zeitspalte des verfügbaren Service Desk-Mitarbeiters.

Ergebnis

Die Aufgaben im Paket werden der Warteschlange des Service Desk-Mitarbeiters hinzugefügt, um sie zu akzeptieren oder abzulehnen.

Ändern Sie ein Arbeitsaufgabenpaket

Aktualisieren Sie ein Arbeitsaufgabenpaket mit allen Änderungen, damit Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher synchronisiert bleiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie im linken Bereich die aus **Liste** Symbol ().
3. Wählen Sie Aus **Meine Pakete** .
4. Wählen Sie das Paket aus, das Sie ändern möchten.
5. Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor.
   Siehe Außendienst Aufgabenbündelungsfelder Um Informationen zu den Feldern zu erhalten, die Sie ändern können.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem Paket

Ändern Sie die Reihenfolge der Teilaufgaben in einem Paket, wenn die Teilaufgaben in einer anderen Reihenfolge als der ursprünglich zugewiesenen abgeschlossen werden sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie **Liste** aus.
3. Auswahlvorgang **Einsatzplanung** > **Meine Pakete**an.
4. Wählen Sie das Paket aus, das Sie neu anordnen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Gebündelte Aufgaben** .
6. Doppelklicken Sie (oder verwenden Sie die Tastenkombination), um die Reihenfolgenummer der Teilaufgabe auszuwählen, die Sie neu anordnen möchten.
7. Geben Sie eine neue Auftragsnummer ein.
8. Wählen Sie **Speichern**.

Entbündeln Sie ein Arbeitsaufgabenpaket

Entbündeln Sie Arbeitsauftragsbündel, wenn Sie die Teilaufgaben anders gruppieren oder die Arbeit auf andere Weise aufteilen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Arbeitsaufgabenpaket entbündeln, wechselt das Arbeitsauftragsaufgabenpaket in den Status Abgebrochen. Alle Arbeitsauftragsaufgaben bleiben demselben Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen und werden von hinten nach hinten geplant.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie Aus **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Wählen Sie das Paket aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

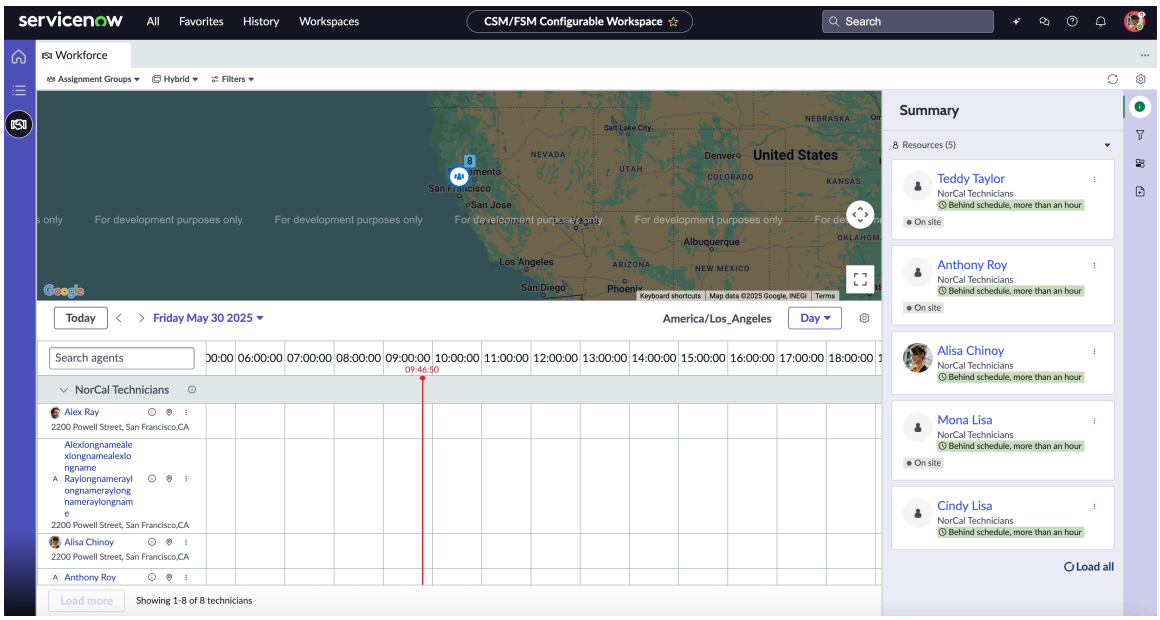
Gruppe	Aktion
Einzelnes Paket	Wählen Sie das Paket aus.
Mehrere Pakete	**a.** Wählen Sie **Liste** aus. **b.** Wählen Sie Aus **Meine Pakete** . **c.** Wählen Sie die Pakete aus.

4. Wählen Sie Aus **Entbündeln** .

Service Desk-Mitarbeiter und Aufgaben über Workforce verwalten

Workforce ist eine konfigurierbare Anwendung, mit der alle Anwender mit der Rolle „wm_Basic“ einfach von einem zentralen Standort aus auf die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern, den Teamkalender und die Zuordnung zugreifen und sie anzeigen können.

Manager können Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen, persönliche Ereignisse erstellen, den Standortverlauf von Service Desk-Mitarbeitern anzeigen und Aufgaben auf einer Karte anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können auch Zeitpläne anzeigen und persönliche Ereignisse für sich selbst erstellen.



Ansichten in Workforce ändern

Das Wechseln zwischen Zuweisungsgruppen- und Gebietsansichten in Workforce vereinfacht die Planung und Verwaltung von Teamaufgaben und -Ressourcen effizient.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Basic

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
- Wenn Personaloptimierung Ist installiert und aktiviert, können Manager zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace** > **Workforce**an.

2. Wählen Sie das Zahnradsymbol.
3. In **Ressourcen anzeigen nach** Feld auswählen **Zuweisungsgruppe** Oder **Gebiet** .
   Wenn **Gebiet** Ist nicht in aufgeführt **Ressourcen anzeigen nach** Feld, lassen Sie das von Ihrem Administrator überprüfen Außendienst-Gebietsplanung Ist ordnungsgemäß konfiguriert.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst Gebietsplanung

Personalsystemeigenschaften

Konfigurieren Sie die Gebietsansicht, damit Anwender die Zeitpläne anderer Mitglieder sehen können

Legen Sie eine Standardzuweisungsgruppe im Teamkalender fest

Legen Sie eine Zuweisungsgruppe als Standard fest, um im Teamkalender auf sie zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent, wm_Basic oder wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Immer wenn Sie sich beim Teamkalender anmelden, werden Service Desk-Mitarbeiter in der Standardzuweisungsgruppe angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie das Einstellungssymbol aus.(⚙)
3. Wählen Sie in der Liste Standardgruppe eine Gruppe aus, die Sie als Standard festlegen möchten.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.
   Wenn Sie sich bei anmelden **Personal** , Service Desk-Mitarbeiter in der Standardzuweisungsgruppe werden angezeigt.

> **Hinweis:** Wenn Ihre Standardzuweisungsgruppe entfernt wird, werden in der Liste „Service Desk-Mitarbeiter“ Anwender aus der ersten Gruppe in der Liste in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

Legen Sie ein Standardgebiet im Teamkalender fest

Legen Sie ein bestimmtes Gebiet als Standard fest, um im Teamkalender leicht darauf zuzugreifen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent, wm_Basic oder wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Immer wenn Sie sich beim Teamkalender anmelden, wird das Standardgebiet angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
   - Wenn Personaloptimierung Ist installiert und aktiviert, können Manager zu navigieren **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie das Zahnradsymbol.
3. In **Standardgebiete** Feld das Gebiet auswählen, das Sie als Standard festlegen möchten.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn Sie sich bei anmelden **Personal** , Das Standardgebiet wird angezeigt.

Teamkalender verwenden

Der Teamkalender listet die Außendienstmitarbeiter in der ausgewählten Gruppe auf und zeigt die jedem Mitarbeiter zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben an. Außerdem werden andere Events angezeigt, z. B. Fallaufgaben, Termine und persönliche Abwesenheiten.

Der Kalender zeigt Informationen nach Tag, Arbeitstag oder Woche an. In der Wochenansicht wird der aktuelle Tag blau hervorgehoben. Mit den Schaltflächen im Kalender-Header können Sie nach Service Desk-Mitarbeitern suchen, Ansichten wechseln und rechtzeitig vor- oder zurückgehen. Sie können ein bestimmtes Datum oder einen bestimmten Datumsbereich auswählen oder auf klicken **Heute** Zum Auswählen des aktuellen Datums.

Außendienstanwender mit der Rolle „wm_Basic“ haben Zugriff auf den Teamkalender, in dem sie eine Liste der Service Desk-Mitarbeiter zusammen mit den Arbeitsauftragsaufgaben und Ereignissen anzeigen können, die jedem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.

Anwender können die Einstellungen auch anpassen, um Standardgruppen und eine standardmäßige Startansicht festzulegen. Im rechten Seitenbereich können Anwender auch:

- Zeigen Sie eine Zusammenfassung der Details für eine ausgewählte Aufgabe oder Ressource an
- Verwenden Sie Ressourcenfilter, um bestimmte Service Desk-Mitarbeiter oder Kompetenzen anzuzeigen
- Passen Sie Ereignisse an, die im Kalender angezeigt werden
- Erstellen Sie Ereignisse

Basierend auf den Gruppensichtbarkeitsberechtigungen können Service Desk-Mitarbeiter die Liste der Mitglieder ihrer Gruppe und die Zeitpläne ihrer Gruppenmitglieder anzeigen.

Ein Administrator kann Konfigurieren Sie Personal Um den Teamkalender anzupassen, legen Sie Systemeigenschaften für Gruppen- und Gebietsansichten fest, erhöhen Sie die Sichtbarkeit für eine bessere Koordination, und ermöglichen Sie Anwendern, zwischen der Anzeige von Zuweisungsgruppen und Gebieten zu wechseln.

Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeitergruppen im Teamkalender verwalten

Zeigen Sie Agent-Ereignisse an, fügen Sie Ereignisse für Service Desk-Mitarbeiter hinzu, und durchsuchen Sie Service Desk-Mitarbeiter und Mitarbeitergruppen mithilfe des Teamkalenders. Sie können Service Desk-Mitarbeiter-Kompetenzen auch hinzufügen oder bearbeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter-Profil anzeigen

In einem Außendienstmitarbeiter-Profil werden die persönlichen Informationen sowie Arbeitsstatus, Zeitplan, Standort und Zeitzone des Mitarbeiters angezeigt. Zeigen Sie das Profil des Service Desk-Mitarbeiters im Teamkalender an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: agent_schedule_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können die Liste der Mitglieder ihrer Gruppe und ihrer aktuellen Zeitpläne basierend auf der Konfiguration der Gruppensichtbarkeit anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie Aus **Zeitplan** Aus der Liste Steuerungen anzeigen.
3. Um eine Vorschau des Profils eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen, klicken Sie auf das Informationssymbol in der Service Desk-Mitarbeiter-Liste.
   Im Popover-Bereich werden die Service Desk-Mitarbeiter-Informationen angezeigt.
4. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann sein eigenes Profil aktualisieren, indem er auf das Symbol für Überlaufaktionen klickt und den Datensatz öffnet oder auf seinen Namen klickt.

   a. Bearbeiten oder fügen Sie im Formular nach Bedarf Informationen hinzu:

Formular „Außendienstmitarbeiter-Profil“

Feld	Beschreibung
Vorname	Der Vorname des Außendienstmitarbeiters.
Nachname	Der Nachname des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsagentstatus	Der Arbeitsstatus des Außendienstmitarbeiters, wenn der Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe aktualisiert.
Gemäß Zeitplan	Der tatsächliche Zeitplan des Außendienstmitarbeiters relativ zum geplanten Zeitplan zum Ausführen der Arbeitsauftragsaufgabe.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Außendienstmitarbeiters.
Telefon (privat)	Die private Telefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Telefon (geschäftlich)	Die geschäftliche Telefonnummer des Außendienstmitarbeiters.
Foto	Ein Foto des Außendienstmitarbeiters. Um das Foto hochzuladen, klicken Sie auf **Hinzufügen...**, wählen Sie das Foto aus, und klicken Sie auf **OK**.
Standort	Die physische Adresse, an der sich der Außendienstmitarbeiter gerade befindet.
Zeitzone	Die Zeitzone, in der sich der Außendienstmitarbeiter befindet.

   b. Klicken Sie auf **Speichern**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter-Profile aktualisieren

Aktualisieren Sie Schichten, Kompetenzen, Zeitpläne, Zeitplanattribute und Arbeitsauftragsaufgaben für Service Desk-Mitarbeiter in Ihren Zuweisungsgruppen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie Aus **Zeitplan** Aus der Liste Steuerungen anzeigen.
3. Wählen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Namen aus.
   Eine Vorschau des Außendienstmitarbeiter-Profils wird angezeigt.
4. So fügen Sie Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten hinzu oder bearbeiten sie:

   a. Wählen Sie den Namen des Service Desk-Mitarbeiters aus.

   b. In **Kompetenzen** Zugehörige Liste: Fügen Sie entweder neue Kompetenzen hinzu, oder bearbeiten Sie vorhandene Kompetenzen für den Service Desk-Mitarbeiter.

An	Aktion
Neue Fähigkeiten hinzufügen	i. Wählen Sie **Neu**. ii. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen einer Fähigkeit ein. iii. Geben Sie in das Feld **Beschreibung** eine Beschreibung für die Fähigkeit ein. iv. Wählen Sie **Absenden**.
Vorhandene Fähigkeiten bearbeiten	i. Wählen Sie **Bearbeiten**. ii. Fügen Sie Fähigkeiten aus der Spalte **Verfügbar** der Spalte **Ausgewählt** hinzu. iii. Wählen Sie **Speichern**.

   Die ausgewählte Fähigkeit wird im Benutzerprofil der Liste **Fähigkeiten** hinzugefügt.
5. So zeigen Sie einen Außendienstmitarbeiter-Zeitplan an bzw. ändern ihn:

   a. In **Zeitpläne Für Service Desk-Mitarbeiter** Zugehörige Liste, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

   - Um den Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters anzuzeigen, wählen Sie einen Zeitplandatensatz aus.
   - Um einen neuen Zeitplan für den Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Füllen Sie im Formular **Agentenarbeitsplan** die Felder nach Bedarf aus:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Von Datum	Das Startdatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Bis Datum	Das Enddatum des Außendienstmitarbeiter-Arbeitsplans.
Anwender	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Arbeitsplan	Der Name des Arbeitsplans.
Typ	Der Typ des Zeitplans.

6. So fügen Sie Zeitplanattribute hinzu oder ändern sie:

a. In **Ressourcenzeitplanattribute** Zugehörige Liste, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um Zeitplanattribute für Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, zu ändern oder zu löschen, wählen Sie einen Datensatz aus.
- Um neue Zeitplanattribute für den Service Desk-Mitarbeiter hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .

b. In **Ressourcenzeitplanattribute** Füllen Sie die Felder nach Bedarf aus.

Hinweis: Sie können die Anwenderprofilansicht des Service Desk-Mitarbeiters zu wechseln **FSM-Profil** Oder fügen Sie hinzu **Attributpläne Des Zeitplans Für Service Desk-Mitarbeiter** Zugehörige Liste zum Formular, wenn es nicht standardmäßig angezeigt wird.

Feld	Beschreibung
Rang	Legt eine Rangfolgeregel fest, um die Zeitplanattribute zu priorisieren. Der Datensatz mit dem höchsten Rang überschreibt die anderen Datensätze für einen Datumsbereich. Der Standardrang ist 10.
Standard	Wenn diese Option ausgewählt ist, wird dieses Zeitplanattribut als Standard festgelegt.
Agent	Der Name des Außendienstmitarbeiters.
Startstandort	Der Standort, an dem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit beginnt.
Von	Das Startdatum des Zeitplanattributs.
Endstandort	Der Standort, an dem der Service Desk-Mitarbeiter seine Arbeit beendet.
An	Das Enddatum des Zeitplanattributs.
Außerhalb der Arbeitszeiten reisen	Gibt an, ob der Service Desk-Mitarbeiter außerhalb der Arbeitszeiten reisen kann.
Maximale Überstunden nach der Schicht	Die maximal zulässige Überstunden für den Service Desk-Mitarbeiter über die geplante Schicht hinaus.
Entfernungseinheit	Die Einheit der Entfernung. Die verfügbaren Einheiten sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	○ Meilen ○ Kilometer Die Standardeinheit ist **Meilen** .
Maximale Reisezeit vor der Schicht	Die maximal zulässige Reisezeit, bevor der Service Desk-Mitarbeiter die geplante Schicht beginnt.
Maximaler Reiseradius	Die maximale Entfernung (gemessen in der angegebenen Entfernungseinheit) vom Startstandort des Service Desk-Mitarbeiters, die bei der Zuweisung von Arbeitsauftragsaufgaben im Dispatcher-Arbeitsbereich, im Arbeitsauftragsformular oder in der dynamischen Planung berücksichtigt werden soll. Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn sich die zugewiesene Aufgabe außerhalb des Radius zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters befindet.
Maximale Reisezeit nach der Schicht	Die maximal zulässige Reisezeit, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die geplante Schicht beendet hat.
Maximaler Teilesuchradius	Die maximale Entfernung (gemessen in der angegebenen Entfernungseinheit) vom aktuellen Standort zur Suche nach Lagern, um einen Bestand anzufordern. Der Standardwert ist 50 Meilen. **Hinweis:** Der Bildschirm „Lagerkarte“ in Now Mobile Die Agent-Anwendung zeigt die Entfernung in Kilometern an.
Maximale Reisezeit zwischen Stopps	Die maximale Dauer, die der Service Desk-Mitarbeiter zwischen Stopps reisen kann. **Hinweis:** Diese Dauer gilt für die Planung und Zuweisung von Aufgaben mit der Zeitplanoptimierung.
Strafe für Arbeit pro Stunde	Die Strafe, die für jede vom Service Desk-Mitarbeiter während seiner geplanten Arbeitszeit geleistete Stunde angewendet wird. Diese Strafe hilft bei der Optimierung von Zeitplänen basierend auf der Gewichtung der Agent-Optimierung durch Zeitplanoptimierung.
Reisezeitstrafe pro Stunde	Die Strafe, die für jede Stunde angewendet wird, die der Service Desk-Mitarbeiter während der Arbeitszuweisungen reist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Strafe für Überstunden pro Stunde	Die Strafe, die für jede Überstundenzeit angewendet wird, die der Service Desk-Mitarbeiter bei Arbeitszuweisungen arbeitet.

7. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie ein persönliches Ereignis

Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern und Managern die effiziente Planung von Ereignissen, einschließlich Auszeiten und Termine, über Workforce. Darüber hinaus haben Manager die Möglichkeit, Besprechungen zu organisieren und Auszeiten und Schulungen zu planen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent, wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können nur persönliche Ereignisse für sich selbst erstellen, während Manager Ereignisse für alle von ihnen verwalteten Personen erstellen können.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
   - Wenn Personaloptimierung Ist installiert und aktiviert, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche** > **Manager Workspace** > **Workforce**an.
2. Klicken Sie auf **Ereignismanagement** Symbol im rechten Seitenbereich.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern.**

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie persönliche Ereignisse im Teamkalender in Workforce an

Zeigen Sie persönliche Ereignisse im Teamkalender in Workforce an

Zeigen Sie Ereignisse wie Auszeiten von Service Desk-Mitarbeitern, Termine von Service Desk-Mitarbeitern und Besprechungen mit Workforce an.

Vorbereitungen

Ein Administrator muss Konfigurieren Sie Ereignistypen, die im Teamkalender in Workforce angezeigt werden sollen. Die Rolle „sn_Shift_Planning.Agent“ ist erforderlich, damit der Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters im Teamkalender in Workforce sichtbar ist.

Erforderliche Rolle: wm_Basic

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/1040423962?h=290bc44ac6&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie aus **Kalender** Symbol im kontextbezogenen Seitenbereich.

   Hinweis: Diese Funktion wird nicht unterstützt, wenn Personaloptimierung für Außendienst installiert und aktiviert ist. Informationen zum Erstellen von Ereignistypen mit WFO finden Sie unter Erstellen Sie Ereignistypen, die im Teamkalender mit angezeigt werden sollen Personaloptimierung für den Außendienst.

3. Verwenden Sie die Umschalter, um den angegebenen Ereignistyp im Teamkalender anzuzeigen.
   Die folgenden Ereignistypen können so umgeschaltet werden, dass sie im Teamkalender angezeigt werden.
   - Event – Termin
   - Event – Ausgeschlossen
   - Event – Besprechung
   - Event – Sonstiges
   - Event – Telefon
   - Event – Ruhezeit
   - Arbeitsauftragsaufgaben
   - Arbeitszeitplan

   Der ausgewählte Ereignistyp ist im Teamkalender sichtbar.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Sichtbarkeit des Teamkalenders für Gruppenmitglieder

Zeigen Sie Ereignisse im Teamkalender in Workforce Wann an Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert

Zeigen Sie Ereignisse wie Termine und Arbeitsauftragsaufgaben im Teamkalender an oder blenden Sie sie aus, wenn Personaloptimierung für den Außendienst Ist installiert, um nur die Ereignisse anzuzeigen, die Sie anzeigen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Manager, wm_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie aus **Kalender** Symbol im kontextbezogenen Seitenbereich.
3. Verwenden Sie die Umschalter, um Ereignisse im Teamkalender anzuzeigen.
   Ereignisse, die umgeschaltet werden, sind im Teamkalender sichtbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verwenden der Karte

In der Zuordnung werden Service Desk-Mitarbeiter-Informationen und die ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Außendienstanwender können Informationen zu Service Desk-Mitarbeitern in ihren zugewiesenen Gruppen und zum Status von Aufgaben in ihrem Bereich suchen und anzeigen.

Sie können auf die Karte zugreifen, indem Sie auswählen **Zuordnungen** Von **Personal** Symbolleiste im Teamkalender.

In der Karte werden Symbole für Folgendes verwendet:

- Aufgabenstatus
- Agentstatus
- Ressourcenstandorte
- Mitarbeiterstartstandort
- Standorte der Zuweisungsgruppe
- Aufgabenstandorte

Zuordnungslegende

Symbol	Beschreibung
	Standort eines Service Desk-Mitarbeiters.
	Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich an seinem Heimatstandort.
	Mehrere Service Desk-Mitarbeiter befinden sich an diesem Standort.
	Eine Aufgabe wird akzeptiert, zugewiesen oder geplant.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Aufgaben wurden an diesem Standort akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, die beim Anzeigen der Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Die Zahl gibt die Reihenfolge an, in der die Aufgabe abgeschlossen wird.
	Eine Aufgabe befindet sich im Status „Versand ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Mehrere Aufgaben befinden sich im Status „Versand ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 befindet sich im Status „Versand ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zur Aufgabe, die Arbeit an der Aufgabe wird angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

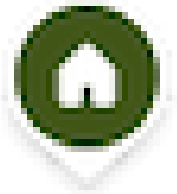
Zuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einem Standort mit mehreren Aufgaben, die Arbeit an einer Aufgabe wird angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einer Aufgabe mit Priorität 1, die Arbeit an der Aufgabe mit Priorität 1 wird angehalten, oder die Aufgabe mit Priorität 1 wird ausgeführt.
	Eine Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen.
	Mehrere Aufgaben werden am selben Standort abgeschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 ist abgeschlossen.
	Eine Aufgabe wurde als unvollständig oder abgebrochen geschlossen.
	Mehrere Aufgaben wurden als unvollständig oder abgebrochen geschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen geschlossen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zuordnungslegende (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Eine Aufgabe wird am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	Am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters werden mehrere Aufgaben zugewiesen.
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort.
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort. Mindestens eine der Aufgaben an diesem Standort ist eine Aufgabe mit Priorität 1.

Außendienstmitarbeiter-Standort anzeigen und Aufgaben Außendienstmitarbeitern zuweisen

Sie können den Standort von Mitarbeitern in Ihrer Zuweisungsgruppe anzeigen, damit Sie Mitarbeiter Aufgaben in der Nähe zuweisen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie Aus **Zuordnung** Aus der Liste Steuerungen anzeigen.
3. **Wahlweise:** Zeigen Sie Details zu Aufgaben oder Mitarbeitern an, indem Sie auf die zugehörigen Symbole klicken.
4. Um eine Arbeitsauftragsaufgabe zuzuweisen oder neu zuzuweisen, öffnen Sie eine Aufgabe, und fügen Sie den Außendienstmitarbeiter, der die Aufgabe bearbeiten soll, dem Feld **Zugewiesen an** hinzu.

Außendienstmitarbeiter-Standortverlaufszuordnung anzeigen

Greifen Sie auf eine historische Karte der Standorte von Außendienstmitarbeitern zu, um ihre Aktivitäten im Zeitverlauf nachzuverfolgen und zu analysieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent, wm_Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter haben die Möglichkeit, ihren eigenen Standortverlauf anzuzeigen und zu überwachen. Ebenso können Manager auf den Standortverlauf der von ihnen beaufsichtigten Service Desk-Mitarbeiter zugreifen und nachverfolgen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Personal** .
   - Manager, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Workforce**an.
   - Service Desk-Mitarbeiter, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Workforce**an.
2. Wählen Sie auf der Service Desk-Mitarbeiter-Karte das Symbol für den Standortverlauf aus.
   Die **Agent-Standortverlaufszuordnung** hebt die nachverfolgten Standorte des Mitarbeiters am ausgewählten Datum hervor.
3. Wählen Sie eine Markierung aus, um einen Datensatz des Positionsverlaufs zu öffnen.
   Der Datensatz wird mit Details wie Benutzer, Standort, Breitengrad, Längengrad, Standortzeitstempel, Dauer, Aufgabe und Aktionsbeschreibung aus der Verlaufstabelle für die Positionsbestimmung angezeigt.

   Hinweis: Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe wird angezeigt, wenn die Aktivität des Mitarbeiters eine Aufgabe ist. Sie können den Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe öffnen, um die Details anzuzeigen.

Zuweisen mehrtägiger Aufgaben an Service Desk-Mitarbeiter

Mit Außendienst Mit der mehrtägigen Aufgabenplanungsfunktion können Sie Arbeitsauftragsaufgaben planen, die mehrere Zeitplaneinträge oder Tage umfassen.

Mit der mehrtägigen Aufgabenplanung können Dispatcher Service Desk-Mitarbeitern oder Crews innerhalb ihrer definierten Arbeitszeiten Arbeitsauftragsaufgaben zuweisen, die sich über mehrere Zeitplaneinträge erstrecken. Wenn sie während der gesamten Aufgabendauer verfügbar sind. Aufgabenplaner können Arbeitsfenster gleichmäßig über den Tag verteilen, nachdem sie die Aufgabendauer, die Arbeits- und Nichtarbeitsstunden der Ressource und die Ressourcenverfügbarkeit während der gesamten Aufgabendauer berücksichtigt haben. Aufgaben können demselben Service Desk-Mitarbeiter oder derselben Crew für mehrere Tage oder Wochen zugewiesen werden, indem die Pause und andere arbeitsfreie Stunden aus ihrem Zeitplan übersprungen werden.

Diese Funktion unterstützt manuelle und dynamische Planungsmethoden zum Zuweisen von Arbeitsauftragsaufgaben an einen Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew mit ServiceNow AI Platform Und Dispatcher-Arbeitsbereich.

Außendienst Bei der mehrtägigen Aufgabenplanung wird der Wert von verwendet `com.snc.wm.wo.task_window_days`Eigenschaft zur Berechnung des geschätzten Enddatums der Aufgabe basierend auf dem Zeitplan eines ausgewählten Service Desk-Mitarbeiters oder einer ausgewählten Crew.

Die folgenden Beispiele veranschaulichen die mehrtägige Planung.

Example: Planen Sie eine Aufgabe innerhalb desselben Tages

Aufgabendauer: Vier Stunden, Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter: 08:00–17:00, ausgeschlossene Mittagspause: 12:00–13:00.

Der Zeitplaner schließt bei der Planung der Aufgabe Pausenstunden aus dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters aus. Daher ist geplant, dass die Aufgabe um 10:00 Uhr beginnt und um 15:00 Uhr endet. Am selben Tag, einschließlich mehrerer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitszeitpläne von jeweils zwei Stunden und Stunden vor und nach der Pause des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

Example: Planen Sie eine Aufgabe über mehrere Tage

Aufgabendauer: 20 Stunden, Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter: 08:00- 17:00, ausgeschlossene Mittagspause: 12:00- 13:00.

Der Zeitplaner schließt bei der Planung der Aufgabe Pausenstunden aus dem Arbeitszeitplan des Service Desk-Mitarbeiters aus. Daher ist geplant, dass die Aufgabe am Montag um 10:00 Uhr beginnt und am Mittwoch um 12:00 Uhr endet, einschließlich mehrerer Arbeitszeitpläne für drei Tage. Jeder Arbeitszeitplan wird auf vier Stunden geschätzt, einschließlich der Stunden vor und nach der Pause des Zeitplans des Service Desk-Mitarbeiters.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Außendienst Mehrtägige Aufgabenplanung

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mehrtägige Aufgaben zu

Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern mehrtägige Aufgaben zu

Weisen Sie einem Außendienstmitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zu, die mehrere Zeitpläne oder Tage erfordert, um den Auftrag abzuschließen. Diese Fähigkeit verhindert, dass mehr als eine Aufgabe für denselben Auftrag erstellt werden muss.

Vorbereitungen

Wenn Sie eine Aufgabe für mehrere Zeitplaneinträge oder Tage planen, muss dem Service Desk-Mitarbeiter ein Arbeitszeitplan zugewiesen worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Service Desk-Mitarbeiter.

Hinweis: Wenn der Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter nicht definiert wurde und Sie eine Aufgabe automatisch zuweisen, verwendet das System den Standardzeitplan.

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Zuweisen einer mehrtägigen Aufgabe an eine Crew finden Sie unter Weisen Sie Crews Arbeitsauftragsaufgaben zu.

In diesem Verfahren wird erläutert, wie Sie einem Service Desk-Mitarbeiter mit eine mehrtägige Aufgabe zuweisen können ServiceNow AI Platform. Informationen zum Zuweisen einer mehrtägigen Aufgabe mit Dispatcher-Arbeitsbereich, Siehe Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe für die Zuweisung aus.
3. Wählen Sie aus **Weisen Sie alle Zeitplaneinträge zu** Kontrollkästchen, wenn es nicht bereits ausgewählt ist.
4. Weisen Sie die Aufgabe zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Dient zum manuellen Zuweisen einer Aufgabe	**a.** Wählen Sie im Feld **Zugewiesen an** einen Außendienstmitarbeiter aus, der für die Bearbeitung der Aufgabe verfügbar ist. **b.** Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
Dient zum automatischen Zuweisen einer Aufgabe	**a.** Klicken Sie Auf **Automatische Zuweisung** Dient zum automatischen Zuweisen der Aufgabe an einen verfügbaren Service Desk-Mitarbeiter. **b.** Wählen Sie im Dialogfeld „Zuweisung bestätigen“ die Option aus **Bestätigen** .

Das System berechnet das geschätzte Enddatum der Aufgabe basierend auf dem Zeitplan des ausgewählten Service Desk-Mitarbeiters.

Ergebnis

Der Aufgabenzeitplan, der mehrere Zeitplaneinträge, Tage oder Wochen umfasst, wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen.

Planen und Zuweisen von Geräten zu Aufgaben und Crews

Durch das Zuweisen von Geräten zu einer Arbeitsauftragsaufgabe wird sichergestellt, dass Crews oder zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter für die Aufgabe ordnungsgemäß ausgestattet sind.

Ein Administrator muss installieren Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.resource_Scheduling). Die Ressourcenplanung wird dann der Instanz hinzugefügt, und Dispatcher können Crews Geräte zuweisen.

Informationen zum Konfigurieren von Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“, siehe Ressourcenplanung Wird Konfiguriert.

Dispatcher können Crews oder Aufgaben Geräte und Ressourcen zuweisen.

- Ausrüstung geplanten Crews zuweisen.
- Weisen Sie Aufgaben-Crews Geräte zu.
- Geräte Gruppen zuweisen.

Crew-Leiter können die App „Now Mobile Agent“ verwenden, um ihre Crews zu ändern oder ihre Aufgaben zu verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter Crew aktiviert ServiceNow Agent.

- Fügen Sie geplante Crew-Mitglieder hinzu, entfernen Sie sie oder tauschen Sie sie aus.
- Fügen Sie Geräte und Service Desk-Mitarbeiter entsprechend den Ressourcenanforderungen der Aufgabe hinzu oder entfernen Sie sie.

Interaktionen mit anderen Funktionen

Kompetenzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Administratoren, um sicherzustellen, dass die Geräte nur qualifiziertes, zertifiziertes oder geschultes Personal zugewiesen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Ausrüstungsinstanz Kompetenzen hinzu.

Nachverfolgung des Positionspunkts

Die Felder für Breiten- und Längengrad (Position) der Ausrüstung werden entsprechend dem Status und Standort des Crew-Leiters aktualisiert. Wenn die Geo-Nachverfolgung für den Crew-Leiter aktiviert ist, wird die Position der Ausrüstung basierend auf den Positionsaktualisierungen des Crew-Leiters aktualisiert. Wenn die Geo-Nachverfolgung für den Crew-Leiter nicht aktiviert ist, wird die Position der Ausrüstung zu Beginn der Arbeit an den Aufgabenstandort aktualisiert. Position wird gelöscht, sobald die Ausrüstung eingecheckt wurde.

Zugehörige Informationen

Ressourcenplanung Wird Konfiguriert

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte zu

Weisen Sie einer geplanten Crew Geräte zu, um sicherzustellen, dass sie über Tools für ihre Arbeitsauftragsaufgaben verfügt. Dispatcher können Geräte über zuweisen ServiceNow AI Platform Oder Dispatcher-Arbeitsbereich. Crew-Leiter können über Geräte zuweisen oder ihre Crews ändern Now Mobile Agent-Anwendung.

Weisen Sie den geplanten Crews über die Geräte zu ServiceNow AI Platform

Weisen Sie einer geplanten Crew über die Geräte zu ServiceNow AI Platform. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ admin, wm_Dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Meine Crews**an.
2. Wählen Sie die geplante Crew aus, der Geräte hinzugefügt werden sollen.
3. In **Gerät** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Hinzufügen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Crew-Mitglied“

Felder	Beschreibung
Ausrüstung	Die Geräteinstanz.
Gültig ab	Effektives Startdatum, für das die Ausrüstung zugewiesen ist.
Gültig bis	Effektives Enddatum, bis zu dem die Ausrüstung zugewiesen ist.
Aktiv	Option, die bestimmt, ob diese Instanz aktiv ist und im Dispatcher-Kalender angezeigt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ausrüstung wird der geplanten Crew hinzugefügt. Diese Crew ist für Aufgaben mit Ausrüstungsanforderungen berechtigt, die der Ausrüstung der Crew entsprechen. Eine Anlageninstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Weisen Sie den geplanten Crews über Geräte zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Weisen Sie einer geplanten Crew über Geräte zu Dispatcher-Arbeitsbereich. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ admin, wm_Dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Einsatzplanung** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Klicken Sie Auf **Dispatcher-Arbeitsbereich** .
3. Verwenden Sie entweder den Dispatcher-Kalender oder die Sidebar des Dispatcher-Kalenders, um einer Crew Geräte hinzuzufügen.

Methode	Aktion
Dispatcher-Kalender	**a.** Wählen Sie in der zuzuweisenden Gerä–teinstanz das Symbol weitere Aktionen (⋮). **b.** Wählen Sie Aus **Der Crew hinzufügen** . **c.** Wählen Sie eine Crew aus, der die Aus–rüstung hinzugefügt werden soll.
Sidebar des Dispatcher-Kalenders	**a.** Wählen Sie in der Sidebar des Dis–patcher-Kalenders das Crews-Symbol (👥). **b.** Wählen Sie eine Crew aus, der Geräte zugewiesen werden sollen. **c.** Auf der **Gerät** Registerkarte eine Geräte–instanz durchsuchen und auswählen.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Ausrüstung wird der geplanten Crew hinzugefügt. Diese Crew ist für Aufgaben mit Ausrüstungsanforderungen berechtigt, die der Ausrüstung der Crew entsprechen. Eine Anlageninstanz kann jeweils nur einer Crew zugewiesen werden.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Crews in Außendienst-Management

Weisen Sie den geplanten Crews über die Now Mobile-App Geräte zu

Weisen Sie einer geplanten Crew über die Geräte zu Now Mobile Agent-Anwendung. Eine geplante Crew ist eine vordefinierte Gruppe von Service Desk-Mitarbeitern und Geräten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Crew_Leader

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**an.
2. Wählen Sie eine Crew aus.
3. Tippen Sie Auf **Gerät** .
4. Tippen Sie Auf **Fügen Sie Geräte hinzu** .
5. Wählen Sie das Gerät aus.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Weisen Sie einer Aufgabenteam Geräte zu

Weisen Sie einer Ad-hoc-Aufgabenteam Geräte zu, um sicherzustellen, dass sie über die erforderlichen Tools zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe verfügt.

Vorbereitungen

Beachten Sie die folgenden Anforderungen für die Zuweisung der Geräte:

- Der Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits eine Aufgaben-Crew zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ad-hoc-Crews in Dispatcher-Arbeitsbereich.
- Die Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits Ressourcenanforderungen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Ressourcenanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe in hinzu Dispatcher-Arbeitsbereich.

Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Manager** > **Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. In **Aufgabenbeauftragte** Wählen Sie die Registerkarte aus **Hinzufügen** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“

Felder	Beschreibung
Anforderung	Name der Ressourcenanforderung, die diese Zuweisung adressiert.
Ressourcentyp	Muss auf festgelegt werden **Gerät** .
Ausrüstung	Die zuzuweisende Geräteinstanz.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Auf der Seite „Aufgaben-Crew“ wird die Ausrüstung in angezeigt **Aufgabenbeauftragte** Registerkarte.

Weisen Sie Gruppen eine Geräteinstanz zu

Weisen Sie Geräteinstanzen Gruppen zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weisen Sie Geräteinstanzen Gruppen zu, damit der Dispatcher mit der Instanz interagieren kann.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**an.
2. Wählen Sie die Geräteinstanz aus.
3. In **Gruppen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Bearbeiten...** .
4. Wählen Sie Gruppe(n) aus dem aus **Sammlung** Feld.
5. Verschieben Sie ausgewählte Gruppen in **Gruppenliste** Feld.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Die Anlageninstanz wird den ausgewählten Gruppen zugewiesen.

Erstellen Sie einen Wartungszeitplan für eine Anlageninstanz

Erstellen Sie einen Zeitplan für regelmäßige Wartung oder Ausfallzeiten für eine Anlageninstanz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin, wm_dispatcher

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Ausrüstungsressourcen** > **Ausrüstungsinstanzen**an.
2. Wählen Sie eine Instanz aus.
3. In **Ressourcenereignisse** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Ressourcenereignisse

Felder	Beschreibung
Ressource	Name der Geräteinstanz.
Typ	Typ des Ressourcenereignisses. ○ Ausfallzeit ○ Wartung
Zeitplan	Zeitplan für diese Ausfallzeit oder Wartung.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Ergebnis
Der Zeitplan wird unter angezeigt **Ressourcenereignisse** Zugehörige Liste und auf Dispatcher-Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Auftragnehmern erlauben, Arbeitsaufträge und Aufgaben zu unterbreiten

Der Außendienst-Marktplatz optimiert das Auftragnehmermanagement, verbessert die Kommunikation und optimiert die Aufgabenzuteilungsprozesse.

Mit dem Außendienst-Marketplace können Sie Aufgaben auf dem Marketplace veröffentlichen. Auftragnehmer können dann ihre Mobilgeräte verwenden, um auf diese Anforderungen zu reagieren. Dies erleichtert die Verwaltung von Aufgaben unterwegs.

Senden Sie eine Anforderung an Außendienst Marktplatz

Erstellen Sie eine Marktplatzanforderung, und senden Sie sie mit an Auftragnehmer Außendienst Marktplatz .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_Core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Marktplatz Plugin ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Marktplatz.

Für die Arbeitsauftragsaufgabe muss die Marktplatzaufgabenkennzeichnung auf „wahr“ festgelegt sein.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Aufgaben auf an Auftragnehmer übertragen Außendienst Marktplatz . Das folgende Verfahren wird mit Playbooks abgeschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie aus **Weitere Aktionen** Symbol ( ).
4. Wählen Sie Aus **An Marketplace veröffentlichen** .
5. Wählen Sie eine aus **Interaktionsmethode** .
6. Geben Sie ein **Starten** Und **Ende** Zeit für die Anforderung.
   Die Felder „Start“ und „Ende“ legen die Dauer fest, für die die Aufgabe auf dem Marktplatz verfügbar ist. Die Standardwerte basieren auf den Feldern Vorlaufzeit und Dauer der ausgewählten Interaktionsmethode.
7. Wählen Sie die Auftragnehmer aus, die auf die Anforderung reagieren können.
8. Wählen Sie Aus **Push-Anforderung** .

Ergebnis
Die Anforderung wird an die Auftragnehmer gesendet. Auftragnehmer können je nach Konfiguration Zeit- oder Kostenschätzungen angeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Eine Marktplatz-Interaktionsmethode.

Nächste Maßnahme
Überprüfen Sie nach Erhalt einer Antwort die Antworten, um die Aufgabe einem Auftragnehmer zuzuweisen, oder beantworten Sie andere Anfragen. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie einem Auftragnehmer in eine Aufgabe zu Außendienst Marktplatz.

Fügen Sie den Marktplatzteilnehmern nach der Veröffentlichung einen Auftragnehmer hinzu

Verwenden Sie die Schaltfläche „Auftragnehmer hinzufügen“, um der Liste der Marktplatzteilnehmer einen berechtigten Auftragnehmer hinzuzufügen, sobald eine Arbeitsauftragsaufgabe bereits an den Marktplatz übertragen wurde.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_Core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Marktplatz Plugin ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Marktplatz.

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss bereits an den Marktplatz verschoben worden sein.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher** > **Dispatcher-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, die bereits übertragen wurde.
3. In **Marktplatzteilnehmer** , Wählen Sie die Schaltfläche Auftragnehmer hinzufügen, und wählen Sie den Auftragnehmer aus, den Sie der Liste der berechtigten Marktplatzteilnehmer hinzufügen möchten.

Ergebnis
Der von Ihnen ausgewählte Auftragnehmer wurde der berechtigten Liste der Marktplatzteilnehmer hinzugefügt.

Beantworten Sie eine Anforderung am Außendienst Marktplatz

Antworten Sie auf Anforderungen oder lehnen Sie sie ab Außendienst Marktplatz .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_Core.mktplace_Fulfiller

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Marktplatz Plugin ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Marktplatz.

Die Erfüllung von Anforderungen auf dem Außendienst-Marktplatz ist nur über die Mobile Experience verfügbar. Dies erfordert das Plugin „Außendienstunternehmer für Mobilgeräte“ (com.snc.fsm_ext_mobile).

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Marktplatz** .
2. Wählen Sie bei einer ausstehenden Antwort aus:

Hinweis: Die Auswahloptionen variieren je nach Konfiguration der anfordernden Person.

Option	Bezeichnung
Beantworten	Ermöglicht Ihnen, mit Zeitschätzungen, Kostenschätzungen oder anderen Notizen und Kommentaren zu antworten. Die anfordernde Person kann Ihnen die Aufgabe vergeben.
Akzeptieren	Akzeptiert die Anforderung. Die anfordernde Person kann Ihnen die Aufgabe vergeben.
Ablehnen	Lehnt die Anforderung ab. Die Anforderung wird aus Ihren ausstehenden Antworten entfernt.

Ergebnis
Nach der Antwort oder Annahme entscheidet die anfordernde Person, an wen die Aufgabe vergeben werden soll. Wenn abgelehnt, wird die Anforderung aus den ausstehenden Antworten entfernt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Warten Sie, bis das Anforderungsfenster geschlossen wird. Informationen zum Zurückziehen der Anforderung finden Sie unter Ziehen Sie eine Anforderung auf dem Außendienst-Marktplatz zurück.

Ziehen Sie eine Anforderung auf dem Außendienst-Marktplatz zurück

Ziehen Sie eine Anforderung zurück, auf die Sie im Außendienst-Marketplace geantwortet haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_Core.mktplace_Fulfiller

Die Erfüllung von Anforderungen auf dem Außendienst-Marktplatz ist nur über die Mobile Experience verfügbar. Dies erfordert das Plugin „Außendienstunternehmer für Mobilgeräte“ (com.snc.fsm_ext_mobile).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn nicht genügend Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind oder andere Hindernisse vorhanden sind, können Sie eine zuvor akzeptierte oder beantwortete Anforderung zurückziehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Marktplatz** > **Übermittelte Anforderungen**an.
2. Wählen Sie in der ausgewählten Anforderung aus **Zurückziehen** .

Ergebnis
Ihre Antwort wurde aus der Anforderung zurückgezogen. Die Anforderung wird aus Ihren Antworten entfernt.

Weisen Sie einem Auftragnehmer in eine Aufgabe zu Außendienst Marktplatz

Überprüfen Sie die Antworten des Auftragnehmers, und weisen Sie die Aufgabe dann einem Auftragnehmer in zu Außendienst Marktplatz .

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_mktplace_Core.mktplace_requestor

Stellen Sie sicher, dass Außendienst Marktplatz Plugin ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Marktplatz.

Die Aufgabe muss zuerst an den Marktplatz verschoben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Senden Sie eine Anforderung an Außendienst Marktplatz.

an.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Dispatcher** > **Dispatcher-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Überprüfen Sie die Antworten, und weisen Sie sie einem Auftragnehmer zu.
   - Wählen Sie eine Antwort aus, um die vom Auftragnehmer übermittelten Details zu überprüfen.
   - Wählen Sie Aus **Schließen Sie das Antwortfenster** Beenden Sie die Anforderung über den Marktplatz und entscheiden Sie sich für einen Auftragnehmer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Wählen Sie einen Auftragnehmer aus.
5. Wählen Sie Aus **Aufgabe zuweisen** .

Verwenden Sie den Flow für die Antwortauswertung

Verwenden Sie den Antwortbewertungs-Flow, um die Kriterien für die automatische Bewertung der Antworten von Auftragnehmern festzulegen.

Dies legt die Kriterien für die Bewertung der Antworten des Auftragnehmers fest. Dieser Subflow wertet die Antworten aus, die von Erfüllern empfangen wurden, verwendet eine einzelne Antwort als Eingabe und führt dann die erforderlichen Berechnungen basierend darauf durch.

Jeder Wert, der in den Antwortauswertungsflow eingegeben wird, muss ein Subflow sein.

Hinweis: Der Subflow darf nur die Antwort als Eingabe akzeptieren.

Es gibt zwei Standardoptionen für den Antwortauswertungsflow:

- Wartedauer überschreiben: Überschreibt die angegebene Wartedauer automatisch, wenn ein Gebot schrittweise veröffentlicht wird. In Szenarien, in denen der erste Auftragnehmer antwortet, bevor die Wartezeit abgelaufen ist, umgeht diese Einstellung die verbleibende Wartezeit und setzt sofort mit dem Senden der nächsten Anforderung fort. Dieser Prozess wird fortgesetzt, bis das Angebot zugewiesen wird oder keine Erfüller für die Zuweisung übrig sind, je nachdem, was zuerst eintritt.
- Automatische Zuweisung: Weist das Angebot automatisch dem ersten berechtigten Auftragnehmer zu, der angenommen werden soll.

Hinweis: Kunden können eigene Subflows erstellen, um Antworten auszuwerten.

Zeigen Sie den Zeitplanverlauf von Arbeitsauftragsaufgaben an

Zeigen Sie den Verlauf der Planungsmethode von Arbeitsauftragsaufgaben an, die zugewiesen und geplant sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zeigen Sie den Zeitplanverlauf der Arbeitsauftragsaufgabe mit den folgenden Details an:

- Zugewiesener Außendienstmitarbeiter.
- Zeitplanungsmethode, die zum Zuweisen der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet wird, z. B. intelligente Aufgabenempfehlung, dynamische Planung oder manuelle Zuweisung.
- Datum und Uhrzeit der Zuweisung, Aufhebung der Zuweisung oder Neuzuweisung.

Hinweis: Wenn ein automatisierter Zeitplanungsmechanismus die manuelle Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe in Konflikt stellt, hat die manuelle Zuweisung die Priorität. Außerdem müssen Arbeitsauftragsaufgaben möglicherweise überprüft werden, da es bei manuellen und automatisierten Planungsprozessen zu einem Konflikt oder einer Doppelbuchung kommt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst-Management** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftragsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie die Aufgabe, für die Sie den Zeitplanverlauf anzeigen möchten.
3. Klicken Sie Auf **Zeitplanungsverlauf Für Arbeitsauftragsaufgaben** Registerkarte.

Ergebnis

Die Arbeitsauftragsaufgaben-Zuweisungen mit der Zeitplanungsmethode werden angezeigt.

Verwalten von Terminen

Sie können Termine für verfügbare Services buchen, neu planen und stornieren.

Mit der Terminbuchungsfunktion können Kunden verfügbare Terminfenster anzeigen, eine Auswahl treffen und einen Servicetermin über das Serviceportal buchen.

Außendienstmitarbeiter und Einsatzplaner können auch Termine für Kunden buchen. Bei der Buchung eines Termins werden je nach Art des Service ein Arbeitsauftrag und eine oder mehrere Arbeitsauftragsaufgaben erstellt. Gebuchte Termine können innerhalb der in der Konfiguration angegebenen Zeitbeschränkungen neu geplant und storniert werden.

Die Systemfaktoren in Kapazitäts- und Reservierungsregeln aus dem Kapazitätsmanagement-Modul, da es verfügbare Zeitfenster für die Buchung neuer Termine oder die Neuplanung vorhandener Termine darstellt. Weitere Informationen finden Sie unter Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung.

Verwenden Sie die Übersicht

Die Verwaltung von Terminen umfasst eine der folgenden Aktivitäten.

- Verwalten von Terminen im Namen eines Kunden

  Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher können Termine im Namen eines Kunden über einen Arbeitsauftrag, eine Arbeitsauftragsaufgabe oder im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich verwalten.

- Verwalten von Terminen als Kunde

  Kunden können Termine buchen, verschieben oder stornieren. Wenn Sie einen Termin über das Portal buchen, wird ein Arbeitsauftrag für den ausgewählten Service erstellt.

Zugehörige Informationen

Terminbuchung

Terminbuchung konfigurieren

Verwalten von Terminen im Namen eines Kunden

Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher können Termine im Namen von Kunden buchen, neu planen oder stornieren.

Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher können Termine im Namen eines Kunden über einen Arbeitsauftrag, eine Arbeitsauftragsaufgabe oder in verwalten CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebuchte Termine können innerhalb der in der Konfiguration angegebenen Zeitbeschränkungen neu geplant und storniert werden.

Verwalten von Terminen aus einem Arbeitsauftrag oder einer Arbeitsauftragsaufgabe

Dispatcher und Service Desk-Mitarbeiter können Termine für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe im Namen eines Kunden buchen, neu planen oder stornieren.

Wählen Sie ein Terminfenster aus

Um einen Termin für einen Service zu buchen oder zu verschieben, verwenden Sie das Popup-Fenster Termin auswählen. Um zu sehen, welche Zeitfenster verfügbar sind, wählen Sie Ihren bevorzugten Tag und Ihre bevorzugte Uhrzeit aus, und senden Sie dann Ihre Terminanforderung.

Im Popup-Fenster „Termin auswählen“ finden Sie Informationen zur Terminverfügbarkeit basierend auf den für die Anwendung und den ausgewählten Service erstellten Konfigurationen. Diese Konfiguration kann Folgendes umfassen:

- Ob das Fenster verfügbare Termine in einer Tags- oder Wochenansicht anzeigt
- Die Länge der Terminfenster (z. B. zwei Stunden).
- Die Start- und Endzeiten für die Terminfenster.
- Empfehlungskonfiguration für seismischen Terminbuchungskalender und Empfehlung für Terminbuchungsfenster.
- Die Anzahl der täglich verfügbaren Termine.

> **Hinweis:** Basierend auf der Konfiguration für das Zeitformat des Anwenders wird im Fenster „Terminbuchung“ entweder eine 12-Stunden- oder eine 24-Stunden-Uhr angezeigt.

Ein schreibgeschütztes Feld oben im Fenster zeigt den aktuell ausgewählten Tag oder die aktuell ausgewählte Woche an. Verwenden Sie die Pfeile oder das Kalendersymbol oben im Fenster, um andere Zeiträume anzuzeigen. Nicht verfügbare Terminfenster sind abgeblendet und nicht auswählbar.

Wenn Sie seismische Terminbuchungskalender und Empfehlungen für Terminbuchungsfenster aktiviert haben, wird ein gemeinsames Auswahlfenster für alle Schnittstellen angezeigt. Der seismische Terminbuchungskalender fügt einen hinzu **Empfohlen** Banner zum Vorschlagen von Terminfenstern.

Die für den Termin verwendete Zeitzone wird in der unteren Ecke des Fensters angezeigt.

- Wenn dem ausgewählten Standort für den Service eine Zeitzone zugeordnet ist, wird diese Zeitzone verwendet.
- Wenn dem Standort keine Zeitzone zugeordnet ist und der aktuelle Anwender dies tut, wird die Zeitzone des Anwenders verwendet.
- Wenn dem Standort und dem aktuellen Anwender keine Zeitzone zugeordnet ist, wird die Systemzeitzone verwendet.

Zugehörige Informationen

Systemzeitformat personalisieren

Termin für Kunden buchen

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können Termine für Kunden buchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Sie müssen die Konfiguration des Außendienstauftrags und die Konfiguration der Außendienstaufgabe aktivieren und einrichten, um einen Termin für Arbeitsaufträge bzw. Arbeitsauftragsaufgaben zu buchen. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dispatcher und Service Desk-Mitarbeiter können im Arbeitsauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgabenformular auf „Termin buchen“ klicken. Diese Schaltfläche wird im Formular angezeigt, nachdem der Arbeitsauftrag qualifiziert wurde.

Hinweis: Die Funktion „Termin buchen“ ist für Arbeitsaufträge nicht verfügbar, wenn die zugehörige Arbeitsauftragsaufgabe einer externen Gruppe oder einem externen Mitarbeiter zugewiesen ist oder wenn bereits ein Termin für eine der Arbeitsauftragsaufgaben im Arbeitsauftrag gebucht ist. Ebenso ist die Funktion für eine Arbeitsauftragsaufgabe nicht verfügbar, wenn bereits ein Termin für den zugehörigen Arbeitsauftrag gebucht ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie entweder den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Wenn Sie einen Termin für einen Arbeitsauftrag buchen möchten, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag**, Und öffnen Sie dann einen Arbeitsauftrag.
   - Wenn Sie einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe buchen möchten, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftragsaufgabe**, Und öffnen Sie dann eine Arbeitsauftragsaufgabe.

   Auf den Seiten „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ die **Vorlage** Feld gibt den Service an, für den Sie einen Termin buchen. Um einen Termin zu buchen, muss die Vorlage über eine aktive Servicekonfiguration verfügen.
2. Wählen Sie Aus **Termin Buchen** .
   In diesem Popup-Fenster „Termin auswählen“ werden verfügbare Termine für einen einzelnen Tag oder für eine Woche angezeigt. Wenn keine Termine verfügbar sind, wählen Sie einen anderen Tag oder eine andere Woche aus.
3. Verwenden Sie den Pfeil nach links bzw. rechts oder das Kalendersymbol, um den gewünschten Tag oder die gewünschte Woche anzuzeigen.
   Verfügbare Terminzeitfenster für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche werden angezeigt.
4. Wählen Sie das gewünschte Zeitfenster und dann aus **Wählen Sie Aus** .
   Der Termin wird für das ausgewählte Datum und die ausgewählte Uhrzeit erstellt.

Ergebnis

Die Felder **Fensterstart** und **Fensterende** in der Arbeitsauftragsaufgabe werden mit der ausgewählten Start- und Enduhrzeit für den Termin aktualisiert. Das Feld **Geschätzte Arbeitsdauer** wird mit der Dauer des ausgewählten Zeitfensters für den Termin aktualisiert.

Termin für Kunden neu planen

Dispatcher und Service Desk-Mitarbeiter können Termine für Kunden verschieben, um Service Desk-Mitarbeiter zu entsenden, um das Kundenproblem basierend auf dem neu geplanten Zeitfenster zu beheben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Richten Sie den ein **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** Um einen Termin für Arbeitsaufträge und zu buchen **Konfiguration Der Außendienstaufgabe** Dient zum Buchen eines Termins für Arbeitsauftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter kann einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag neu planen.

Hinweis: Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur
1. Öffnen Sie entweder einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um einen Termin für einen Arbeitsauftrag neu zu planen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**, Und wählen Sie dann den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
   - Um einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zu planen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**, Und wählen Sie dann die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
2. Klicken Sie auf **Termin neu planen**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   Das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zeigt den ausgewählten Tag und die Uhrzeit des aktuellen Termins an.
3. Wählen Sie einen anderen Tag und ein anderes Terminzeitfenster aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Datum und Uhrzeit für den Termin werden aktualisiert. Klicken Sie auf den Link in der Informationsnachricht, um die Termindetails anzuzeigen.

   Die Neuplanung eines Termins löst das Senden einer E-Mail mit Informationen zur Terminverschiebung an den Kunden aus.

Termin für Kunden stornieren

Einsatzplaner und Außendienstmitarbeiter können Termine für Kunden stornieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_dispatch, sn_customerservice_agent, sn_customerservice.consumer_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Einsatzplaner oder Außendienstmitarbeiter kann einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag stornieren. Die Details für den geplanten Termin werden im Arbeitsauftragsformular angezeigt.

Hinweis: Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Öffnen Sie das Arbeitsauftragsformular.
3. Klicken Sie auf **Termin absagen**.

> **Hinweis:** Konfigurieren Sie gegebenenfalls das Arbeitsauftragsformular, und fügen Sie die Schaltfläche **Termin absagen** hinzu.

Ergebnis

Der Kunde erhält eine SMS und eine E-Mail-Benachrichtigung, dass sein geplanter Termin storniert wird.

Verwalten von Terminen in CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher können Termine im Namen von Kunden für die zugehörigen Arbeitsaufträge buchen, neu planen oder stornieren.

Arbeitsauftragstermin in buchen CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Buchen Sie einen Termin für einen zugehörigen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe, um einen Service Desk-Mitarbeiter zu entsenden, der das Kundenproblem beheben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Richten Sie den ein **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** Um einen Termin für Arbeitsaufträge und zu buchen **Konfiguration Der Außendienstaufgabe** Dient zum Buchen eines Termins für Arbeitsauftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( ).
3. Öffnen Sie entweder den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um einen Termin für einen Arbeitsauftrag zu buchen, navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**, Und wählen Sie dann den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
   - Um einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu buchen, navigieren Sie zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Von mir erstellt**, Und wählen Sie dann die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
4. So buchen Sie einen Termin:
   a. Klicken Sie auf **Termin buchen**.
   b. Zeigen Sie im Dialogfeld **Termin planen** die verfügbaren Terminzeitfenster an, und wählen Sie dann den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit aus.
   c. Klicken Sie auf **Zeitplan**.

   Die Anwendung Bucht je nach Auswahl einen Termin für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Arbeitsauftragstermin in neu planen CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Arbeitsauftragstermin in stornieren CSM Mitarbeiterbereich

Arbeitsauftragstermin in neu planen CSM Konfigurierbarer Arbeitsbereich

Verschieben Sie einen Termin für einen zugehörigen Arbeitsauftrag, um den Servicemitarbeiter auf Grundlage des neu geplanten Zeitfensters zur Lösung des Kundenproblems zu entsenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Richten Sie den ein **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** Um einen Termin für Arbeitsaufträge und zu buchen **Konfiguration Der Außendienstaufgabe** Dient zum Buchen eines Termins für Arbeitsauftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
3. Öffnen Sie entweder den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um einen Termin für einen Arbeitsauftrag neu zu planen, navigieren Sie zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**, Und wählen Sie dann den gewünschten Arbeitsauftrag aus.
   - Um einen Termin für eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zu planen, navigieren Sie zu **Arbeitsauftragsaufgaben** > **Von mir erstellt**, Und wählen Sie dann die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
4. So verschieben Sie einen Termin:
   a. Klicken Sie auf **Termin neu planen**.
   b. Zeigen Sie im Dialogfeld **Termin neu planen** die verfügbaren Terminzeitfenster an, und wählen Sie dann den gewünschten Tag und die gewünschte Uhrzeit aus.
   c. Klicken Sie auf **Neu planen**.

Die Anwendung verschiebt einen Termin für den Arbeitsauftrag.

Arbeitsauftragstermin in stornieren CSM Mitarbeiterbereich

Stornieren Sie einen Termin für einen Kunden aus einem Arbeitsauftrag. Durch die Stornierung eines Termins wird der zugehörige Arbeitsauftrag storniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_qualifier und sn_customerservice_agent oder wm_qualifier und sn_customerservice.consumer_agent

Hinweis: Aktivieren Sie bei Bedarf die Konfiguration der UI-Aktion „Termin stornieren“, um die Schaltfläche „Termin absagen“ hinzuzufügen.

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Listensymbol ( )
2. Navigieren zu **Arbeitsaufträge** > **Von mir erstellt**an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, für den Sie einen Termin absagen möchten.
4. Klicken Sie auf **Termin absagen**.
   Der Termin und der zugehörige Arbeitsauftrag werden storniert.

Verwalten von Terminen als Kunde

Verwalten Sie Termine für einen Service über den Kunden oder das Verbraucherserviceportal.

Kunden können Termine buchen, verschieben oder stornieren. Wenn Sie einen Termin über das Portal buchen, wird ein Arbeitsauftrag für den ausgewählten Service erstellt. Kunden können Termine für vorhandene Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben auch über den Kunden oder das Verbraucherserviceportal buchen.

Buchen Sie einen Termin als Kunde

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder Consumer Service Portal buchen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bei der Buchung eines Termins wird ein Arbeitsauftrag für den ausgewählten Service erstellt. Nachdem der Termin bestätigt und der Arbeitsauftrag geplant wurde, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail mit den Termindetails.

Hinweis: Terminbuchungen für Arbeitsauftragsaufgaben werden nicht über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal unterstützt. Sie können nur vorhandene Termine für Arbeitsauftragsaufgaben neu planen.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Anforderungen** > **Etwas anfordern** Im Portal-Header.
3. Wählen Sie in den Kategorien die Option aus **Services** .
4. Wählen Sie in der Liste Services einen Service aus, für den ein Termin erforderlich ist.
5. Geben Sie gegebenenfalls eine detaillierte Beschreibung ein.
6. Klicken Sie im Feld **Termin** auf das Kalendersymbol, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   In diesem Fenster werden die verfügbaren Termine nach Tag oder Woche angezeigt.
7. Verwenden Sie den Pfeil nach links bzw. rechts oder das Kalendersymbol, um einen anderen Tag oder eine andere Woche anzuzeigen.
   Verfügbare Terminzeitfenster für den ausgewählten Tag oder die ausgewählte Woche werden angezeigt. Nicht verfügbare Daten sind abgeblendet und nicht auswählbar. Wenn keine Termine verfügbar sind, wählen Sie einen anderen Tag aus.
8. Klicken Sie auf das gewünschte Zeitfenster und dann auf **Auswählen**.

   Hinweis: Abhängig vom Konfigurationssatz für das Zeitformat des angemeldeten Benutzers wird im Terminbuchungsfenster entweder eine 12-Stunden- oder eine 24-Stunden-Uhr angezeigt.

   Im Datensatzersteller werden im Feld **Termin** Tag und Uhrzeit angezeigt, die für das Terminfenster ausgewählt wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

9. Klicken Sie im Datensatzersteller auf **Absenden**.
   Die Terminanforderung wird übermittelt, und der für den Termin erstellte Arbeitsauftrag wird angezeigt. Die Termindetails werden im Termin-Widget auf der Seite des Arbeitsauftrags angezeigt.

   Informationen zum geplanten Termin sind im Arbeitsauftrag im Feld **Aktivitäten** angegeben. Diese Informationen umfassen Tag und Urzeit des Termins sowie die Zeitzone für den ausgewählten Standort.

   Wenn der Arbeitsauftrag einem Techniker zugewiesen und von diesem akzeptiert wird, erhält der Kunde eine Bestätigungs-E-Mail und eine SMS.

Buchen Sie einen Termin für vorhandene Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben

Buchen Sie einen Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe über den Kunden oder das Verbraucherserviceportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Richten Sie den ein **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** Um einen Termin für Arbeitsaufträge und zu buchen **Konfiguration Der Außendienstaufgabe** Dient zum Buchen eines Termins für Arbeitsauftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Arbeitsaufträge**an.
3. Wählen Sie den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsaufgabennummer aus, für den Sie einen Termin buchen möchten.
5. Verwenden Sie das Terminbuchungs-Widget, um einen Termin zu planen.

Ergebnis
Wenn die Arbeitsauftragsaufgabe vom zugewiesenen Techniker akzeptiert wird, erhält der Kunde eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass sein Termin bestätigt wurde.

Zeigen Sie Arbeitsauftrags- und Termindetails als Kunde an

Zeigen Sie eine Liste der Termine für den aktuellen Benutzer im Customer Service Portal oder Consumer Service Portal an, und wählen Sie einen Termin aus, um die Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Termine** Dient zum Anzeigen der Seite „Terminliste“.
3. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Klicken Sie auf einen bevorstehenden Termin, um die Details zum zugehörigen Arbeitsauftrag anzuzeigen. Verwenden Sie bei Bedarf das Feld **Termin**, um den Termin zu verschieben oder zu stornieren.

Planen Sie einen Termin als Kunde neu

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal verschieben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: appointment_booking_user

Richten Sie den ein **Konfiguration Des Außendienst-Auftrags** Um einen Termin für Arbeitsaufträge und zu buchen **Konfiguration Der Außendienstaufgabe** Dient zum Buchen eines Termins für Arbeitsauftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Terminbuchung konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Details für den geplanten Termin werden in den Formularen „Arbeitsauftrag“ und „Arbeitsauftragsaufgabe“ angezeigt. Greifen Sie auf die Termininformationen zu, indem Sie sie aus der Liste der bevorstehenden Termine auswählen oder direkt zum jeweiligen Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsaufgabe wechseln.

Hinweis: Ein Termin kann nicht neu geplant werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Fensters für Terminverschiebungen/-stornierungen befindet.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Termine** Dient zum Anzeigen der Seite „Terminliste“.
3. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.
   Dadurch wird der Arbeitsauftrag für den ausgewählten Termin geöffnet.
5. Klicken Sie in das Feld **Termin**, um das Popup-Fenster „Termin auswählen“ zu öffnen.
   Im Popup-Fenster „Termin auswählen“ wird der Tag oder die Woche des aktuellen Termins angezeigt, und das ausgewählte Zeitfenster wird hervorgehoben.
6. Wählen Sie einen anderen Tag und ein anderes Terminzeitfenster aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Im Feld **Termin** werden das neue Datum und die neue Uhrzeit angezeigt.

   Informationen zum neu geplanten Termin werden in vermerkt **Aktivitäten** Feld im Arbeitsauftrag oder im Arbeitsaufgabenformular. Diese Informationen umfassen das ursprüngliche Terminfenster, das neu geplante Terminfenster und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

   Der Benutzer erhält eine Bestätigungs-E-Mail bezüglich der Neuplanung des Termins.

Ergebnis

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass sein Termin verschoben wurde.

Stornieren Sie einen Termin als Kunde

Sie können einen Termin für einen Service entweder über das Customer Service Portal oder das Consumer Service Portal stornieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle:

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Termin kann nicht storniert werden, wenn sich die aktuelle Zeit innerhalb des in der Servicekonfiguration angegebenen Zeitfensters für die Stornierung befindet. Innerhalb dieses Stornierungszeitfensters wird die Schaltfläche **Abbrechen** nicht im Feld „Termin“ des Arbeitsauftrags angezeigt.

Hinweis: Durch die Stornierung eines Termins werden der zugehörige Arbeitsauftrag und die Arbeitsauftragsaufgaben ebenfalls storniert.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken Sie im Portal-Header auf **Support** > **Termine** Dient zum Anzeigen der Seite „Terminliste“.
3. Klicken Sie auf **Bevorstehend**, um eine Liste der bevorstehenden Termine anzuzeigen.
4. Wählen Sie den Termin aus, den Sie verschieben möchten.
   Dadurch wird der Arbeitsauftrag für den ausgewählten Termin geöffnet.
5. Klicken Sie unter dem Feld **Termin** auf **Abbrechen**.
   Vom System wird eine Warnung angezeigt, dass der Termin und der zugehörige Arbeitsauftrag storniert werden.
6. Klicken Sie auf **Fortsetzen**, um den Arbeitsauftrag abzubrechen.
   Der Termin und der Arbeitsauftrag werden storniert. Das Feld **Termin** wird nicht mehr im Arbeitsauftragsformular angezeigt, und der Kunde sollte eine Bestätigungs-E-Mail bezüglich der Stornierung erhalten.

   Informationen zum stornierten Termin sind im Arbeitsauftrag im Feld **Aktivitäten** angegeben. Diese Informationen umfassen das ursprüngliche Terminfenster, eine Nachricht zur Terminstornierung und den Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat.

Kunden-Selfservice

Ermöglichen Sie Kunden, ihre eigenen Informationen und Updates zu verwalten. Verbessern Sie den Komfort und die Transparenz, indem Sie Kunden ermöglichen, den Status ihrer Arbeitsaufträge einfach nachzuverfolgen, die Standorte von Service Desk-Mitarbeitern anzuzeigen und Feedback zu geben, was zu einer effizienteren Service-Experience führt.

Verwenden Sie die Übersicht

Der Kunden-Selfservice umfasst Folgendes.

Kunden- oder Verbraucherserviceportal

Das Kunden- oder Verbraucherserviceportal sendet Benachrichtigungen an Ihre Kunden per E-Mail und SMS, z. B. Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben, aktueller Standort des Service Desk-Mitarbeiters und Feedback von Service Desk-Mitarbeitern.

Kunden- oder Verbraucherserviceportal

Verwenden Außendienst-Management Kunden-Experience, um Benachrichtigungen an Ihre Kunden per E-Mail und SMS zu senden, z. B. Status ihrer Arbeitsauftragsaufgaben, aktueller Standort des Service Desk-Mitarbeiters und Feedback von Service Desk-Mitarbeitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst-Management Kunden-Experience

Zeigen Sie im Kunden- oder Verbraucherserviceportal Kommentare zu Arbeitsauftragsaufgaben an, und fügen Sie sie hinzu

Zeigen Sie die Details aller Arbeitsaufträge und zugehörigen Aufgaben im Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Customer und sn_customerservice.Consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kunden können Arbeitsaufträge und zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben ihrer eigenen oder zugehörigen#Accounts anzeigen. Sie können auch Kommentare zu Arbeitsaufträgen und Aufgaben hinzufügen, die sich nicht im Status „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ befinden.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** Im Portal-Header.
3. Klicken Sie in der Liste der Arbeitsaufträge im Zusammenhang mit Ihrem Account auf eine Arbeitsauftragsnummer, um die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, um weitere Informationen anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Nachricht an den Service Desk-Mitarbeiter ein, und klicken Sie auf **Senden** . Ihre Nachricht wird Teil der Arbeitsauftragsaufgabenkonversation und wird als zusätzliche Kommentare angezeigt. Alle Antworten von Service Desk-Mitarbeitern auf Ihre Nachrichten werden ebenfalls in die Konversation einbezogen.

   Hinweis: Eine Arbeitsnotiz kann nur für Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden, aber sowohl Service Desk-Mitarbeiter als auch Kunden können zusätzliche Kommentare sehen.

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Außendienstmitarbeitern

Zeigen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern an, um ihre geschätzte Ankunftszeit nachzuverfolgen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kunden sehen möglicherweise mehrere Positionsbestimmungsdatensätze für einen Außendienstmitarbeiter, die verschiedene Koordinaten, aber denselben Zeitstempel anzeigen. Dies wird verursacht, wenn das Mobilgerät des Kunden Standortanforderungen zwischenspeichert und mehrere gleichzeitig sendet. Dies geschieht, wenn der Akkusparmodus auf dem Gerät des Kunden aktiv ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Customer und sn_customerservice.Consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** Im Portal-Header, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, die sich auf Ihren Account beziehen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf eine Arbeitsauftragsnummer, um die zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.
4. Um den aktuellen Standort eines Service Desk-Mitarbeiters im Datensatz der Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, klicken Sie auf die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
   Die Karte wird automatisch aktualisiert, um den neuesten Standort eines Service Desk-Mitarbeiters anzuzeigen.

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern aus E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen

Verfolgen Sie den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern und ihre geschätzte Ankunftszeit per E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Customer und sn_customerservice.Consumer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Link wird per E-Mail oder SMS gesendet, um den aktuellen Standort von Service Desk-Mitarbeitern und ihre geschätzte Ankunftszeit nachzuverfolgen. Eine E-Mail- oder SMS-Benachrichtigung für die Nachverfolgung von Service Desk-Mitarbeitern umfasst Informationen zur Arbeitsaufgabe, z. B. Aufgabennummer, Informationen darüber, welcher Service Desk-Mitarbeiter zur Ausführung der Aufgabe kommt, geschätzte Ankunftszeit und einen Link, mit dem Sie den Service Desk-Mitarbeiter nachverfolgen können.

Prozedur

1. Öffnen Sie die SMS- oder E-Mail-Benachrichtigung.
2. Wählen Sie den in der Benachrichtigung bereitgestellten Link aus, um den Service Desk-Mitarbeiter nachzuverfolgen.
3. Wenn die Anmeldeseite für das Kunden- oder Verbraucherserviceportal angezeigt wird, melden Sie sich an.

Ergebnis

Die Service Desk-Mitarbeiter-Nachverfolgungszuordnung für die zugehörige Arbeitsauftragsaufgabe wird geöffnet, damit Sie den Service Desk-Mitarbeiter nachverfolgen können.

Sammeln von Mitarbeiterfeedback

Verwenden Sie „Außendiensttechniker – Feedback“, um Feedback in Bezug auf Außendienstmitarbeiter von Kunden zu sammeln, indem Sie einen Umfragelink per E-Mail und SMS senden.

Wenn der Mitarbeiter die Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen markiert, erhält der Kunde per E-Mail und SMS einen Umfragelink, um Feedback zu geben. Kunden können Feedback zu einem Außendienstmitarbeiter geben, indem sie den Mitarbeiter bewerten und ihre Kommentare veröffentlichen.

Das System berechnet die durchschnittliche Bewertung eines Mitarbeiters und speichert sie in der Tabelle „wm_agent_rating“. Die Karte zur Nachverfolgung der Positionsbestimmung zeigt den Kunden, die den Mitarbeiter nachverfolgen, die berechnete Bewertung eines Mitarbeiters an.

Der Auftrag zum Bewerten von Mitarbeitern mit täglicher Datenerfassung wird jede Nacht ausgeführt, um die Daten zu aktualisieren, sodass eine aktualisierte Mitarbeiterbewertung berechnet und auf der Nachverfolgungskarte zur Positionsbestimmung für Kunden angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Wird Konfiguriert Außendienst-Management Kunden-Experience

Zeigen Sie eine Vorschau auf geschlossene Arbeitsaufträge an, und signieren Sie sie über das Kunden- oder Verbraucherserviceportal

Als Kunde können Sie Arbeitsaufträge digital signieren, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ befinden, um zu bestätigen, dass der Arbeitsauftrag geschlossen werden soll.

Vorbereitungen

Die **Verwenden Sie die Dokumentvorlage, um eine PDF-Zusammenfassung zu generieren** Konfiguration muss aktiviert sein.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.Customer und sn_customerservice.Consumer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Kunden- oder Verbraucherserviceportal an.
2. Klicken **Support** > **Arbeitsaufträge** Im Portal-Header, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, die sich auf Ihren Account beziehen.
3. Suchen und öffnen Sie den Arbeitsauftrag, den Sie in der Vorschau anzeigen und signieren möchten, in der Liste, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ befindet, und öffnen Sie ihn.
4. Klicken Sie auf **Vorschau anzeigen und signieren** Schaltfläche.
5. Überprüfen Sie im Arbeitsauftragsformular die Details der Aktionen, die für zugehörige Arbeitsauftragsaufgaben ausgeführt werden.
6. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   a. Klicken Sie Auf **Geben Sie die Signatur ein** Und geben Sie Ihren Namen ein.
   b. Klicken Sie Auf **Signatur zeichnen** Und signieren Sie Ihren Namen.
7. Klicken Sie Auf **Akzeptieren und bestätigen** .

Ergebnis

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt. Signaturen werden an die entsprechende Arbeitsauftragsaufgabe angehängt, wenn in einem Arbeitsauftrag mehrere Arbeitsauftragsaufgaben signiert sind.

Abschließen von Arbeitsaufträgen auf der Weboberfläche

Ermöglichen Sie Dispatchern, Service Desk-Mitarbeitern, Managern und Außendienstmitarbeitern von Auftragnehmerunternehmen, den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben effizient nachzuverfolgen und zu verwalten, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten den aktuellen Status einfach aktualisieren und verwalten können.

Verwenden Sie die Übersicht

Der Abschluss von Arbeitsaufträgen auf der Weboberfläche kann eine oder mehrere der folgenden Aktivitäten umfassen.

- Aufgabenstatus in der Webschnittstelle wird aktualisiert

  Verwenden Sie das Internet, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben nachzuverfolgen und zu aktualisieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Auftragnehmerportal

  Über das Auftragnehmerportal können Manager und Außendienstmitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen die zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben verwalten und bearbeiten.

Aufgabenstatus in der Webschnittstelle wird aktualisiert

Ermöglichen Sie Dispatchern, Service Desk-Mitarbeitern und Managern, den Fortschritt von Arbeitsauftragsaufgaben effizient nachzuverfolgen und zu verwalten, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten den aktuellen Status einfach aktualisieren und verwalten können.

Arbeitsauftragsaufgaben ausführen

Nachdem der Einsatzplaner Arbeitsauftragsaufgaben zugeteilt hat, sendet das ServiceNow-System die Aufgaben automatisch an die Warteschlange des zugewiesenen Außendienstmitarbeiters.

Der Außendienstmitarbeiter hat die Möglichkeit, die Arbeitsauftragsaufgabe zu akzeptieren oder abzulehnen. Wenn der Außendienstmitarbeiter die Aufgabe akzeptiert, wird der Status der Aufgabe automatisch in **Akzeptiert** geändert. Wenn der Außendienstmitarbeiter, der die Zuweisung einer Arbeitsauftragsaufgabe akzeptiert, noch kein persönliches Lager hat, erstellt das System automatisch ein persönliches Lager mit dem Namen **Privates Lager – <Vor- und Nachname des Außendienstmitarbeiters>**. Wenn die Rolle wm_agent jemals von dem Benutzer entfernt wird, wird das persönliche Lager gelöscht.

Die Beispiele auf dieser Seite veranschaulichen die Verwendung von Aufgaben mit Arbeitsaufträgen. Aufgaben können jedoch mit jedem verwendet werden Service-Management-Anwendung . Das ServiceNow-System ermittelt mit den folgenden Methoden zur Verwaltung von Arbeitsauftragsaufgaben einen Agent:

- Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte: Die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zeigt den Standort des Außendienstmitarbeiters und den Standort der Aufgaben dieses Außendienstmitarbeiters für den Tag in der gewohnten Google-Karte an. Die Außendienstmitarbeiter-Karte ist verfügbar, wenn das Plugin „Service Management Geolocation“ (com.snc.service_management.geolocation) aktiv ist. Diese Karte ermöglicht die allgemeine Planung von Aufgaben und stellt Schätzungen zum Standort eines Agent bereit. Genaue Agent-Standorte und einige automatische Funktionen sind verfügbar, wenn Ihre Organisation einen Google Maps API for Business -Schlüssel erwirbt und ihn in das System eingibt.
- Aufgabenwarteschlange: Wenn die Aufgabenkarte nicht verfügbar ist, kann ein Außendienstmitarbeiter zugewiesene Aufgaben und deren Zeitplan direkt aus einer Warteschlange verwalten, auf die über den Anwendungsnavigator zugegriffen wird.

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, wenn Sie bereit sind, an dieser Aufgabe zu arbeiten. Lehnen Sie die Aufgabe ab, und geben Sie einen Grund an, wenn Sie an dieser Aufgabe nicht arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Aufgabe muss den Status **Zugewiesen** haben, damit ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe annehmen oder ablehnen kann. Einsatzplaner können den Verlauf der Aufgabenablehnung in den Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

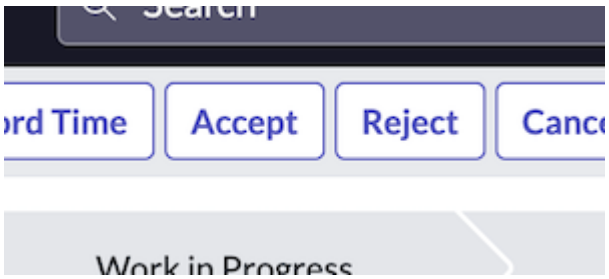
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
   Sie können eine Liste von allen Ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Nehmen Sie die Aufgabe an, oder lehnen Sie sie ab.

Aufgabe	Folgendes ausführen
Aufgabe annehmen	Klicken Sie auf **Akzeptieren**. Die Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status **Akzeptiert** versetzt.
Aufgabe ablehnen	**a.** Klicken Sie auf **Ablehnen**. Das Pop-up-Fenster „Aufgabe ablehnen“ wird angezeigt. **b.** Wählen Sie in der Liste **Grund** einen Grund für die Ablehnung der Aufgabe aus. Verfügbare Optionen: ▪ Zeitplankonflikt – Sie haben einen anderen Termin für dasselbe Zeitfenster geplant. ▪ Nichtübereinstimmung der Kompetenzen – Ihre Kompetenzen stimmen nicht mit den Kompetenzen überein, die für die Arbeit an der Aufgabe erforderlich sind. ▪ Standortkonflikt – Der für die Aufgabe angegebene Standort ist kein Standort, an dem Sie arbeiten können. ▪ Doppelte Aufgabe – Es ist ein weiterer Datensatz dieser Aufgabe vorhanden. ▪ Teile nicht verfügbar – Sie haben nicht die erforderlichen Teile, um an dieser Aufgabe zu arbeiten. ▪ Kunde nicht verfügbar – Der Kunde ist für das geplante Aufgabenzeitfenster nicht verfügbar. ▪ Sonstige – Ein anderer Grund als die zuvor aufgeführten. **c.** Geben Sie im Feld **Details** zusätzliche Informationen in Bezug auf die Ablehnung der Aufgabe ein. **d.** Klicken Sie auf **OK**. Der Grund für die Ablehnung der Aufgabe wird in den Arbeitsnotizen eingetragen, und die Aufgabe wird in den Status **Zuteilung ausstehend** versetzt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Folgendes ausführen
	Hinweis: Die abgelehnte Aufgabe wird für die nächsten 24 Stunden nicht dynamisch für denselben Außendienstmitarbeiter geplant. Dies wird von der Systemeigenschaft work.management.rejected.technician.duration gesteuert. Als Außendienstmitarbeiter können Sie die Arbeitsauftragsaufgabe jedoch manuell an sich selbst oder als Einsatzplaner an denselben Außendienstmitarbeiter zurückübertragen.



Ergebnis

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe akzeptiert, die von einer anderen Aufgabe abhängig ist, kann die nachfolgende (nachgelagerte) Aufgabe gestartet werden, bevor die vorherige (vorgelagerte) Aufgabe abgeschlossen ist.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Arbeit Beginnen** , Eine Nachricht gibt an, dass offene Aufgabenabhängigkeiten vorhanden sind, und fragt, ob der Service Desk-Mitarbeiter mit der Arbeit beginnen möchte.

Aufgabe aus der Außendienstmitarbeiter-Karte ausführen

Als Außendienstmitarbeiter können Sie Aufgaben akzeptieren oder ablehnen, die Ihnen mithilfe von Funktionen in der Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zugewiesen sind, oder nicht zugewiesene Aufgaben in Ihrer Nähe übernehmen, wenn Ihr Zeitplan dies zulässt.

Vorbereitungen

Das Plugin „Service Management Geolocation“ (com.snc.service_management.geolocation) muss aktiviert sein, und der Google Maps Platform-Schlüssel muss in die entsprechende Google Maps-Eigenschaft eingegeben werden.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die Aufgabenrouten in der Karte optimieren, indem Sie vom System die effizienteste Route bestimmen lassen. Bei der anfänglichen Routenführung wird die Reihenfolge angezeigt, die beim Zuweisen der Aufgaben durch den Einsatzplaner festgelegt wurde. Die Routenoptimierung verwendet Ihre Standortinformationen und erstellt einen idealen Plan basierend auf Variablen wie Standort, Aufgabendauer, Reisezeit und etwaigen Aufgabenfenstern. Die Außendienstmitarbeiter-Karte, die farbcodierte Symbole für die Aufgaben und ihren aktuellen Standort anzeigt, wird aktualisiert, wenn Sie die jeweilige Aufgabe abschließen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

Navigieren zu **Außendienst** > **Agent** > **Meine Karte**an.

Aufgaben, die einen der folgenden Status aufweisen, werden auf der Karte angezeigt:

- **Zugewiesen**
- **Akzeptiert**
- **Zuweisung ausstehend**
- **In Arbeit**

Außendienstmitarbeiter-Kartensymbole

Die Außendienstmitarbeiter-Karte zeigt Ihren Standort, die Ihnen für den aktuellen Tag zugewiesenen Aufgaben, akzeptierte Aufgaben und andere Aufgaben, die noch nicht zugewiesen wurden.

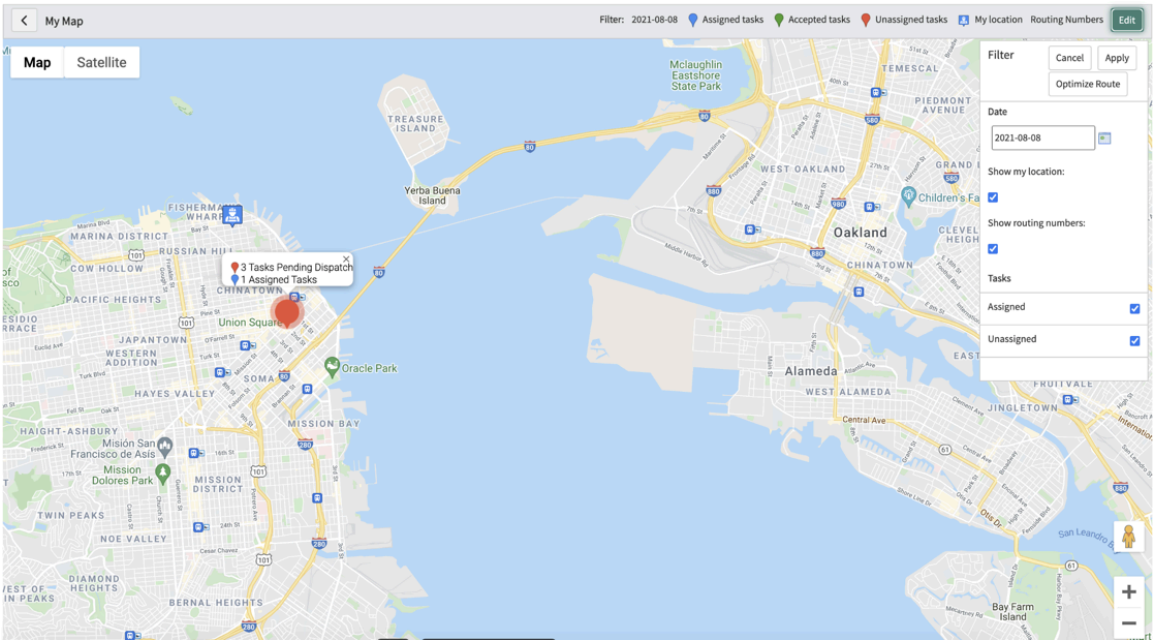
Aufgabensymbole sind farblich gekennzeichnet und zeigen automatische Sequenznummern an, die die Reihenfolge angeben, in der der Einsatzplaner die Aufgaben anfänglich geplant hat.

Aufgabensymbole

Symbol	Titel	Beschreibung
	Agent	Ihr aktueller Standort auf der Karte.
	Zugewiesen	Zugewiesene Aufgaben, die noch nicht akzeptiert wurden.
	Akzeptiert	Aufgaben, die akzeptiert wurden, oder Aufgaben, die gerade ausgeführt werden.
	Nicht zugewiesen	Nicht zugewiesene Aufgaben, die auf die Zuteilung warten. Diese Aufgaben stehen Außendienstmitarbeitern zur Verfügung, um Lücken in ihrem Zeitplan zu schließen.
	Mehrere Aufgaben	Mehrere Aufgaben nach Nähe gruppiert. Das ServiceNow-System fasst Aufgaben nach der Nähe in einem Cluster zusammen, während Sie die Höhe der Kartenansicht erhöhen. Zähler im Cluster-Symbol geben die Anzahl der Aufgaben an, die bei der Änderung der Perspektive zusammengefasst wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienstmitarbeiter-Karte



Außendienstmitarbeiter-Standort

Die Anwendung Field Service Management berechnet Ihren Standort aus einer Reihe von geografischen Koordinaten.

Diese Koordinaten werden in einem vordefinierten Intervall basierend auf den von Ihrem Mobilgerät zurückgegebenen geografischen Standortdaten aktualisiert. Ihre Position zu Beginn des Tags kann anhand der Koordinaten des Mobilgeräts oder des Standorts des Heimstandorts berechnet werden, je nachdem, welcher Wert aktueller ist. Wenn Sie den Tag damit beginnen, eine Aufgabe abzuschließen, die vom Vortag übertragen wurde, verwendet das System den Standort dieser Aufgabe als Ihre Startposition. Das System verwendet Ihren genauen Standort während des Tags, um genaue Reisezeiten zu berechnen, eine automatische Routenplanung für Ihre Aufgaben durchzuführen und feste Zeitfenster zu planen.

Hinweis: Die entweder von der Desktopanwendung oder der App aus ausgeführten Aktionen wie „Reise beginnen“, „Arbeit beginnen“, „Arbeit unterbrechen“, „Arbeit wieder aufnehmen“, „Geschlossen – vollständig“ und „Geschlossen – unvollständig“ erzeugen einen Eintrag in der Verlaufstabelle der Positionsbestimmung mit den folgenden zusätzlichen Details:

- Aktionsbeschreibung
- Arbeitsauftragsaufgabennummer
- Standort-Zeitstempel

Aufgaben auf der Karte verwalten

Die Symbole in der Aufgabenkarte markieren den Standort der Ihnen zugewiesenen Aufgaben und alle nicht zugewiesenen Aufgaben in Ihrem Bereich.

Sie können Ihre Aufgaben und die Routenführung über die Karte verwalten, die Ansicht filtern und nicht zugewiesene Aufgaben akzeptieren.

Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen

Klicken Sie auf das Aufgabensymbol auf der Außendienstmitarbeiter-Karte, um Aufgabendetails anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In einem Übersichts-Popup-Fenster werden die Aufgabennummer und Beschreibung, der Name des Außendienstmitarbeiters (sofern der Aufgabe einer zugewiesen ist) und andere wichtige Informationen angezeigt.

Klicken Sie auf ein Cluster-Symbol, um eine Zusammenfassung anzuzeigen, die die Anzahl der Aufgaben an diesem Standort nach **Status** auflistet. Klicken Sie auf einen beliebigen Eintrag, um detaillierte Zusammenfassungen für alle Aufgaben in einem Bereich neben der Karte anzuzeigen. Sie können über diese Liste auf einzelne Aufgabendatensätze zugreifen.

Die folgenden Informationen sind in einem Übersichts-Popup-Fenster für eine einzelne Aufgabe und im Übersichtsbereich für ein Aufgaben-Cluster enthalten:

- SLA: Die verbleibende Zeit in einem SLA, wenn eine von dieser Aufgabe betroffen ist.
- Priorität: Die Aufgabenpriorität anhand einer Nummer, wobei **1** die höchste Priorität und **5** die niedrigste ist.
- Erforderliche Fähigkeiten: Die für die Durchführung der Arbeit erforderlichen Außendienstmitarbeiter-Fähigkeiten.
- Benötigte Teile: Die zum Ausführen der Arbeit erforderlichen Teile.

Klicken Sie auf den Link der Aufgabennummer im Übersichts-Popup oder im Zusammenfassungsbereich, um die Aufgabe in einem Datensatz-Popup anzuzeigen. Verwenden Sie die Steuerungen unter **Zugehörige Links**, um eine Aufgabe zu akzeptieren oder abzulehnen und Ihren Arbeitsstatus zu aktualisieren, indem Sie eine Aufgabe starten oder abschließen.

Passen Sie die Anzeige von Aufgabeninformationen in der Agent-Zuordnung an

Konfigurieren Sie die Außendienstmitarbeiter-Karte so, dass zugewiesene und nicht zugewiesene Aufgaben für einen Außendienstmitarbeiter am angegebenen Datum angezeigt werden. Zeigen Sie den Außendienstmitarbeiter-Standort und die Routenführungsnummern für Aufgaben an, die an diesem Tag zugeteilt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Meine Karte**
2. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
3. Ändern Sie die Filtereinstellungen nach Bedarf.

Option	Beschreibung
Datum	Zeigt das aktuelle Datum an. Wählen Sie ein anderes Datum aus, um Aufgabenzuweisungen für diesen Tag anzuzeigen.
Meinen Standort anzeigen	Zeigt Ihren aktuellen Standort auf der Karte mit einem Außendienstmitarbeiter-Standortsymbol an. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dieses Symbol aus der Karte zu entfernen. Wenn das System Sie nicht automatisch anhand Ihres Mobilgeräts finden kann, verwendet es den Standort einer laufenden Aufgabe oder des Heimbüros.
Routenführungsnummern anzeigen	Zeigt die Routenführungsnummern für die Aufgaben an, die für das im Kalender ausgewählte Datum zugeteilt wurden. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Routenführungsnummern auszublenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Beschreibung
Zugewiesen	Zeigt alle zugewiesenen Aufgaben für das ausgewählte Datum an. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zugewiesene Aufgaben auszublenden.
Nicht zugewiesen	Zeigt alle nicht zugewiesenen Aufgaben für das ausgewählte Datum an. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um nicht zugewiesene Aufgaben auszublenden.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um die Änderungen auf die Konfiguration anzuwenden, klicken Sie auf **Anwenden**.
   - Um die an der Konfiguration vorgenommenen Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**.
   - Klicken Sie auf **Route optimieren**, um die Aufgabenroute des Außendienstmitarbeiters zu optimieren.

Arbeit beginnen

Vorgehensweise, wenn Sie bereit sind, zur ersten Aufgabe zu reisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um als Außendienstmitarbeiter eine genauere Darstellung der Aktivitäten der Arbeitsauftragsaufgabe bereitzustellen, können Sie die beiden substatus „unterwegs“ und „Ankunft vor Ort“ verwenden, um Ihre Reisezeit und Aktivitäten vor Ort zu dokumentieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz aus der Karte.
2. Klicken Sie Auf **Beginnen Sie Die Reise** Wenn Sie Ihre Reise beginnen, um an der Aufgabe zu arbeiten.

   Wenn das Feld **Geplanter Transportbeginn** ausgefüllt ist, ist dies obligatorisch,

   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Beginnen Sie Die Reise** , Der Kunde erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail und SMS, dass ein Service Desk-Mitarbeiter kommt.
   - Ein Substatus **Unterwegs** Wird automatisch festgelegt, um zu bestimmen, dass Sie für die Arbeitsauftragsaufgabe eine Reise begonnen haben.
   - Die **Check-In** Option wird angezeigt, wenn Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen und Ankunft und Check-in vor Ort.
3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Ihre Ankunft zu markieren oder am Arbeitsstandort einzuchecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um vor Beginn der Arbeit aufgabenbezogene Aktivitäten auszuführen, klicken Sie auf **Check-In**

  Hinweis: In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, die ihn informiert, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort angekommen ist und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben. Der Substatus **Ankunft Vor Ort** Wird automatisch festgelegt, was angibt, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben.

- Um direkt mit der Arbeit zu beginnen und automatisch einzuchecken, klicken Sie auf **Arbeit Beginnen** .
- Die **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Das Feld wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in **In Arbeit** Um zu reflektieren, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
- Die **Tatsächliche Reisedauer** Feld wird automatisch vom System berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen **Tatsächlicher Reisebeginn** Und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** Zeitstempel, sofern nicht manuell festgelegt.
- Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` Und `Arbeit.Management.Allow.Travel.Task.Zeitkarte` Sind aktiviert, Zeitkarten werden automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter gespeichert **Arbeitszeit** Zugehörige Liste. Dies stellt einen Datensatz der Zeit bereit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.

4. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und fügen eine Arbeitsnotiz hinzu, die beschreibt, was Sie zum Abschließen der Aufgabe getan haben.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig** unter **Zugehörige Links**.
   Das System zeichnet die Karte neu und entfernt das Symbol für die abgeschlossene Aufgabe. Die nächste akzeptierte Aufgabe in der Route wird neu gekennzeichnet als Nummer **1**. Das Außendienstmitarbeiter-Symbol wird am Standort der letzten Standortaktualisierung angezeigt.

Ergebnis

Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Aufgabeninformationen in der klassischen Karte der mobilen Anwenderoberfläche anzeigen

In der klassischen mobilen Benutzeroberfläche werden in der Außendienstmitarbeiter-Karte der Standort des Außendienstmitarbeiters, die dem Außendienstmitarbeiter für den aktuellen Tag zugewiesenen Aufgaben, die akzeptierten Aufgaben und die nicht zugewiesenen Aufgaben angezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Filter, um die in der Außendienstmitarbeiter-Karte angezeigten Elemente zu ändern. Blenden Sie Aufgaben und Routenführungsnummern ein bzw. aus, ändern Sie den Standort, oder wählen Sie ein anderes Datum aus, um die Aufgaben für einen anderen Tag anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der mobilen Schnittstelle zu **Außendienst** > **Meine Karte**an.
2. Klicken Sie im Header der Karte auf das Zahnradsymbol, um die Filtereinstellungen anzuzeigen.
3. Ändern Sie die Filtereinstellungen nach Bedarf.

Option	Bezeichnung
An	Zeigt das aktuelle Datum an. Klicken Sie auf den Pfeil, um den Kalender anzuzeigen, und wählen Sie ein anderes Datum aus.
Zugewiesene Aufgaben anzeigen	Standardmäßig werden alle zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Deaktivieren Sie den Schalter, um zugewiesene Aufgaben auszublenden.
Meinen Standort anzeigen	Zeigt Ihre aktuelle Position auf der Karte mit dem Außendienstmitarbeiter-Standortsymbol an. Deaktivieren Sie den Schalter, um dieses Symbol aus der Karte zu entfernen. Wenn das System Sie nicht automatisch anhand Ihres Mobilgeräts finden kann, verwendet es den Standort einer laufenden Aufgabe oder des Heimbüros.
Routenführungsnummern anzeigen	Zeigt die Routenführungsnummern für Aufgaben an, die für das im Kalender ausgewählte Datum zugeteilt wurden. Deaktivieren Sie den Schalter, um die Routenführungsnummern auszublenden.
Nicht zugewiesene Aufgaben anzeigen	Standardmäßig werden alle nicht zugewiesenen Aufgaben angezeigt. Deaktivieren Sie den Schalter, um nicht zugewiesene Aufgaben auszublenden.

4. Klicken Sie auf **Speichern** und dann auf den Pfeil nach links, um zur Karte zurückzukehren.

Nicht zugewiesene Aufgaben annehmen

Außendienstmitarbeiter können sich nahe gelegene, nicht zugewiesene Aufgaben direkt über die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Außendienstmitarbeiter können sich nahe gelegene, nicht zugewiesene Aufgaben direkt über die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte zuweisen. Dies kann erforderlich sein, um einen Zeitplan zu füllen, wenn eine andere Aufgabe storniert wird oder ein festes Aufgabenfenster nicht erfüllt werden kann. Stellen Sie sicher, dass die geplante Startzeit und Dauer der Aufgabe in Ihre Route passt und die Reisezeit realistisch ist. Wenn die Aufgabe nicht in das verfügbare Zeitfenster in Ihrem Zeitplan passt, blockiert das ServiceNow-System die Zuweisung und zeigt eine Warnung an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Um eine nicht zugewiesene Aufgabe anzunehmen, klicken Sie auf ein rotes Symbol in Ihrer Nähe, und öffnen Sie den Aufgabendatensatz.
2. Klicken Sie unter **Zugehörige Links** auf **Mir zuweisen**.
   Wenn Ihnen die Aufgabe zugewiesen werden kann, geschieht eine der folgenden Möglichkeiten:

   - Wenn Sie mehr als einer Zuweisungsgruppe angehören, werden Sie aufgefordert, eine Gruppe auszuwählen. Es werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die zur Einsatzplanungsgruppe der Aufgabe gehören.
   - Wenn Sie nur einer Zuweisungsgruppe angehören, weist das System Ihnen die Aufgabe zu und trägt Ihre Zuweisungsgruppe in das Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ ein.

   Wenn die Zuweisung zulässig ist, wird der Aufgabenstatus in **Akzeptiert** geändert, und das Symbol in der Karte wird grün. Im Aufgabenformular werden die Links **Reise beginnen** und **Arbeit beginnen** unter **Zugehörige Links** angezeigt.

Aufgabe aus der Warteschlange ausführen

Wenn die Außendienstmitarbeiter-Aufgabenkarte in Ihrer Organisation nicht verwendet wird, können Sie zugewiesene Aufgaben über die Aufgabenwarteschlange verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Wenn Teile aus einem Lager geliefert oder abgeholt werden, bestätigen Sie die Lieferung der Teile.
   a. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
   b. Öffnen Sie in der zugehörigen Liste **Transferaufträge** den Transferauftrag.
   c. Öffnen Sie den zugehörigen Transferauftrag, und greifen Sie in auf einen Datensatz zu **Transferauftragspositionen** Liste.
   d. Bestätigen Sie die Lieferung, indem Sie auf klicken **Empfangen** Oder **Liefern** Basierend auf dem Standort des Teils.
3. Klicken Sie Auf **Beginnen Sie Die Reise** Beim Initiieren der Reise für die Aufgabe.

   Hinweis: Wenn **Geplanter Reisebeginn** Feld ist abgeschlossen. Dieser Schritt ist obligatorisch.

   - Beim Klicken auf **Beginnen Sie Die Reise** , Eine Benachrichtigungs-E-Mail und SMS werden an den Kunden gesendet, die die Ankunft des Service Desk-Mitarbeiters signalisieren.
   - Ein Substatus, **Unterwegs** , Wird automatisch festgelegt und gibt den Reisebeginn für die Arbeitsauftragsaufgabe an.
   - Die Option zu **Check-In** Wird angezeigt, wenn `Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter` Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen Und Ankunft und Check-in vor Ort
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wählen Sie Aus **Check-In** Um den Kunden über Ihre Ankunft zu benachrichtigen und Aktivitäten vor der Arbeit durchzuführen.

  Hinweis: In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, die Ihre Ankunft vor Ort informiert und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Der Substatus **Ankunft Vor Ort** Wird automatisch festgelegt, was angibt, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben. Darüber hinaus wird der Check-in-Status in der Datenbank gespeichert.

- Wählen Sie Aus **Arbeit Beginnen** Um automatisch einzuchecken und direkt mit der Arbeit zu beginnen.
- Die **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Das Feld wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in **In Arbeit** Um zu reflektieren, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
- Die **Tatsächliche Reisedauer** Feld wird automatisch vom System berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen **Tatsächlicher Reisebeginn** Und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** Zeitstempel, sofern nicht manuell festgelegt.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter gespeichert **Arbeitszeit** Zugehörige Liste. Dies stellt einen Datensatz der Zeit bereit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.
- Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` Und `Arbeit.Management.Allow.Travel.Task.Zeitkarte` Sind aktiviert, Zeitkarten werden automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

5. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, dokumentieren Sie (falls zutreffend) die Nutzung von Assets.
6. Fügen Sie im Feld **Arbeitsnotizen** eine Beschreibung der ausgeführten Arbeit hinzu.

   Dies ist erforderlich, um die Aufgabe abzuschließen.

7. Schließen Sie die Aufgabe.

Ergebnis

Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

Zugehörige Informationen

Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben

Nebenkosten aufzeichnen

Sie können die mit Ihrer Geschäftsreise verbundenen Nebenkosten über die Anwendung Außendienst erfassen, um Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, wm_Agent.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Nebenkosten wie Mietwagenkosten, Laufleistung und Lieferantenkosten, die Sie für die Ausführung Ihres Arbeitsauftrags aufwenden, zu jedem Zeitpunkt während des Lebenszyklus der Aufgabe erfassen, um Ihre Ausgaben zu verwalten. Sie können einen Beleg für protokollierte Nebenkosten beifügen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispielsweise können Außendienstadministratoren ein Nebenkostenelement im Status Ausstehend erstellen, bevor ein Außendienstmitarbeiter mit der Arbeit beginnt, der auf einer erwarteten Ausgabe basiert. Außendienstmitarbeiter können Nebenkosten auch im Status Angefallen erstellen, wenn Ausgaben während der Arbeit entstehen.

Erforderliche Rolle: wm_admin oder wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie Nebenkosten protokollieren möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Nebenkosten Servicemanagement** auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus.

Felder im Formular „Nebenkosten“

Feld	Beschreibung
Serviceauftragsaufgabe	[Schreibgeschützt] Aufgabe, für die die Nebenkosten erstellt wurden.
Typ	Nebenkostentyp auswählen: ○ **Kilometerstand** Für Reisen zum und vom Aufgabenstandort. ○ **Autovermietung**, um ein Auto zu mieten ○ **Lieferantenkosten** für alle Kosten im Zusammenhang mit Lieferanten in einem Vertrag
Kosten	Gesamtkosten des Nebenkostenelements. ○ Wählen Sie im Feld **Währung** die Währung für den Aufwand aus. ○ Kosten eingeben: ▪ Wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet, sind die Kosten schreibgeschützt und werden automatisch berechnet, indem **Menge** und **Kosten pro Streckeneinheit** multipliziert werden. ▪ Wenn der Typ **Autovermietung** lautet, geben Sie die Gesamtkosten der Mietausgaben ein.
Menge	Anzahl der Einheiten für das Nebenkostenelement. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet. Geben Sie die Länge der zurückgelegten Strecke ein. Dieses Feld ist ausgeblendet, wenn der Typ **Autovermietung** lautet.
Status	Wählen Sie den Status der Ausgabe aus: ○ **Angefallen**, wenn die Ausgabe bereits getätigt wurde ○ **Ausstehend**, wenn die Ausgabe noch nicht erfolgt ist
Kosten pro Streckeneinheit	Durchschnittliche Transportkosten pro Streckeneinheit. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn der Typ **Zurückgelegte Strecke** lautet.
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis
Ein Nebenkostendatensatz wird erstellt, und das System generiert eine Ausgabenposition, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet **Angefallen**.
- Der Typ lautet nicht **Keine**.
- Die Kosten sind größer als 0.

Hinweis: Die Expense Line wird gelöscht, wenn sich eine dieser Bedingungen ändert.

Außendienstadministratoren und Service Desk-Mitarbeiter können alle Nebenkosten anzeigen, indem sie zu navigieren **Außendienst** > **Agent** > **Nebenkosten**an.

Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe ausfüllen

Füllen Sie einen Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe aus. Sie können über die Arbeitsauftrags- oder Arbeitsauftragsaufgabenformulare auf Fragebogen zugreifen und sie ausfüllen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein oder mehrere Fragebogen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe verfügbar sind, wird oben im Formular die Schaltfläche **Fragebogen** angezeigt. Durch Klicken auf diese Schaltfläche werden die Fragebogen angezeigt.

Service Desk-Mitarbeiter können auch zu navigieren **Self-Service** > **Meine Bewertungen und Umfragen** Um Fragebogen für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen.

Hinweis: Benutzer, die einen Arbeitsauftrag oder eine Aufgabe anzeigen können, können auch zugehörige Fragebogen anzeigen. Benutzer, die einem Arbeitsauftrag oder einer Aufgabe zugewiesen sind, können zugehörige Fragebogen ausfüllen.

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Klicken Sie auf **Fragebogen**.
   Die Seite „Fragebogen“ wird geöffnet und zeigt die dem Aufgabendatensatz zugeordneten Fragebogen an. Jeder Fragebogen wird als einzelne Kachel aufgeführt.
3. Klicken Sie auf der Fragebogenkachel auf **Starten** .
   Der Fragebogen wird im Fenster geöffnet.
4. Füllen Sie den Fragebogen aus.
5. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf **Übermitteln** .

   Hinweis: Wenn Sie mehr Zeit benötigen, können Sie auf klicken **Speichern** Damit Sie später zum Fragebogen zurückkehren können.

Ergebnis
Der Fragebogen wird übermittelt. Sie können keine Änderungen am Fragebogen vornehmen. Sie können sie nur anzeigen.

Nächste Maßnahme
Schließen Sie alle verbleibenden Arbeiten ab, und schließen Sie die Aufgabe.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Umfragebasierte Arbeitsauftragsfragebogen konfigurieren

Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen schließen

Außendienstmitarbeiter können nur die Arbeitsauftragsaufgaben schließen, die ihnen zugewiesen sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

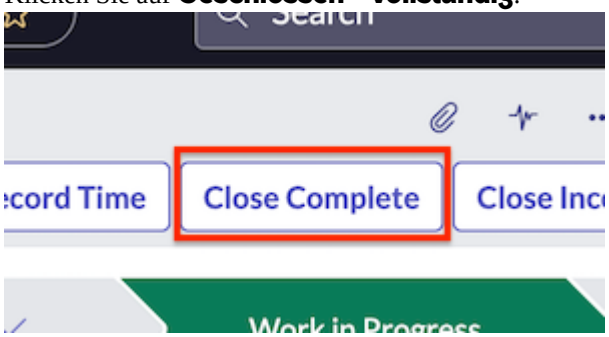
Wenn das Problem der betroffenen Person behoben oder gelöst wurde, verwenden Sie die Option **Geschlossen – vollständig**.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Fügen Sie dem Feld **Arbeitsnotizen** Informationen hinzu.
   Die Hinweise sollten eine Beschreibung der geleisteten Arbeit und andere hilfreiche Informationen enthalten.
4. **Wahlweise:** Geben Sie in das Feld **Tatsächliches Arbeitsende** ein Datum und eine Uhrzeit vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit ein.

   (Optional) Es ist nicht möglich, ein Datum und eine Uhrzeit nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit hinzuzufügen.

   Wenn Sie kein Datum und keine Uhrzeit eingeben, fügt das ServiceNow-System das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit automatisch hinzu, wenn Sie auf **Geschlossen – vollständig** klicken.
5. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.



   - Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.
   - Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird automatisch in **Abgeschlossen** geändert, wenn alle Arbeitsauftragsaufgaben im Arbeitsauftrag den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** aufweisen.

Ergebnis

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen wurde.

Arbeitsauftragsaufgaben als unvollständig schließen

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig, wenn für die Aufgabe eine Arbeit aussteht.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.
   Das Popup-Fenster **Unvollständig schließen** wird angezeigt.
4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

Option	Beschreibung
Aufgabe klonen und Folgeaufgabe erstellen	Wählen Sie in der Liste **Folgeaufgabe erstellen?** die Option **Ja** aus.
Arbeitsauftrag als unvollständig schließen, ohne eine Folgeaufgabe zu erstellen	Wählen Sie in der Liste **Folgeaufgabe erstellen?** die Option **Nein** aus.

5. Geben Sie im Feld **Grund für unvollständigen Abschluss** einen Grund dafür ein, dass die Aufgabe nicht abgeschlossen wurde.
   Diese Informationen werden im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
6. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.

Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird basierend auf den folgenden Bedingungen geändert:

Falls	Status ändert sich in
Alle Arbeitsauftragsaufgaben weisen den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** auf, und mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Geschlossen – unvollständig**
Nur eine Arbeitsauftragsaufgabe ist einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und diese Aufgabe generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**Warte auf Qualifizierung**
Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben sind einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und mindestens eine dieser Aufgaben generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**In Bearbeitung**
Alle Folgeaufgaben, die aus einer der Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden, befinden sich im Status **Abgeschlossen**.	**Abgeschlossen**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Falls	Status ändert sich in
Hinweis: Die Aufgabe, die die Folgeaufgabe generiert hat, befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	

Hinweis: Darüber hinaus gilt:

Durch das Schließen der untergeordneten Arbeitsauftragsaufgabe wird auch der übergeordnete Arbeitsauftrag geschlossen.

Diese Business-Regel ist in der übergeordneten Tabelle (sm_Task) konfiguriert und wird ausgeführt, wenn sich der Status eines Datensatzes (sm_Task) ändert. Es ist eine hartcodierte Logik zum Rollup der Statusänderung auf das übergeordnete Element vorhanden.

Wenn dieses Verhalten für Arbeitsaufträge nicht gewünscht ist, können Sie die folgende Bedingung für diese Business-Regel implementieren, um sicherzustellen, dass diese Business-Regel nicht für (wm_Task/wm_order)-Datensätze ausgeführt wird.

Bedingung = current.sys_class_Name != 'wm_Task' und& current.sys_class_Name != 'wm_order'.

Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen

Die Option **Aufgabe abbrechen** ist geeignet, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe nicht mehr erforderlich ist oder wenn sie ein Duplikat einer anderen Arbeitsauftragsaufgabe ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben können nicht abgebrochen werden, wenn sie den Status **Geschlossen – vollständig** oder **Geschlossen – unvollständig** aufweisen. Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe abbrechen, führt das ServiceNow-System automatisch folgende Schritte aus:

- Alle zugeordneten Transferaufträge werden abgebrochen, wenn die Artikel noch nicht versendet wurden. Wenn die Artikel versendet wurden, wird das Abbrechen der Aufgabe blockiert, bis die Teile geliefert wurden.
- Entfernt alle vorherigen (vorgelagerten) und nachfolgenden (nachgelagerten) Abhängigkeiten.
- Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird auf **Abgebrochen** gesetzt, wenn alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben im Status **Abgebrochen** sind.
- Alle Teileanforderungen ohne Transferauftragsposition werden entfernt.
- Alle Informationen über die Asset-Nutzung werden beibehalten.
- Sendet eine Benachrichtigungs-E-Mail und -SMS an den Kunden über die Stornierung einer Arbeitsauftragsaufgabe.

Arbeitsauftragsaufgaben können von Benutzern mit den folgenden Rollen abgebrochen werden:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Benutzerrollen

Rolle	Beschreibung
Initiator	Kann einen Arbeitsauftrag abbrechen, wodurch automatisch alle zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben abgebrochen werden.
Qualifizierer	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Einsatzplaner	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Außendienstmitarbeiter	Kann dem Benutzer selbst zugewiesene Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.
Field Service Management-Administrator	Kann jederzeit alle aktiven Arbeitsaufträge oder Arbeitsauftragsaufgaben abbrechen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Öffnen Sie einen Arbeitsauftrag.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Geben Sie in **Arbeitsnotizen** einen Abbruchgrund ein.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe abbrechen**.

   Wenn kein Text in das Feld **Arbeitsnotizen** eingegeben wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.

   Für die Rückverfolgbarkeit, Audit-Durchführung und mögliche Löschung müssen Außendienstadministratoren wissen, aus welchem Grund ein Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen wurde.

Ergebnis

Der Kunde erhält eine SMS- und E-Mail-Benachrichtigung, dass die Arbeitsauftragsaufgabe storniert wurde.

Zeigen Sie die Asset-Nutzung an

Die Anwendung Field Service Management verfolgt die Verbrauchs- und Gebrauchsgüter, die während der Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet oder geändert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Asset-Nutzungen** im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ enthält die Assets, die während der Ausführung einer Aufgabe verwendet werden, sowie alle vorhandenen Assets, die am Aufgabenstandort entfernt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Wählen Sie aus **Asset-Nutzungen** Zugehörige Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die möglichen Status einer Asset-Nutzung sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Einstellungen für Asset-Nutzungsstatus

Einstellung	Beschreibung
nach	Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Nutzung eines Assets erfasst, wird das Asset der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Verwendet** hinzugefügt. Gebrauchsgüter werden als **in Gebrauch** markiert und dem auf dem Arbeitsauftrag identifizierten Anrufer zugeordnet. Verbrauchsgüter werden als **Verbraucht** markiert.
Nicht verwendet	Wenn eine Transferauftragsposition an einen Außendienstmitarbeiter geliefert wird, wird ein neuer Asset-Nutzungsdatensatz mit dem Status **Nicht verwendet** erstellt. Wenn der Außendienstmitarbeiter das Asset nicht verwendet und die Arbeitsauftragsaufgabe geschlossen ist, weist der Datensatz für die Asset-Nutzung weiterhin den Status **Nicht verwendet** auf. Das Asset ist im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters als **Auf Lager** markiert.
Entfernt	Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Entfernung eines Assets eingibt, wird das Asset der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ mit dem Status **Entfernt** hinzugefügt. Wenn ein Asset entfernt wird, weil es nicht funktioniert, sollte es als **Defekt** markiert werden. Wenn ein Asset nicht fehlerhaft ist, muss es als markiert werden **Verfügbar** .

Verfolgen Sie die Entfernung eines Assets von einem Aufgabenstandort nach

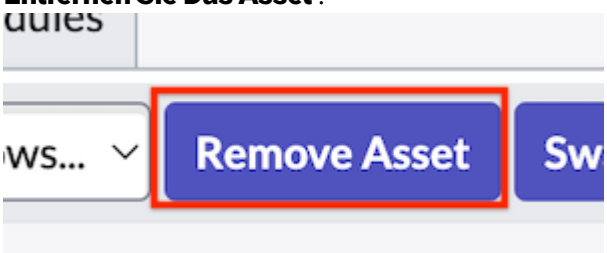
Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie in einem Arbeitsauftrag entfernt haben. Sie können den Status während der Ausführung der Aufgabe vom Aufgabenstandort aus nachverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen das Formular Asset-Nutzung an, indem Sie auswählen **Entfernen Sie Das Asset** .



Die **Serviceauftragsaufgabe** Das Feld zeigt die Aufgabennummer des Arbeitsauftrags an und zeigt den Status des Assets an **Entfernt** .

4. In **Modell** Feld wählen Sie ein Modell aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die **Menge** Und **Asset** Felder sind aktiviert oder inaktiv, je nachdem, was Sie in ausgewählt haben **Modell** Feld.

5. In **Menge** Und **Asset** Geben Sie die Informationen zu Ihren Verbrauchsgütern und Verbrauchsgütern ein:
   - Wenn das Modell Verbrauchsgut ist, geben Sie die Menge ein, die in entfernt wurde **Menge** Feld.
   - Wenn das Modell nicht verbrauchbar ist, wählen Sie das Asset aus, das in aufgeführt ist **Asset** Feld.
6. In **Abgabelager** Feld den Abgabestandort auswählen, an den Sie das Asset abgeben möchten. Weitere Informationen zur Abgabeliste finden Sie unter Mithilfe von Abgabelisten.
7. In **Status des entfernten Teils** Feld den Status des Teils auswählen, das Sie entfernen möchten. Wenn das Teil fehlerhaft ist, wählen Sie aus **Defekt** . Wenn es nicht fehlerhaft ist, wählen Sie aus **Verfügbar** .
8. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Das entfernte Asset wird der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen mit dem Status hinzugefügt **Entfernt** .

Während einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets erfassen

Zeichnen Sie alle Assets auf, die Sie während der Ausführung einer Aufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Asset-Nutzung** auf **Asset verwenden**, um das Formular „Asset-Nutzung“ anzuzeigen.
   Im Feld **Serviceauftragsaufgabe** wird die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt, und das Feld **Status** für das Asset wird auf **Verwendet** gesetzt.
4. Wählen Sie das Modell des Assets im Feld **Modell** aus.
   Wenn das ausgewählte Modell ein Verbrauchsgut ist, wird das Feld **Asset** schreibgeschützt.
5. Geben Sie die Menge oder das entnommene spezifische Asset ein, je nachdem, ob es sich bei dem ausgewählten Modell um ein Verbrauchsmaterial handelt.
   - Wenn es sich beim ausgewählten Modell um ein Verbrauchsmaterial handelt, geben Sie im Feld Menge die **Menge** ein, die entnommen wurde.
   - Wenn es sich bei dem ausgewählten Modell um Gebrauchsgüter handelt, wählen Sie das im Feld **Asset** aufgeführte spezifische Asset aus.
6. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Das verwendete Asset wird der zugehörigen Liste der **Asset-Nutzungen** hinzugefügt.

Verfolgen Sie den Ersatz eines Assets von einem Aufgabenstandort aus

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie in einem Arbeitsauftrag durch ein anderes Asset ersetzt haben. Sie können den Status verfolgen, während Sie die Aufgabe von einem Aufgabenstandort aus ausführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Agent** > **Mir zugewiesen**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Zeigen Sie in der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen das Formular Asset-Nutzung an, indem Sie auswählen **Entfernen Sie Das Asset** .
   Die **Serviceauftragsaufgabe** Das Feld zeigt die Aufgabennummer des Arbeitsauftrags an und zeigt den Status des Assets an **Entfernt** .
4. In **Modell** Feld wählen Sie ein Modell aus.
   Die **Menge** Und **Asset** Felder sind aktiviert oder inaktiv, je nachdem, was Sie in ausgewählt haben **Modell** Feld.
5. In **Menge** Und **Asset** Geben Sie die Informationen zu Ihren Verbrauchsgütern und Verbrauchsgütern ein:
   - Wenn das Modell Verbrauchsgut ist, geben Sie die Menge ein, die in entfernt wurde **Menge** Feld.
   - Wenn das Modell nicht verbrauchbar ist, wählen Sie das Asset aus, das in aufgeführt ist **Asset** Feld.
6. In **Abgabelager** Feld den Abgabestandort auswählen, an den Sie das Asset abgeben möchten.
7. In **Status des entfernten Teils** Feld den Status des Teils auswählen, das Sie entfernen möchten. Wenn das Teil fehlerhaft ist, wählen Sie aus **Defekt** . Wenn es nicht fehlerhaft ist, wählen Sie aus **Verfügbar** .
8. In **Ersatz-Asset** Feld das Asset auswählen, das Sie ersetzen möchten.
9. In **Ersatzmodell** Wählen Sie das Modell aus, um das von Ihnen entfernte Asset zu ersetzen.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen werden zwei Asset-Datensätze hinzugefügt. Das entfernte Asset wird der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen mit dem Status hinzugefügt **Entfernt** . Das ersetzte Asset wird auch der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen hinzugefügt.

Mithilfe von Abgabelisten

Außendienstmitarbeiter verwenden Abgabelisten zur Rückgabe von Artikeln in ihrem persönlichen Lager.

Möglicherweise muss ein Artikel zurückgegeben werden, da er defekt ist oder zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe nicht benötigt wird. Außendienstmitarbeiter können eine Abgabeliste von Artikeln erstellen, um die Artikel mithilfe eines Transferauftrags an ein anderes Lager zu senden. Außendienstmitarbeiter haben auch die Möglichkeit, Artikel physisch in einem Lager abzugeben und die Abgabe in der Anwendung Field Service Management zu vermerken.

Ein Asset muss die folgenden Kriterien erfüllen, um zur Abgabeliste eines Außendienstmitarbeiters hinzugefügt zu werden:

- Es befindet sich im persönlichen Lager des Außendienstmitarbeiters.
- Das Kontrollkästchen **Abgabe** im Transferauftragsdatensatz aktiviert.
- Eine der folgenden Möglichkeiten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Substatus lautet **Defekt**.
- Das Asset wurde nicht verwendet, und der Status der Arbeitsauftragsaufgabe lautet **Abgeschlossen**.

Abgabeliste erstellen

Außendienstmitarbeiter können jederzeit eine Abgabeliste von Assets erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Beispielsweise kann der Außendienstmitarbeiter mehrere Assets haben, die beim Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe entfernt wurden und in ein anderes Lager zurückgegeben werden müssen.

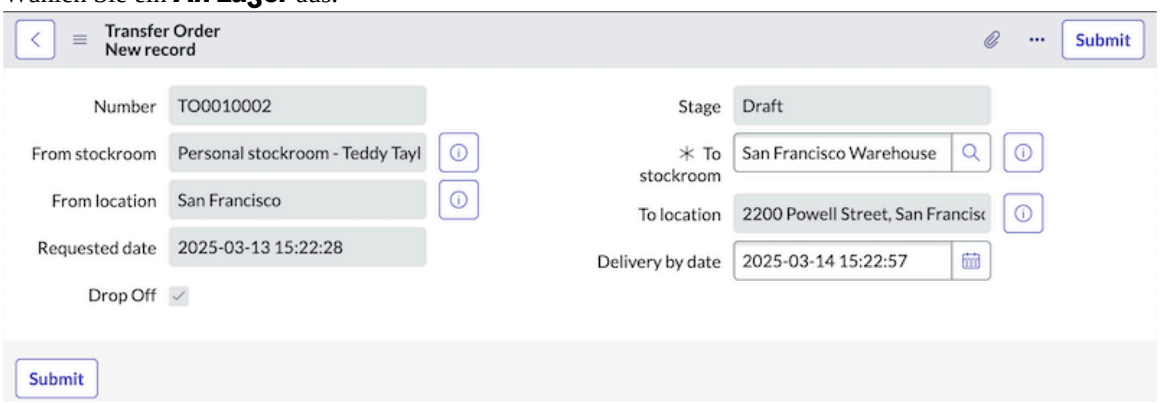
Nach dem Erstellen einer Abgabeliste gibt es zwei Möglichkeiten zum Hinzufügen von Artikeln zu dieser Liste.

- Verwenden Sie die Schaltfläche **Defekt hinzufügen**, um Artikel hinzuzufügen, die sich in Ihrem persönlichen Lager mit dem Substatus **Defekt** befinden. Weitere Informationen zu defekten Artikeln finden Sie unter Asset-Nutzung aufzeichnen.
- Erstellen Sie eine Transferauftragsposition für einen Artikel in dem persönlichen Lager.

  Der Artikel darf nicht den Substatus **Reserviert** oder **Defekt** aufweisen und kann nicht bereits in einer anderen Abgabeliste enthalten sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Abgabeliste erstellen**an.
2. Wählen Sie ein **An Lager** aus.



3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. Führen Sie eine oder beide der folgenden Aktionen aus:

   - Klicken Sie auf **Defekt hinzufügen**, um alle defekten Artikel in Ihrem persönlichen Lager der Abgabeliste hinzuzufügen.
   - Klicken Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftrags-Positionen** auf **Neu**, wählen Sie ein **Modell** aus, und klicken Sie auf **Absenden**.

     Es stehen nur Artikel im persönlichen Lager eines Außendienstmitarbeiters zur Auswahl, die nicht reserviert, nicht defekt und nicht in einer anderen Abgabeliste enthalten sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

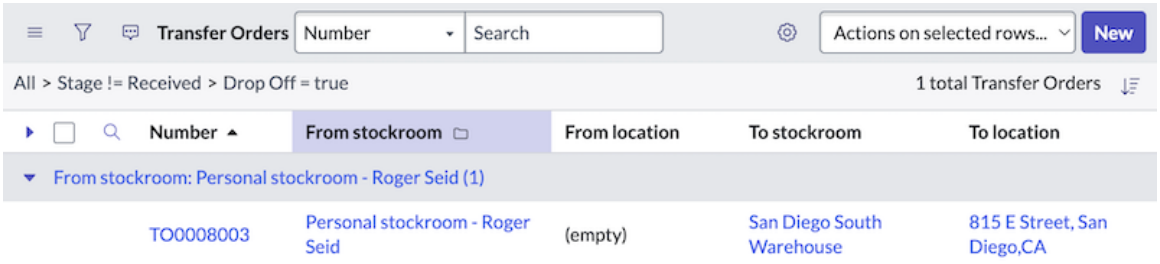
Abgabeliste anzeigen

Außendienstmitarbeiter können eine konsolidierte Liste, gruppiert nach Lager, mit allen Artikeln anzeigen, die von allen Außendienstmitarbeitern der Abgabeliste hinzugefügt wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Alle Abgabelisten**an.
2. Erweitern Sie eine Gruppe, indem Sie auf den Pfeil neben dem Gruppennamen klicken.



Asset übergeben

Außendienstmitarbeiter können Assets physisch in einem Lager abgeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein abgegebenes Element nicht verwendet wurde, wird es automatisch in platziert **Auf Lager: Verfügbar** status. Wenn ein abgegebener Artikel defekt ist, wird ihm automatisch der Status **Auf Lager – Defekt** zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Abholen/Abgeben** > **Meine Abgabeliste**an.

   Die Liste **Transferauftrags-Positionen** wird in der Ansicht **DropOffList** angezeigt.

2. **Wahlweise:** Klicken Sie auf Text in einer beliebigen Spalte, um weitere Informationen zu erhalten, z. B. zum Transferauftrag oder zu den Lagern.
3. Nachdem Sie die Artikel physisch abgegeben haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Artikel, wechseln zur Auswahlliste **Aktionen** und wählen **Abgabe** aus.

Aufzeichnung der Arbeitszeit für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Verwalten und erfassen Sie die Arbeitszeit für Arbeitsauftragsaufgaben und -Aktivitäten. Erfasste Zeiteinträge generieren automatisch Zeitkarten und Stundennachweise zur Genehmigung durch Manager.

Für eine Aufgabe oder Aktivität gearbeitete Zeit manuell aufzeichnen

Außendienstmitarbeiter können die Zeit, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitet wurde, sowie die für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit aufzeichnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

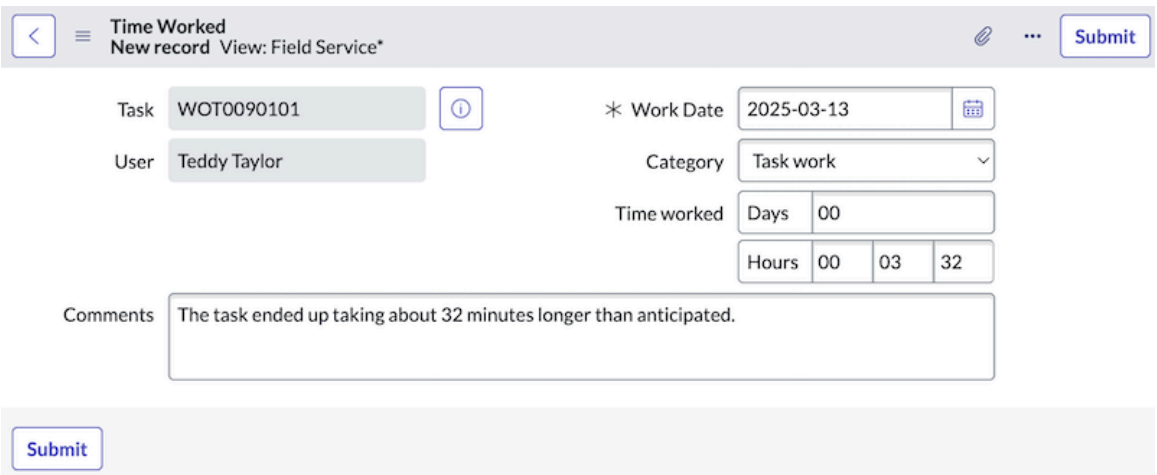
Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Arbeitszeit direkt aus einer Arbeitsauftragsaufgabe erfassen, indem er auswählen **Zeit Aufzeichnen** Aus dem Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“. Außendienstmitarbeiter können die Zeit unabhängig vom Status der Arbeitsauftragsaufgabe aufzeichnen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann auch die für andere Aktivitäten aufgewendete Zeit von erfassen **Arbeitszeit** Liste, indem Sie einen Arbeitszeitdatensatz erstellen, die Zeit aufzeichnen und eine Kategorie auswählen.

Hinweis: Falls mehrere Kostenkarten aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter Ratentypen auch auswählen, wenn sie Arbeitszeiteinträge erstellen.

Für jeden Kategorientyp und jede Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Zeitkarte erstellt. Die Gesamtzahl von Stunden, die auf jeder Zeitkarte aufgezeichnet werden, wird dann im aktuellen Stundennachweis in der zugehörigen Liste **Zeitkarten** erfasst.

Prozedur

1. So zeichnen Sie die Zeit auf, die an einer Aufgabe oder Aktivität gearbeitet wurde:
   - Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie aus **Zeit Aufzeichnen** . Auswählen **Zeit Aufzeichnen** Öffnet einen **Arbeitszeit** Formular mit **Aufgabe** Und **Anwender** Feld bereits ausgefüllt.
   - Navigieren zu **Zeitnachweise** > **Meine Arbeitszeit** Und wählen Sie aus **Neu** . Dadurch wird ein geöffnet **Arbeitszeit** Formular mit **Anwender** Feld bereits ausgefüllt.



2. Wählen Sie bei Bedarf im Feld **Aufgabe** eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie gegebenenfalls das **Arbeitsdatum** aus.
   Dieses Feld ist standardmäßig auf das aktuelle Datum festgelegt.
4. Wählen Sie für die Zeit, die aufgezeichnet wird, eine **Kategorie** aus.
5. Wählen Sie für die Zeit, die aufgezeichnet wird, einen **Ratentyp** aus.
   Wenn für Field Service Management mehrere Ratentypen aktiviert sind, können Außendienstmitarbeiter mehrere Ratentypen für die Zeit angeben, die für eine Aufgabe gearbeitet wurde.
6. Füllen Sie **Gearbeitete Zeit** aus.
7. Geben Sie zusätzliche Informationen in an **Kommentare** Feld und wählen Sie aus **Übermitteln.**
   Die **Arbeitszeit** Formular wird gespeichert und dem hinzugefügt **Arbeitszeit** Liste. Wenn Ihr Eintrag der erste Arbeitszeiteintrag für die ausgewählte Kategorie ist, wird eine Zeitkarte für diese Kategorie erstellt, und der Arbeitszeitdatensatz wird der Karte hinzugefügt. Wenn eine Zeitkarte für die Kategorie vorhanden ist, wird dieser Karte der Arbeitszeitdatensatz hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe unterbrechen.

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe in der Anwendung Außendienst auf, wenn Sie aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sind, die Arbeit fortzusetzen. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe wieder aufnehmen, wenn Sie wieder mit der Arbeit daran beginnen. Die tatsächliche Zeit, die Sie zum Erledigen der Aufgabe benötigt haben, auch wenn Sie in unterschiedlichen Intervallen gearbeitet haben, wird vom System automatisch nachverfolgt und berechnet.

Vorbereitungen

Der Systemadministrator kann die Eigenschaft *work.management.allow.auto.timecard* aktivieren, damit Zeitkarten automatisch erstellt werden, wenn Sie mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnen. Die Daten der Zeitkarten werden in der Tabelle [metric_instance] gespeichert und von gesteuert *work.management.allow.auto.metric_cleanup* Systemeigenschaft .

Erforderliche Rolle: wm_agent

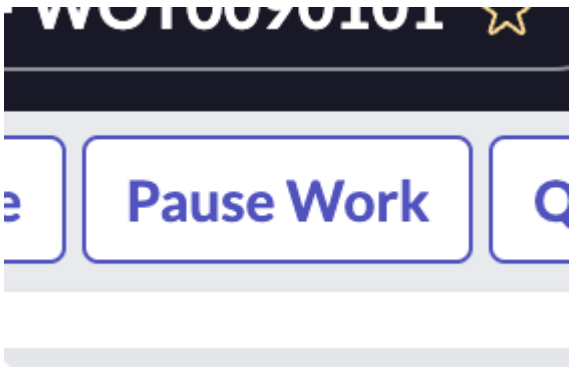
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status „In Arbeit“ befinden, damit der Timer pausiert werden kann.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie unterbrechen möchten.
2. Klicken Sie auf **Arbeit pausieren**.

   Die Schaltfläche wechselt automatisch zu **Arbeit fortsetzen**.



3. Klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten.

Ergebnis

Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

Für eine Aufgabe erfasste Zeit überprüfen

Außendienstmitarbeiter können die für Arbeitsauftragsaufgaben aufgezeichnete Zeit überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die zugehörige Liste **Arbeitszeit** im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ zeigt die Zeiterfassungsdatensätze an, die für die Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurden. Über

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

diese zugehörige Liste können Außendienstmitarbeiter die aufgezeichnete Zeit überprüfen sowie Datensätze löschen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur gewünschten Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **Arbeitszeit**.
   In dieser Liste werden die Zeiterfassungsdatensätze angezeigt, die für diese Arbeitsauftragsaufgabe erstellt wurden.
3. Um einen Datensatz anzuzeigen, klicken Sie auf die **Kategorie**.

Arbeitszeiteinträge ändern oder löschen

Service Desk-Mitarbeiter können Arbeitszeiteinträge ändern und löschen, bevor ein Zeitnachweis genehmigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Durch das Ändern oder Löschen von Einträgen werden vorhandene Zeitkarten aktualisiert und ein aktualisierter Zeitnachweis generiert.

Hinweis: Bearbeiten Sie Zeitkarten nicht manuell. Bearbeiten Sie stattdessen die ursprünglichen Zeiterfassungseinträge. Dadurch werden aktualisierte Zeitkarten und Stundennachweise generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Zeiterfassung** > **Meine Arbeitszeit**an.
2. Wählen Sie den Arbeitszeiteintrag aus, den Sie ändern oder löschen möchten.
3. Ändern oder löschen Sie den Eintrag.
   - Um den Eintrag zu ändern, nehmen Sie Änderungen an den gewünschten Feldern vor, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
   - Um den Eintrag zu löschen, wählen Sie aus **Löschen** .

Stundennachweise überprüfen und absenden

Außendienstmitarbeiter können Stundennachweise überprüfen und zur Überprüfung und Genehmigung an Manager absenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Gesamtanzahl von Stunden, die für jede Kategorie gearbeitet wurden, wird in der Zeitkarte und im Stundennachweis aufgezeichnet. Im Stundennachweis können Sie die Gesamtanzahl an Stunden nach Tag und nach Kategorie anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zeitnachweise** > **Meine Zeitnachweise** > **Aktueller Zeitnachweis**an.
2. Überprüfen Sie bei Bedarf die Zeitkarten, die dem Stundennachweis in der Liste **Zeitkarten** zugewiesen sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Klicken Sie auf **Stundennachweis einreichen**.
   Der Stundennachweis wird zur Genehmigung an den Manager übermittelt. Der Status des Stundennachweises wird von **Ausstehend** zu **Abgesendet** geändert. Daraufhin ist das Formular schreibgeschützt.

Eine signierte PDF-Zusammenfassung für einen Arbeitsauftrag erstellen

Fordern Sie Kunden an, einen geschlossenen Arbeitsauftrag digital zu signieren und zu bestätigen. Daraufhin wird eine PDF-Zusammenfassung des signierten Arbeitsauftrags erstellt.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass PDF-Zusammenfassungen in aktiviert sind Außendienst-Management

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Prozedur

1. Wenn Sie eine Nachricht über den abgeschlossenen Arbeitsauftrag erhalten, klicken Sie auf den Link in der Nachricht, um das Arbeitsauftragsformular zu öffnen.
   Sie können geschlossene Arbeitsaufträge auch finden, indem Sie zu navigieren **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Alle Arbeitsaufträge**an.
2. Klicken Sie in der Titelleiste des Arbeitsauftragsformulars auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
3. Bitten Sie den Kunden im Fenster „Signature Pad“, seinen Namen in einzugeben **Name** Feld .
4. Als Kunde, der seinen Namen in signieren soll **Signatur** Feld.
5. Klicken Sie auf **Akzeptieren**.

Ergebnis

Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt.

Zugehörige Informationen

Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge

Auftragnehmerportal

Verwenden Sie das Außendienst-Auftragnehmerportal zum Verwalten von Aufgaben von Arbeitsaufträgen.

Das Außendienst-Auftragnehmerportal ermöglicht es Managern und Außendienstmitarbeitern von Auftragnehmerfirmen, die zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen zu verwalten und zu bearbeiten.

Sie können die Instanz Ihres ServiceNow Außendienst-Auftragnehmerportals über eine firmeneigene oder benutzerdefinierte URL zugänglich machen. Weitere Informationen zum Anpassen von URLs finden Sie unter Zuordnen anwenderdefinierter URLs zu Ihrer Instanz .

Wenn Sie das Plugin „Anwenderkriterienunterstützung für Serviceportal“ aktiviert und seine Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt haben, müssen Sie verschiedenen Rollen Berechtigungen zuweisen, um den Zugriff auf das Portal für Auftragnehmer im Außendienst zu ermöglichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Wenden Sie Anwenderkriterien auf eine Seite, ein Widget oder eine Widget-Instanz an

Zugehörige Informationen

Auftragnehmer Dashboard

Auftragnehmerfähigkeiten konfigurieren

Erste Anmeldung beim Außendienst-Auftragnehmerportal

Wählen Sie den Link in der E-Mail aus, die Sie nach dem Onboarding senden, um Ihr Passwort zu ändern, damit Sie sich zum ersten Mal anmelden können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem E-Mail-Posteingang.
2. Wählen Sie in der Onboarding-E-Mail-Nachricht die aus **Setzen Sie ein Passwort zurück** Zugehöriger Link.
   Das Dialogfeld **Passwortzurücksetzung** wird angezeigt.
3. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Neues Passwort** ein.
4. Geben Sie Ihr neues Passwort erneut in das Feld **Passwort erneut eingeben** ein.
5. Wählen Sie Aus **Passwort Zurücksetzen** .
   Die Anmeldeseite **Field Service Contractor Portal (Auftragnehmerportal für den Außendienst)** wird angezeigt.
6. Geben Sie Ihre Benutzer-ID in das Feld **Benutzername** ein.
7. Geben Sie Ihr neues Passwort in das Feld **Passwort** ein.
8. Wählen Sie Aus **Melden Sie Sich An** .

Onboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen

Führen Sie das Onboarding eines Außendienst mitarbeiters durch, damit die Auftragnehmerfirma outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen kann, die am Kundenstandort von diesem Servicemitarbeiter durchgeführt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Prozedur

1. Geben Sie in einem Webbrowser diesen Text in die Adressleiste ein: `instance.service-now/fsmcp` Wo *`Instanz`* Ist der erste Teil einer Instanz-URL.
2. Klicken **Anforderungen** > **Onboarding für Service Desk-Mitarbeiter durchführen** Im Header-Menü.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Onboarding-Formular für Service Desk-Mitarbeiter

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Servicemitarbeiters

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Nachname	Nachname des Servicemitarbeiters
Anwender-ID	Automatisch ausgefüllter eindeutiger Bezeichner für diesen Benutzer. Die Benutzer-ID hat das Format `vorname.nachname`.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, zu der der Servicemitarbeiter gehört. Beispielsweise „extern“
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Servicemitarbeiters.
Unternehmen	Der Name des Arbeitgebers
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Servicemitarbeiters
Telefon (geschäftlich)	Telefonnummer des Servicemitarbeiters
Zusätzlicher Manager	Option, dem Service Desk-Mitarbeiter eine zusätzliche Managerrolle zuzuweisen, um Manageraktivitäten in Abwesenheit des primären externen Managers zu verarbeiten.
Geografischer Standort nachverfolgt	Option zum Aktivieren der Nachverfolgung des Echtzeitstandorts des Service Desk-Mitarbeiters.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Nach dem Onboarding eines externen Servicemitarbeiters der Auftragnehmerfirma erhält der interne Manager eine Genehmigungsanforderung für den Servicemitarbeiter.

Nächste Maßnahme
Der interne Manager erhält eine Anforderung zur Genehmigung für das Onboarding eines Servicemitarbeiters. Weitere Informationen finden Sie unter Anforderungen zum Onboarding von Servicemitarbeitern genehmigen oder ablehnen.

Anforderungen zum Onboarding von Servicemitarbeitern genehmigen oder ablehnen

Überprüfen Sie Anforderungen für externe Servicemitarbeiter, die Ihnen zur Genehmigung zugewiesen sind, und bestimmen Sie, ob sie akzeptiert oder abgelehnt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_contractor_manager_int, wm_admin und admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Immer wenn ein Manager der Auftragnehmerfirma das Onboarding für einen Außendienstmitarbeiter durchführt, wird die Anforderung an den internen Manager der Organisation zur Genehmigung weitergeleitet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Self-Service** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Klicken Sie auf ein Anforderungselement in der Liste **Genehmigungen**, für das Sie den Servicemitarbeiter genehmigen möchten.
3. Klicken Sie im Anforderungsformular **Genehmigung – Angefordertes Element** auf den Link **Onboarding eines neuen Servicemitarbeiters eines Auftragnehmers durchführen**, um die Details zum Servicemitarbeiter zu überprüfen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Verarbeiten Sie die Anforderung.
   - Um den Servicemitarbeiter zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

     Der Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat, wird vom Mutterunternehmen genehmigt. Externe Manager können dem Servicemitarbeiter die Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen.
   - Um den Servicemitarbeiter abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Der Servicemitarbeiter, der gerade das Onboarding durchlaufen hat, wird vom Mutterunternehmen abgelehnt. Externe Manager können dem Servicemitarbeiter keine Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen.

Servicemitarbeiterprofile im Außendienst-Auftragnehmerportal anzeigen

Als Manager einer Auftragnehmerfirma können Sie die Profilinformationen aller Servicemitarbeiter in Ihren Teams anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicemitarbeiter können nur ihre eigenen Profilinformationen anzeigen und bearbeiten.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf **Service-Mitarbeiter**.
3. Klicken Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** auf den Servicemitarbeiter, dessen Profil Sie überprüfen möchten.
4. Überprüfen Sie die Informationen im Profil des Servicemitarbeiters.

Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Managerzuweisungen zu

Als Manager eines Auftragnehmerunternehmens können Sie den Service Desk-Mitarbeitern in Ihren Teams eine zusätzliche Managerrolle zuweisen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie auf **Service-Mitarbeiter**.
3. Von **Externe Mitarbeiter Der Serviceorganisation** Klicken Sie auf das Mitarbeiterprofil, dem Sie die Managerrolle zuweisen möchten.
4. Klicken Sie Auf **Zusätzliche Managerzuweisungen** .
5. Wählen Sie alle Gruppen aus der Liste aus, die Sie dem Service Desk-Mitarbeiter als Manager zuweisen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.
7. Klicken Sie auf **Speichern**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Offboarding von Servicemitarbeitern im Außendienst-Auftragnehmerportal durchführen

Führen Sie das Offboarding von Servicemitarbeitern der Auftragnehmerfirma durch, um die Erbringung ihrer Services zu beenden.

Vorbereitungen

Stellen Sie vor dem Offboarding eines Servicemitarbeiters sicher, dass für den Servicemitarbeiter keine Elemente mit den folgenden Status ausstehend sind:

- Aufgaben im Status **In Arbeit**
- Transferaufträge im Status **Unterwegs**
- Teile im persönlichen Lager im Status **Auf Lager** oder **Ausstehende Übertragung**

Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Service Desk-Mitarbeiter**an.
2. Wählen Sie in der Liste **Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation** den Servicemitarbeiter aus, für den Sie das Offboarding durchführen möchten.
3. Klicken Sie auf **Offboarding für Mitarbeiter durchführen**.

Ergebnis

Das Offboarding des Servicemitarbeiters wird erfolgreich durchgeführt.

Nach Erhalt der Offboarding-Anforderung:

- Werden zugewiesene und akzeptierte Aufgaben aus der Arbeitsliste des Servicemitarbeiters dem Manager, der die Offboarding-Anforderung initiierte, erneut zugewiesen
- Können dem Offboarding-Servicemitarbeiter keine neuen Aufgaben zugewiesen werden
- Können neue Transferaufträge nicht im persönlichen Lager des Servicemitarbeiters erstellt werden
- Kann sich der Servicemitarbeiter nicht beim Außendienst-Auftragnehmerportal anmelden
- E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen werden nicht mehr an den Service Desk-Mitarbeiter gesendet.
- Der Service Desk-Mitarbeiter wird automatisch aus der Rolle und den Verantwortlichkeiten des zusätzlichen Managers entfernt.

Aufgaben von Arbeitsaufträgen im Außendienst-Auftragnehmerportal

Organisationen outsourcen ihre Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die Auftragnehmerfirmen im Außendienst, um die erforderlichen Arbeiten an einem Kundenstandort auszuführen. Manager und Servicemitarbeiter von Auftragnehmerfirmen nutzen das Außendienst-Auftragnehmerportal, um die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzuzeigen und zu verwalten.

Manager und Servicemitarbeiter können die folgenden Aktivitäten ausführen:

- Manager können die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzeigen und die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen. Wenn der Manager die Aufgabe ablehnt, ändert sich der Status der Aufgabe in „Zuweisung ausstehend“ oder „Ausstehende Zuweisung“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

In der Zwischenzeit wird die nächste geeignete Gruppe identifiziert und diese Aufgabe dem Manager dieser Gruppe zugewiesen. Wenn vom System keine andere qualifizierte Gruppe identifiziert werden kann, verbleibt die Aufgabe im Status „Zuweisung ausstehend“, sodass der Einsatzplaner die Aufgabe manuell zuweisen kann.

- Manager können ihren Servicemitarbeitern Aufgaben von Arbeitsaufträgen neu zuweisen.
- Servicemitarbeiter können die ihnen zugewiesenen Aufgaben von Arbeitsaufträgen anzeigen und diese annehmen oder ablehnen. Wenn ein Servicemitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie an den Manager des Servicemitarbeiters zurückgegeben. Der Manager kann die Aufgabe einem anderen geeigneten Servicemitarbeiter aus derselben Gruppe neu zuweisen, die Anforderung annehmen und an der Aufgabe arbeiten oder die Aufgabe im Status „Ausstehende Zuweisung“ halten.
- Manager und Servicemitarbeiter erhalten E-Mail-Benachrichtigungen für jede Zuweisung von Aufgaben aus Arbeitsaufträgen, die einen Link zum Öffnen und Anzeigen der Arbeitsaufgabendetails enthalten.

Outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen zuweisen

Manager von Auftragnehmerfirmen können outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen, die am Standort des Kunden ausgeführt werden sollen, an ihre Servicemitarbeiter oder an sich selbst vergeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Outgesourcte Aufgaben von Arbeitsaufträgen werden immer automatisch den Managern der Auftragnehmerfirmen zugewiesen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
3. Klicken Sie auf eine Aufgabe eines Arbeitsauftrags in der Liste.
4. Weisen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ die Aufgabe des Arbeitsauftrags zu.
   - Klicken Sie auf **Akzeptieren**, um die Aufgabe selbst zu bearbeiten.
   - Um die Aufgabe einem Servicemitarbeiter zuzuweisen, wählen Sie eine in der Liste **Zugewiesen an** aus.
   - Zum Stornieren der Aufgabe klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe ablehnen, ändert sich ihr Status in „Zuweisung ausstehend“ oder „Ausstehende Zuweisung“, sodass sie einer anderen qualifizierten Gruppe zugewiesen werden kann.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Wenn Sie die Aufgabe einem Servicemitarbeiter zugewiesen haben, erhält der Servicemitarbeiter eine E-Mail-Benachrichtigung über die Zuweisung.

Zugewiesene externe Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Als Manager oder Außendienstmitarbeiter einer Auftragnehmerfirma können Sie die Ihnen über das Außendienst-Auftragnehmerportal zugewiesenen Aufgaben annehmen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Die Aufgabe muss den Status **Zugewiesen** haben, damit Sie sie annehmen können.

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Verarbeiten Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Um die Bearbeitung der Aufgabe zu akzeptieren, klicken Sie auf **Akzeptieren**.
   - Um die Aufgabe abzulehnen, klicken Sie auf **Ablehnen**.

     Wenn ein Servicemitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie dem Manager des Servicemitarbeiters wieder zugewiesen, um weitere Aktionen durchzuführen, z. B. die Aufgabe einem anderen Servicemitarbeiter zuzuweisen, oder der Manager akzeptiert die Aufgabe, um sie selbst zu bearbeiten.

Nächste Maßnahme
Nachdem Sie die Aufgabe akzeptiert haben, können Sie mit der Bearbeitung beginnen. Weitere Informationen zum Ausführen von Aufgaben finden Sie unter Externe Arbeitsauftragsaufgaben ausführen und nachverfolgen.

Externe Arbeitsauftragsaufgaben ausführen und nachverfolgen

Führen Sie die Aufgabe aus, und verfolgen Sie die Zeit, die für von Ihnen angenommene Arbeitsauftragsaufgaben benötigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken Sie Auf **Beginnen Sie Die Reise** Wenn Sie Ihre Reise beginnen, um an der Aufgabe zu arbeiten.

   Wenn das Feld **Geplanter Transportbeginn** ausgefüllt ist, ist dies obligatorisch,

   - Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auf klickt **Beginnen Sie Die Reise** , Der Kunde erhält eine Benachrichtigungs-E-Mail und SMS, dass ein Service Desk-Mitarbeiter kommt.
   - Ein Substatus **Unterwegs** Wird automatisch festgelegt, um zu bestimmen, dass Sie für die Arbeitsauftragsaufgabe eine Reise begonnen haben.
   - Die **Check-In** Option wird angezeigt, wenn Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.
3. Öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Ihre Ankunft zu markieren oder am Arbeitsstandort einzuchecken.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Um vor Beginn der Arbeit aufgabenbezogene Aktivitäten auszuführen, klicken Sie auf **Check-In**

  Hinweis: In dieser Phase wird eine Benachrichtigung an den Kunden gesendet, die ihn informiert, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort angekommen ist und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben. Der Substatus **Ankunft Vor Ort** Wird automatisch festgelegt, was angibt, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben.

- Um die Check-in-Option zu umgehen und direkt mit der Arbeit zu beginnen, klicken Sie auf **Arbeit Beginnen** .
- Die **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Das Feld wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in **In Arbeit** Um zu reflektieren, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
- Die **Tatsächliche Reisedauer** Feld wird automatisch vom System berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen **Tatsächlicher Reisebeginn** Und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** Zeitstempel, sofern nicht manuell festgelegt.
- Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` Und `Arbeit.Management.Allow.Travel.Task.Zeitkarte` Sind aktiviert, Zeitkarten werden automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter gespeichert **Arbeitszeit** Zugehörige Liste. Dies stellt einen Datensatz der Zeit bereit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.

4. Wenn Sie die Aufgabenaktivität unterbrechen, machen Sie eine Pause, und nehmen Sie dann die Arbeit an der Aufgabe wieder auf.
   - Wenn Sie die Aufgabenaktivität unterbrechen, klicken Sie auf **Arbeit pausieren**. Die Schaltfläche wechselt zu **Arbeit fortsetzen**.
   - Wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten, klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**.

   Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.
5. Wenn die Arbeit abgeschlossen ist, öffnen Sie den Aufgabendatensatz und fügen eine Arbeitsnotiz hinzu, die beschreibt, was Sie zum Abschließen der Aufgabe getan haben.
6. Klicken Sie auf **Geschlossen – vollständig**.
7. Wenn Sie die Aufgabe schließen möchten, wenn die Arbeit aussteht, öffnen Sie den Aufgabendatensatz, und klicken Sie auf **Unvollständig Schließen** .
   Weitere Informationen zum Schließen unvollständiger Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Schließen Sie eine externe Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig.

Ergebnis

Die kumulative Zeit, die für die Aufgabe aufgewendet wurde, wird im Feld **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst. Dieser Gesamtbetrag setzt sich aus der Zeit, als Sie mit der Arbeit an der Aufgabe begonnen haben, bis zu dem Zeitpunkt, als Sie die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen haben, abzüglich der Zeit, in der die Arbeit angehalten wurde, zusammen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie angehängte Wissensartikel an

Zeigen Sie relevante Wissensartikel als Referenz an, die an die Arbeitsauftragsaufgaben in angehängt sind Außendienst Auftragnehmerportal.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die wissensartikelansichtsseite in Außendienst Das Auftragnehmerportal stellt mehrere Details zu einem angezeigten artikel bereit, z. B. artikelnummer, Kurzbeschreibung, artikelinhalt, verfasst von, Anzahl der Aufrufe, und so weiter.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im auf die zugehörige Liste angehängte Artikel **Arbeitsauftragsaufgabe** Formular.
5. Von **Wissen** Liste öffnen Sie einen Link zum wissensartikel, den Sie anzeigen möchten.
   Sie können Feedback zu einem wissensartikel geben, indem Sie den artikel bewerten, den artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, eine Startbewertung angeben und Kommentare für den artikel veröffentlichen.

Ergebnis
Die ausgewählte Version des artikels wird auf einer Wissensdetailseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in angezeigt wird Außendienst Auftragnehmerportal. Der Registerkartenname enthält die Nummer des wissensartikels und seine Versionsnummer.

Schließen Sie eine externe Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig, wenn für die Aufgabe eine Arbeit aussteht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
3. Klicken Sie auf **Unvollständig schließen**.
4. Schließen oder erstellen Sie eine Folgeaufgabe.

An	Diese Aktion ausführen
Erstellen Sie eine neue Folgeaufgabe	Wählen Sie in der Liste **Folgeaufgabe erstellen?** die Option **Ja** aus.
Schließen Sie den Arbeitsauftrag als unvollständig, ohne eine Folgeaufgabe zu erstellen.	Wählen Sie in der Liste **Folgeaufgabe erstellen?** die Option **Nein** aus.

5. Geben Sie im Feld **Grund für unvollständigen Abschluss** einen Grund dafür ein, dass die Aufgabe nicht abgeschlossen wurde.
   Diese Informationen werden im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ in das Feld Arbeitsnotizen kopiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Klicken Sie auf **OK**.
   Der Status aller nicht verwendeten Teile wird automatisch in **Auf Lager** geändert.

Der Status des übergeordneten Arbeitsauftrags wird basierend auf den folgenden Bedingungen geändert:

Falls	Status ändert sich in
Alle Arbeitsauftragsaufgaben weisen den Status **Abgeschlossen** oder **Abgebrochen** auf, und mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Geschlossen – unvollständig**
Nur eine Arbeitsauftragsaufgabe ist einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und diese Aufgabe generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**Warte auf Qualifizierung**
Mehrere Arbeitsauftragsaufgaben sind einem Arbeitsauftrag zugeordnet, und mindestens eine dieser Aufgaben generiert eine Folgeaufgabe, die sich im Status **Entwurf** befindet.	**In Bearbeitung**
Alle Folgeaufgaben, die aus einer der Arbeitsauftragsaufgaben generiert werden, befinden sich im Status **Abgeschlossen**. **Hinweis:** Die Aufgabe, die die Folgeaufgabe generiert hat, befindet sich im Status **Geschlossen – unvollständig**.	**Abgeschlossen**

Hinweis: Darüber hinaus gilt:

Durch das Schließen der untergeordneten Arbeitsauftragsaufgabe wird auch der übergeordnete Arbeitsauftrag geschlossen.

Diese Business-Regel ist in der übergeordneten Tabelle (sm_Task) konfiguriert und wird ausgeführt, wenn sich der Status eines Datensatzes (sm_Task) ändert. Es ist eine hartcodierte Logik zum Rollup der Statusänderung auf das übergeordnete Element vorhanden.

Wenn dieses Verhalten für Arbeitsaufträge nicht gewünscht ist, können Sie die folgende Bedingung für diese Business-Regel implementieren, um sicherzustellen, dass diese Business-Regel nicht für (wm_Task/wm_order)-Datensätze ausgeführt wird.

Bedingung = current.sys_class_Name != 'wm_Task' und& current.sys_class_Name != 'wm_order'.

Ergebnis

Die Aufgabe wurde erfolgreich geschlossen, und eine Folgeaufgabe wird erstellt, wenn Sie ausgewählt haben **Ja** Über Folgeaufgabe erstellen? Liste.

Aufzeichnung der Nutzung von Assets im Auftragnehmerportal

Die Mitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können die Verbrauchs- und Gebrauchsteile, die während der Ausführung von Arbeitsauftragsaufgaben verwendet oder geändert werden, im Außendienst-Auftragnehmerportal nachverfolgen.

Während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Während der Durchführung einer Arbeitsaufgabe verwendete Assets im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Zeichnen Sie alle Assets auf, die Sie während der Ausführung einer Aufgabe verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf **Neu**.
4. Erfassen Sie das verwendete Asset.
   a. Wählen Sie im Formular „Asset-Nutzung“ aus der Liste **Status** die Option **Verwendet** aus.
   b. Wählen Sie das Asset aus der Liste „Asset“ aus.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Das von Ihnen verwendete Asset wurde erfolgreich im persönlichen Lager des Servicemitarbeiters erfasst.

Entnahme eines Assets von einem Aufgabenstandort im Auftragnehmerportal aufzeichnen

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie in einem Arbeitsauftrag entfernt haben. Sie können den Status während der Ausführung der Aufgabe vom Aufgabenstandort aus nachverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Asset-Nutzungen“ auf **Neu**.
   a. Wählen Sie aus der Liste **Status** die Option **Entfernt**.
   b. Wählen Sie das entnommene Asset aus der Liste **Asset** aus.
4. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis
Das entnommene Asset wurde erfolgreich auf der Liste des persönlichen Lagers des Servicemitarbeiters erfasst.

Aufgaben-SLAs im Auftragnehmerportal anzeigen

Zeigen Sie die SLA-Zeitleiste des Arbeitsauftrags im Außendienst-Auftragnehmerportal an, um sicherzustellen, dass Sie Ihre Aufgabe innerhalb des SLA-Zeitraums abschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können über das Außendienst-Auftragnehmerportal keine SLAs anlegen und bearbeiten oder aus Arbeitsauftragsaufgaben löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie ein Arbeitsauftrags-SLA .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgaben“ auf die zugehörige Liste „Aufgaben-SLA“.
5. Öffnen Sie in der Liste „Aufgaben-SLAs“ eine SLA-Definition, und überprüfen Sie die Details.
   Die Einzelheiten des SLA-Berichts umfassen den Aufgaben-SLA-Fortschritt über die Dauer der Aufgabe.

Gleichgeordnete Aufgaben anzeigen, die sich auf einen Arbeitsauftrag beziehen

Zeigen Sie im Außendienst-Auftragnehmerportal Details von gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgaben an, die mit demselben Arbeitsauftrag verknüpft sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Auswahlvorgang **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Klicken Sie im Formular **Arbeitsauftragsaufgabe** auf die zugehörige Liste „Gleichgeordnete Aufgaben“.
5. Öffnen Sie in der Liste **Serviceauftragsaufgabe** eine gleichgeordnete Aufgabe eines Arbeitsauftrags, und überprüfen Sie die Aufgabendetails.
   Die Details der gleichgeordneten Arbeitsauftragsaufgabe enthalten Informationen wie die Nummer des übergeordneten Arbeitsauftrags, das erforderliche Asset, den Standort usw.

Zeichnen Sie Nebenkosten im Auftragnehmerportal auf

Servicemitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen können über das Außendienst-Auftragnehmerportal Nebenkosten nachverfolgen, die bei der Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe entstehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Servicemanagement-Nebenkosten unterscheiden sich von anderen Ausgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen (z. B. Teileanforderungen). Nebenkosten stellen Ausgaben dar, die während der Ausführung einer Aufgabe entstehen oder anderweitig mit der Aufgabe in Zusammenhang stehen. Außendienst-Management Stellt Nebenkosten bereit, um die Kosten von Autovermietungen und zurückgelegten Meilen nachzuverfolgen. Ihre Organisation kann zusätzliche benutzerdefinierte Typen erstellen.

Sie können Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Aufgabenlebenszyklus generieren. Wenn ein Nebenkosten-Datensatz erstellt wird, generiert das System eine Expense Line, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Der Status lautet „Angefallen“.
- Der Typ ist nicht „Keine“.
- Die Kosten sind größer als 0.

Die Expense Line wird gelöscht, wenn sich eine dieser Bedingungen ändert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Meine Aufgaben**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste der Arbeitsauftragsaufgaben.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste „Nebenkosten Servicemanagement“ auf **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Nebenkosten Servicemanagement“

Feld	Beschreibung
Serviceauftragsaufgabe	[Schreibgeschützt] Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, für die Sie Nebenkosten erstellen
Typ	Art der Nebenkosten, z. B. Laufleistung, Fahrzeugmiete oder Lieferantenkosten
Kosten	Nebenkosten insgesamt
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.
Status	Status der Ausgabe, z. B. „Ausstehend“ oder „Angefallen“

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Füllen Sie Fragebogen für eine Arbeitsauftragsaufgabe im Auftragnehmerportal aus

Als Manager oder Außendienstmitarbeiter eines Auftragnehmerunternehmens können Sie auf die Ihnen über zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben zugreifen und Fragebogen ausfüllen Außendienst Auftragnehmerportal.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Fragebogen für die Ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben in jeder Phase der Aufgabe ausfüllen. Für eine Arbeitsauftragsaufgabe kann mindestens ein Fragebogen verfügbar sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.
3. Klicken Sie Auf **Fragebogen** Um einen oder mehrere verfügbare Fragebogen für die Aufgabe anzuzeigen.
4. Wählen Sie in der Fragebogenliste einen Fragebogen aus, den Sie ausfüllen möchten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Klicken Sie Auf **Erste Schritte** Um die Fragen zu beantworten.
6. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Nachdem Sie alle obligatorischen Fragen im Fragebogen beantwortet haben.

Melden Sie einen geschlossenen Arbeitsauftrag im Auftragnehmerportal an

Kunden können Arbeitsaufträge, die mit geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen **Abgeschlossen** Oder **Unvollständig Geschlossen** status.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Sie müssen aktivieren **Signaturerfassung** , **PDF-Auftragszusammenfassung** , Und **Verwenden Sie die Dokumentvorlage, um eine PDF-Zusammenfassung zu generieren** Konfigurationsoptionen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Hinweis: Der Arbeitsauftrag wird nur geschlossen, wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage**an.
2. Klicken **Meine Listen** > **Meine Aufgaben** > **Alle Aufgaben**an.
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ befindet.
4. Klicken Sie im auf die zugehörige Liste Arbeitsauftragsdetails **Arbeitsauftragsaufgabe** Formular.
5. Klicken Sie auf **Vorschau anzeigen und signieren** Schaltfläche.
   Die **Vorschau anzeigen und signieren** Die Option ist nur verfügbar, wenn Sie aktiviert haben **Verwenden Sie die Dokumentvorlage, um eine PDF-Zusammenfassung zu generieren** Konfiguration. Andernfalls wird **Signieren und bestätigen** Die Option ist verfügbar, mit der Sie die Kundensignatur erfassen können, ohne Arbeitsauftragsdetails anzuzeigen.
6. Überprüfen Sie die Details im Arbeitsauftragsformular.
7. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   - Um Ihren Namen einzugeben, klicken Sie auf **Geben Sie die Signatur ein** .
   - Klicken Sie auf, um Ihren Namen zu signieren **Signatur zeichnen** .
8. Klicken Sie Auf **Akzeptieren und bestätigen** .

Ergebnis
Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt.

Erforderliche Teile anfordern und empfangen

Beschaffen Sie die Teile, die Sie für die Ausführung der zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben benötigen.

Der Prozess zum Beschaffen der erforderlichen Teile zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben ist wie folgt:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Teileanforderung erstellen**: Nachdem eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde, erstellen Sie eine Anforderung zum Beschaffen der für die Aufgabe erforderlichen Teile.
- **Teile von verfügbaren Standorten in Ihren Bestand übertragen**: Ein Transferauftrag wird automatisch erstellt, wenn Sie eine Teileanforderung erstellen. Jeder Transferauftrag besteht aus einer automatisch generierten Transferauftragsposition und einer Aufgabe einer Transferauftragsposition. Die Aufgabe „Transferauftrags-Position“ hilft beim Verschieben einer Transferauftrags-Position von einer Phase in eine andere, z. B. Erfüllung, Versand, Lieferung und Beleg. Vom System werden automatisch mehrere Aufgaben für Transferauftragspositionen nacheinander erstellt, wenn Sie die erste Aufgabe der Erfüllung einer Asset-Anforderung schließen.
- **Auf Teile zugreifen, die in Ihrem Lager verfügbar sind**: Assets oder Teile werden im Lager aufbewahrt, bis sie benötigt werden. Lager werden basierend auf dem persönlichen Lager des Benutzers und dem Typ der Zuweisungsgruppe kategorisiert. Manager und Servicemitarbeiter der Auftragnehmerfirmen werden persönlichen Lagern und Gruppenlagern zugewiesen und können die Verfügbarkeit der erforderlichen Assets überprüfen.
- **Teile abholen**: Holen Sie die Teile aus dem Lager, und vermerken Sie sie dann als geliefert.

Teileanforderungen im Außendienst-Auftragnehmerportal erstellen und beschaffen

Erstellen Sie eine Teileanforderung für eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Teileanforderung erstellen, werden automatisch eine Teileanforderungsnummer und eine Transferauftragsnummer erstellt, damit Sie die erforderlichen Teiledetails anzeigen und das Teil beschaffen können.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Homepage** > **Anforderungen** > **Erstellen und Teile beschaffen**an.
2. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Teile erstellen und beschaffen“

Feld	Beschreibung
Aufgabennummer	Nummer, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen ist. Wählen Sie eine Aufgabe aus, die sich nicht im Status Geschlossen oder Abgebrochen befindet.
Modell	Teilemodell, das zur Erfüllung der Arbeitsauftragsaufgabe benötigt wird
Erforderlich nach Datum	Datum, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. Das Datum wird automatisch auf der Grundlage der in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebenen voraussichtlichen Reisestartzeit ausgefüllt. Ändern Sie das Datum gegebenenfalls manuell.
Erforderliche Menge	Gesamtmenge, die zum Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlich ist. Dieses Feld

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	ist schreibgeschützt, wenn ein Hardwareelement im Feld „Modell“ ausgewählt wurde.
Aus Lager	Standort des Lagers, aus dem der Artikel versendet werden soll
An Lager	Standort des Lagers, an das der Artikel versendet werden soll
Asset	Asset, das von der Transferauftragsposition angefordert wurde, z. B. ein bestimmter Drucker

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die zugehörige Listen **Teileanforderungen** und **Transferaufträge** werden automatisch mit den Teileanforderungsinformationen im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ aktualisiert.

Teileaufträge über das Außendienst-Auftragnehmerportal übertragen

Verwenden Sie einen Transferauftrag, um benötigte Teile zwischen den Lagerräumen des Unternehmens oder an einen Standort zu bewegen, an dem ein anfordernder Servicemitarbeiter die Teile in Empfang nehmen kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur Transferaufträge verarbeiten, die Teile aus einem von Ihnen verwalteten Lager enthalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Transferaufträge**an.
2. Wählen Sie einen Transferauftrag aus, um das Asset zu transferieren.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen aus, die zur Erfüllung bereit ist.
   Berechtigte Aufgaben haben den Kurzbeschreibungstext „bereit zur Erfüllung“ und den Status „Offen“.
5. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**, um die Erfüllung abzuschließen, und starten Sie den Transferprozess für das Asset.
   Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Erfüllung bereit war, wechselt in den Status „Geschlossen – vollständig“.

   Das System erstellt automatisch zwei neue Aufgaben für die Transferauftragsposition:
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition zur Vorbereitung auf den Versand lautet „Für Versand vorbereiten“, und der Status ist „Offen“.
   - Die Kurzbeschreibung für die Aufgabe der Transferauftragsposition für die Abgabe lautet „Empfangen“, und der Status ist „Offen“.
6. Führen Sie die Abgabe oder die Vorbereitung auf den Versand durch.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
Für Versand vorbereiten	Wenn Sie bereit sind, das Asset zu versenden: **a.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Vorbereitung auf den Versand erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Für Versand vorbereiten“ und den Status „Offen“ auf. **b.** Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Das System führt automatisch folgende Schritte aus: ▪ Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zur Vorbereitung auf den Versand erstellt wurde, wird in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben. ▪ Eine Aufgabe der Transferauftragsposition für den Versand des Assets wird geöffnet. Die Kurzbeschreibung für diese Aufgabe der Transferauftragsposition lautet „Versand“, und der Status ist „Offen“. ▪ Die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für die Abgabe erstellt wurde, wird in den Status „Geschlossen – übersprungen“ verschoben. **c.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für den Versand des Assets erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Versand“ und den Status „Offen“ auf. **d.** Wenn das Asset ein Verbrauchsmaterial ist, geben Sie im Feld **Menge erhalten** die Anzahl der zu liefernden Assets ein. **e.** Wenn die Lieferung versandbereit ist, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Diese Aufgabe wird automatisch in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben. **f.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für den Wareneingang erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Empfangen” und den Status „Offen” auf. **g.** Wenn die Lieferung transportbereit ist, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Diese Aufgabe wird automatisch in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben. **h.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die zum Liefern des Assets erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Liefern“ und den Status „Offen“ auf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabe	Aktion
	i. Nachdem die Sendung geliefert wurde, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Diese Aufgabe wird automatisch in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben.
Abgabe	Wenn Sie bereit sind, das Teil oder Asset per Abgabe zuzustellen: **a.** Öffnen Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition, die für die Abgabe erstellt wurde. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Empfangen” und den Status „Offen” auf. **b.** Wenn das Asset ein Verbrauchsmaterial ist, geben Sie im Feld **Erhaltene Menge** die Anzahl der abzugebenden Teile oder Assets ein. **c.** Wenn die Teile oder Assets für die Abgabe bereit sind, klicken Sie auf **Aufgabe schließen**. Die Transferauftragsposition, die zur Vorbereitung des Versands erstellt wurde, wird automatisch in den Status „Geschlossen – übersprungen“ verschoben. **d.** Öffnen Sie die Transferauftragsposition für die Lieferung. Diese Aufgabe weist die Kurzbeschreibung „Lieferung“ und den Status „Offen“ auf. **e.** Klicken Sie, nachdem das Teil oder Asset geliefert wurde, auf **Aufgabe schließen**. Die Aufgabe wird in den Status „Geschlossen – vollständig“ verschoben.

Teileabholung im Außendienst-Auftragnehmerportal nachverfolgen

Sie können sehen, welche Teile zur Abholung bereit sind, indem Sie eine konsolidierte Liste von Assets anzeigen, die nach Lager gruppiert sind und auf die Abholung warten. Nach Abholung des Teils können Sie die Aufgabe der Transferauftragsposition schließen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienstmitarbeiter können die Assets physisch abholen und sie dann als geliefert erfassen. Die Liste enthält Transferauftragspositionen in der Phase Empfangen oder Unterwegs mit einer Arbeitsauftragsaufgabe, die die folgenden Kriterien erfüllt:

- Dem Außendienstmitarbeiter zugewiesen
- Weist Status Akzeptiert oder In Bearbeitung auf

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Teile abholen**an.
2. Wählen Sie in der Liste **Transferauftragsposition** eine Transferauftragsposition aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Wählen Sie aus der Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** eine Aufgabe für Transferauftragspositionen mit dem Kurzbeschreibungstext „Empfangen“ und dem Status „Offen“ aus.
4. Klicken Sie nach dem physischen Abholen der Artikel auf **Aufgabe schließen**.
   In der Liste **Aufgaben für Transferauftrags-Positionen** wird eine neu erstellte Aufgabe für Transferauftragspositionen angezeigt, die zur Auslieferung bereit ist.
5. Überprüfen Sie die Aufgabe für Transferauftragspositionen mit dem Kurzbeschreibungstext „Liefern“ und dem Status „Offen“.
6. Klicken Sie auf **Aufgabe schließen**.

Ergebnis
Das Teil wird erfolgreich an den Servicemitarbeiter geliefert.

Auf Lagerinformationen im Außendienst-Auftragnehmerportal zugreifen

Als Manager oder Servicemitarbeiter von Auftragnehmerfirmen können Sie über das Außendienst-Auftragnehmerportal auf die Verfügbarkeit von Assets in Ihren Lagern zugreifen und diese anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent und wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicemitarbeiter können nur auf Informationen für ihre persönlichen Lager und Gruppenlager zugreifen, denen sie zugewiesen sind. Manager können auf ihre persönlichen Lager, Gruppenlager und die persönlichen Lager von Servicemitarbeitern zugreifen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst – Auftragnehmerportal** > **Meine Listen** > **Lager**an.
2. Wählen Sie aus der Liste **Lager** ein Lager aus, das Sie überprüfen möchten.
3. Überprüfen Sie den Status von Assets im Lager.
   - Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Hardware“, um den Status der im Lager verfügbaren Hardwareartikel wie Modell, Menge, Status und Teilstatus zu überprüfen.
   - Klicken Sie auf die zugehörige Liste „Verbrauchsmaterial“, um den Status der im Lager verfügbaren Verbrauchsmaterialien wie Menge, Status und Teilstatus zu überprüfen.

Arbeit am wird abgeschlossen ServiceNow Agent Mobile Anwendung

Außendienstmitarbeiter und Manager verwenden ServiceNow Agent Mobile Anwendung zur Verwaltung ihrer Außendienstaufgaben von überall.

Verwenden Sie die Übersicht

Arbeitsauftrag für wird abgeschlossen ServiceNow Agent Kann eine oder mehrere der folgenden Aktivitäten enthalten.

- Zeitnachweise in ServiceNow Agent

  Erstellen und übermitteln Sie Zeitnachweise, protokollieren Sie Stunden und mehr über Ihr Mobilgerät.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Persönliche Ereignisse in ServiceNow Agent

  Erstellen Sie ein persönliches Ereignis, z. B. einen Arzttermin, auf Ihrem Mobilgerät, damit während Ihres Termins keine Aufgabe geplant wird.

- Erstellen Sie eine Aufgabe in ServiceNow Agent

  Außendienstmitarbeiter können Arbeitsauftragsaufgaben von ihrem Mobilgerät aus erstellen, falls bei der Erstellung des Arbeitsauftrags Arbeit verpasst wurde.

- Priorisierung für ServiceNow Agent

  Außendienstmitarbeiter können ihren Zeitplan für den Tag planen, Aufgabendetails anzeigen und vieles mehr.

- Verfolgen Sie Ihren Standort in ServiceNow Agent

  Verwenden Sie die Standortnachverfolgung, damit der Kunde weiß, wann Sie ankommen. Dies hilft Dispatchern auch, schnell zu erkennen, ob Sie aufgrund Ihrer Reisezeit hinter dem Zeitplan zurückliegen.

- Bestand am ServiceNow Agent

  Außendienstmitarbeiter können Teile von anderen Service Desk-Mitarbeitern oder Lagern für die aktuellen und zukünftigen Arbeitsauftragsaufgaben suchen, anfordern und übertragen.

- Gerät ein ServiceNow Agent

  Checken Sie Geräte mit der Mobile Agent-App ein, checken Sie sie aus, oder melden Sie sie.

- Field Service Contractor for mobile

  Manager und Service Desk-Mitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen können die Anwendung Außendienst-Auftragnehmer für Mobilgeräte verwenden, um die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen und zu verwalten.

- Crew aktiviert ServiceNow Agent

  Fügen Sie Crews Geräte hinzu, verwalten Sie die Crew-Mitgliedschaft und vieles mehr in der Mobile Agent-App.

- Push-Benachrichtigungen auf ServiceNow Agent

  Außendienstmitarbeiter, Manager und Dispatcher können Push-Benachrichtigungen verwenden, um über Updates im Zusammenhang mit Aufgaben, Gruppen oder einzelnen Service Desk-Mitarbeitern auf dem Laufenden zu bleiben.

- Chat auf ServiceNow Agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verbinden Sie sich mit Ihren Kunden oder Kollegen über die Mobile Agent-App, um weitere Informationen zu erhalten, wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden.

- Auftrags-Site-Zuordnungen auf ServiceNow Agent

  Zeigen Sie eine Karte der Auftragswebsite an, oder rufen Sie Schritt-für-Schritt-Anweisungen in der Mobile Agent-App ab.

- Lineare Assets auf ServiceNow Agent

  Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets, um effiziente und effektive Wartungs- und Inspektionsprozesse sicherzustellen.

- Playbooks auf ServiceNow Agent

  Playbooks für die Mobile Agent- Anwendung bieten eine geführte Experience zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät.

- Virtuelle Konferenz ein ServiceNow Agent

  Planen oder starten Sie eine Zoom - oder Microsoft Teams- Besprechung über die Anwendung Now Mobile Agent.

- Wissensartikel zu ServiceNow Agent

  Suchen Sie nach relevanten Informationen aus Wissensartikeln, und ermitteln Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie den Zeitplan einhalten.

- Arbeitet offline an ServiceNow Agent

  Laden Sie Außendienstdaten in den Anwendungscache herunter, damit Sie die Informationen in einer Arbeitsauftragsaufgabe weiterhin verwenden können, wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden, der keine Internetverbindung hat.

- Aufgaben werden geschlossen am Mobile Agent

  Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen ab, nachdem Sie die für die Aufgabe erforderliche Arbeit erledigt haben.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie Now Mobile Agent-Anwendung

Zeitnachweise in ServiceNow Agent

Sie können von einem Mobilgerät aus auf Ihre Zeitnachweise zugreifen und sie verwalten.

Nach der Installation des Plugins „Mobile Timesheet“ (sn_mtimesheet) können Sie Zeitnachweise verwenden, um Zeitkarten von einem Mobilgerät aus zu erstellen, anzuzeigen, zu bearbeiten, Notizen einzugeben und zu übermitteln. Sie können auch alle genehmigten, abgelehnten oder zurückgerufenen Zeitnachweise oder Zeitkarten anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

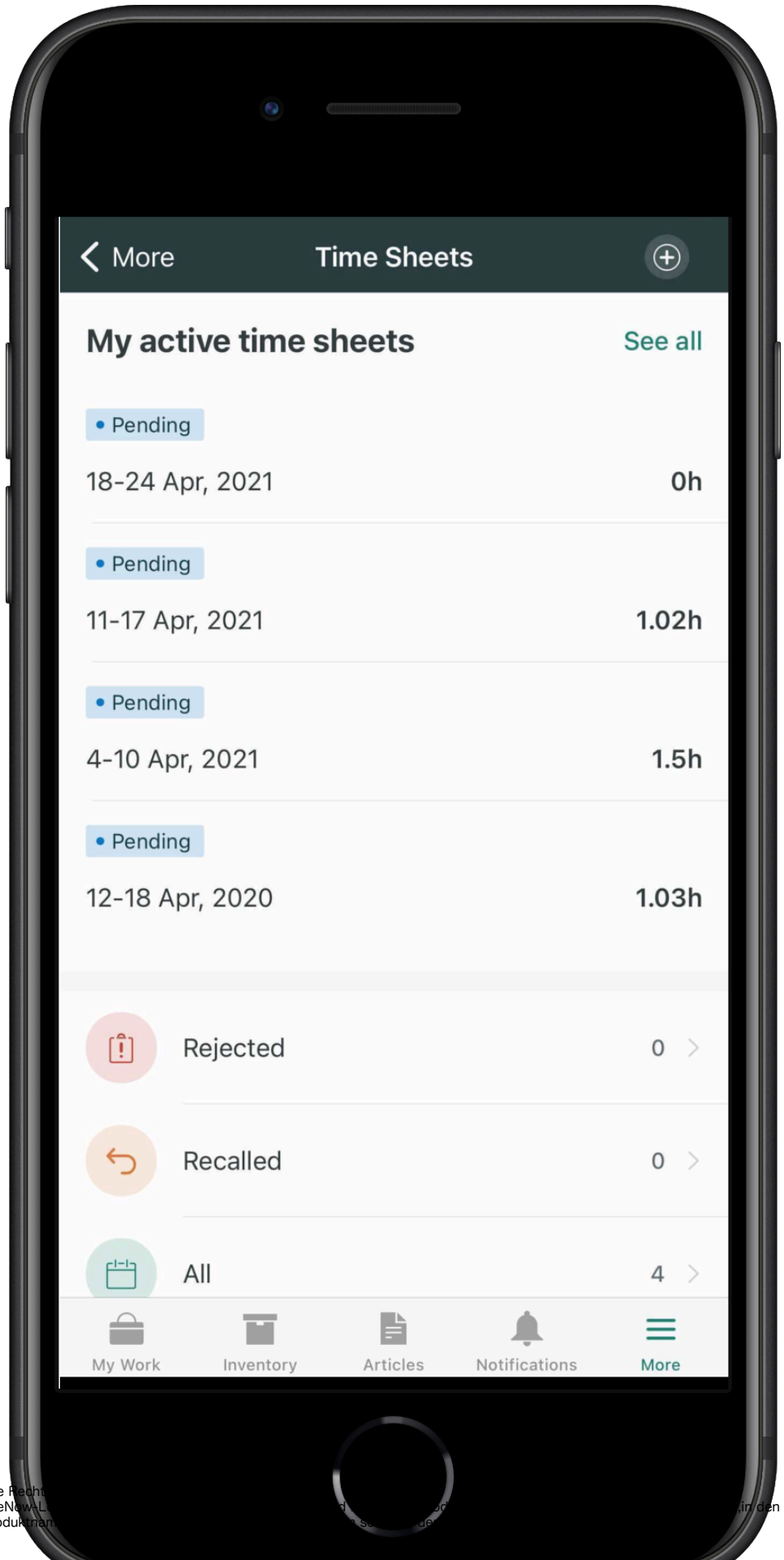
Features

Zeitnachweise bieten die folgenden Fähigkeiten:

- Stundennachweise erstellen
- Zeitkarten erstellen
- Arbeitsstunden auf Zeitkarte erfassen
- Wochenarbeitsstunden auf bestimmter Zeitkarte aktualisieren
- Notizen auf Zeitkarten hinzufügen
- Stundennachweis einreichen
- Zeitkarte einreichen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte
ServiceNow, das ServiceNow-L
Andere Firmen- und Produktnam
in den USA und/oder anderen Ländern.

Stundennachweise erstellen

Erstellen Sie einen Zeitnachweis, um alle Ihre Zeitkarten für die angegebene Woche aus dem zu gruppieren ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Mehr** Schaltfläche in der unteren rechten Ecke
3. Tippen Sie auf das Pluszeichen in der oberen rechten Ecke.
4. Wählen Sie im Feld **Tag auswählen, um einen Stundennachweis zu erstellen** das Startdatum der Woche aus, für die der Stundennachweis erstellt wird.
5. Tippen Sie auf das Vorwärtssymbol.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie dem Stundennachweis Zeitkarten hinzu.

Fügen Sie eine Zeitkarte hinzu, um Ihre Arbeitszeit zu protokollieren

Erstellen Sie Zeitkarten, um Ihre Arbeitszeit über zu protokollieren ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Zeitnachweise** Registerkarte und öffnen Sie einen Zeitnachweis.
3. Tippen Sie auf das Menü oben rechts, um weitere Optionen anzuzeigen.
4. Fügen Sie aufgabenbezogene oder aufgabenunabhängige Zeitkarten hinzu.

Zeitkartentyp	Aktion
Aus vorherigem Zeitnachweis kopieren	Tippen Sie Auf **Kopieren** Aus einem vorherigen Zeitnachweis.
Zugewiesene Aufgabe hinzufügen	**a.** Tippen Sie Auf **Zugewiesene Aufgabe hin zufügen** . **b.** Wählen Sie die Aufgabe aus, die Sie hin–zufügen möchten, oder suchen Sie sie. **c.** Tippen Sie auf **Hinzufügen**.
Nicht zugewiesene Aufgabe hinzufügen	**a.** Wählen Sie die Aufgabe aus, die Sie hin–zufügen möchten, oder suchen Sie sie. **b.** Tippen Sie auf **Hinzufügen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitkartentyp	Aktion
Aus Kategorie hinzufügen	**a.** Wählen Sie die Kategorie aus, die Sie hinzufügen möchten. **b.** Tippen Sie auf **Hinzufügen**.

5. Protokollieren Sie die Zeit auf der Zeitkarte, indem Sie auf eine Aufgabe im Zeitnachweis tippen und die Arbeitsstunden für die entsprechenden Tage eingeben.
6. Tippen Sie Auf **Zeitnachweis übermitteln** .

Verwalten Sie Zeitkarten im Zeitnachweis

Verwalten Sie Ihre Zeitkarten in ServiceNow Agent Mobile App, indem Aktionen wie das Senden oder Löschen einer Zeitkarte oder das Anzeigen von Notizen ausgeführt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Zeitnachweise** Registerkarte und öffnen Sie einen Zeitnachweis.
3. In **Die Ganze Woche** Tippen Sie auf das Aktionsmenü für eine Zeitkarte.
4. Verwalten Sie Ihre Zeitkarten.

Aktion	Schritte
Zeitkarte einreichen	Tippen Sie auf **Zeitkarte einreichen**. **Hinweis:** Diese Option ist nur verfügbar, wenn die Stunden für einen Tag für die Aufgabe gebucht werden.
Zeigen Sie eine Zeitkarte an	Tippen Sie Auf **Zeitkarte anzeigen** Dient zum Anzeigen von Zeitkartendetails wie Aufgabe, Stunden, Ressourcenplan und Notizen.
Zeitkartennotizen anzeigen	Tippen Sie Auf **Zeitkartennotizen** Zum Anzeigen der Notizen im Zusammenhang mit der Zeitkarte.
Fügen Sie Zeitkartennotizen hinzu	Tippen Sie auf **Neuen Hinweis hinzufügen**, um eine neue Notiz hinzuzufügen.
Zeitkarte löschen	**a.** Tippen Sie auf **Zeitkarte löschen**. **b.** Tippen Sie auf der Bestätigungsmeldung auf **Löschen**.

Persönliche Ereignisse in ServiceNow Agent

Außendienstmitarbeiter können Ereignisse anzeigen und persönliche Ereignisse in erstellen und bearbeiten Mobile Agent.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erstellen Sie ein persönliches Ereignis in der ServiceNow Agent

Erstellen Sie persönliche Ereignisse in ServiceNow Agent Mobile App zum Sperren der Zeit für eine Pause oder einen Telefonanruf.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ereignisse, die mit erstellt wurden ServiceNow Agent In der Kalenderansicht als persönlich anzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Agent Mobile-App, und tippen Sie auf **Mein Zeitplan** .
2. Wählen Sie den Tag aus, für den Sie ein Ereignis erstellen möchten.
3. Tippen Sie auf das Ellipsensymbol oben rechts, und tippen Sie auf **Ereignis erstellen** .
4. Geben Sie die folgenden Informationen ein.
   - Name
   - Typ
   - Startzeit
   - Endzeit
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Zeigen Sie Ereignisse in an ServiceNow Agent

Zeigen Sie Ereignisse in an ServiceNow Agent Mobile App, um Ihren Zeitplan und alle für den Tag geplanten Ereignisse auf dem Laufenden zu halten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Mobile Agent Und tippen Sie auf **Mein Zeitplan** .
2. Tippen Sie auf den Tag des Ereignisses.
3. Tippen Sie auf das Ereignis, um es anzuzeigen.

Bearbeiten Sie ein persönliches Ereignis in ServiceNow Agent Mobile-App

Bearbeiten Sie persönliche Ereignisse, die Sie in erstellt haben ServiceNow Agent Wenn sich etwas im Zusammenhang mit dem Ereignis ändert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen ServiceNow Agent Und tippen Sie auf **Mein Zeitplan** .
2. Tippen Sie auf den Tag des Ereignisses.
3. Tippen Sie auf das Ereignis, das Sie bearbeiten möchten.
4. Tippen Sie Auf **Ereignis Bearbeiten** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Bearbeiten Sie die Ereignisinformationen.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Aufgabe in ServiceNow Agent

Erstellen Sie als Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben mit ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Um Standorte hinzuzufügen, müssen Service Desk-Mitarbeiter über die Rolle sn_fsm_Service_loc.wm_Service_location_write verfügen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Formular „neue Arbeit erstellen“.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus Entwurfsaufgaben zu erstellen, navigieren Sie zu **Meine Arbeit** > **Entwurfsaufgaben** > **Erstellen Sie eine neue Arbeit**an.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem Asset zu erstellen, navigieren Sie zum Asset, und tippen Sie dann auf **Erstellen Sie neue Arbeit** .
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe über das Menü „Arbeitsauftragsüberlauf“ zu erstellen, navigieren Sie zum Arbeitsauftrag, und wählen Sie aus **Überlaufmenü** . Wählen Sie Aus **Erstellen Sie neue Arbeit** .
   - Um eine gleichgeordnete Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen, öffnen Sie die ausgewählte Arbeitsauftragsaufgabe. Navigieren Sie dann zu **Zugehörig** > **Gleichgeordnete Arbeitsauftragsaufgaben** > **Neue gleichgeordnete Aufgabe erstellen**an.
   - Um eine Arbeitsauftragsaufgabe aus einem betroffenen Produkt der Installationsbasis zu erstellen, navigieren Sie zur Installationsbasis betroffenes Produkt, und tippen Sie dann auf **Erstellen Sie neue Arbeit** .
2. Füllen Sie die Felder aus.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Arbeitsauftrag	Arbeitsauftrag, dem diese Aufgabe zugewiesen ist.
Unternehmen	Unternehmen, für das der Arbeitsauftrag geöffnet wurde.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder „Installationsbasiselement“ und „Standort“ ausgeblendet.
Installationsbasiselement	Das Installationsbasiselement, mit dem der Anwender ein Problem hat. **Hinweis:** Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Felder „Asset“ und „Standort“ ausgeblendet.
Standort	Geographischer Bereich, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Außendienstmitarbeiters, der dieser Aufgabe zugewiesen ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
	Wenn Sie den automatisch ausgefüllten Standort nicht verwenden möchten, können Sie einen Ad-hoc-Standort hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Ad-hoc-Standorte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben festlegen.
Priorität	Priorität dieser Aufgabe.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der durchzuführenden Arbeit. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Arbeitsauftragslebenszyklus zu vermeiden.

3. Tippen Sie auf **Absenden**.

Priorisierung für ServiceNow Agent

Akzeptieren oder lehnen Sie Aufgaben ab, weisen Sie sich Aufgaben zu, planen Sie Ihren Zeitplan für den Tag, zeigen Sie Aufgabendetails, Zeitplan und Aufgabenstandort an, oder schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe mit Ihrer mobilen Anwendung.

Planen Sie Ihre Arbeitsauftragsaufgaben

Planen Sie mit der mobilen App, wie Sie Ihnen zugewiesene Aufgaben ausführen. Sie können Aufgaben priorisieren, indem Sie auf SLAs zugreifen und Kunden direkt über die App anrufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In der Aufgabenliste werden die folgenden Informationen für jede Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt:

- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Unternehmen, für das die Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird.
- Asset-Details werden nur angezeigt, wenn der Arbeitsauftragsaufgabe ein Asset zugeordnet ist.
- Standort, an dem die Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wird.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Datum und Uhrzeit des geplanten Starts für die auszuführende Arbeitsauftragsaufgabe.
- Wenn bei einer Arbeitsauftragsaufgabe der übergeordnete Arbeitsauftrag einen Account hat, zeigen Sie ausgehend vom Arbeitsauftragsbildschirm Detailinformationen für den Account an, um die primären Kontaktdetails, zugehörige Fälle, Assets, Verträge und Berechtigungen anzuzeigen.

Hinweis: Der angemeldete Anwender muss über die Rolle „sn_customerservice.Customer_Data_Viewer“ verfügen, um Detailinformationen für den Arbeitsauftrag anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn für eine Arbeitsauftragsaufgabe der übergeordnete Arbeitsauftrag aus einem Fall initiiert wurde, navigieren Sie vom Arbeitsauftragsbildschirm aus, und zeigen Sie Detailinformationen zu dem Fall an.

  Hinweis: Der angemeldete Anwender muss über die Rolle Case_Viewer verfügen, um vom Arbeitsauftrag zum Fallbildschirm zu navigieren, und über die Rolle sn_customerservice.proxy_contact, um Arbeitsnotizen und Kommentare zum hinzuzufügen **Fallaktivitätenstrom** .

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

   Hinweis: Tippen Sie Auf **Schnellaktionen** Und aktualisieren Sie Ihren Status auf **IN Schicht** Um identifiziert zu werden, da Sie sich in Ihrer Schichtzeit befinden.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Führen Sie diese Schritte aus
Nach einem Arbeitsauftrag und einer Arbeitsauftragsaufgabe suchen	Geben Sie ein Stichwort ein, um nach Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu suchen.
Arbeitsauftragsaufgaben anzeigen, die Ihnen zugewiesen sind	Tippen Sie auf **Meine Aufgaben**. Sie können alle anstehenden Aufgaben basierend auf dem geplanten Startdatum anzeigen. Um alle Aufgaben anzuzeigen, tippen Sie auf **Alle anzeigen**.
Arbeitsauftragsaufgaben für Ihre Zuweisungsgruppe anzeigen	Zeigen Sie im Abschnitt **Meine Gruppenaufgaben** die bevorstehenden Aufgaben für Ihre Zuweisungsgruppe an. Um alle Aufgaben anzuzeigen, tippen Sie auf **Alle anzeigen**.

   In der Liste werden alle Aufgaben angezeigt, die vor Ende der nächsten Woche beginnen sollen.

   Hinweis: Sie können auch Zeigen Sie alle Arbeitsaufträge für ein Asset an .

4. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um alle Details für die Aufgabe anzuzeigen.
5. **Wahlweise:** Bearbeiten Sie eine Arbeitsauftragsbeschreibung.
   a. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Bearbeiten** aus.
   b. Gehen Sie wie folgt vor: Um die Kurzbeschreibung der Aufgabe zu bearbeiten, tippen Sie auf **Kurzbeschreibung** Feld, um die erforderlichen Änderungen vorzunehmen, und wählen Sie das zurück-Symbol, um zum zurückzukehren **Bearbeiten** Bildschirm.
   c. Um die Aufgabenbeschreibung zu bearbeiten, tippen Sie auf **Beschreibung** Geben Sie eine Beschreibung für die Aufgabe ein, und wählen Sie das zurück-Symbol, um zurück zu zu wechseln **Bearbeiten** Bildschirm.
   d. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**.
      - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.
6. Zeigen Sie die Servicelevel-Vereinbarung (SLA) für den Arbeitsauftrag an, dem die Aufgabe zugeordnet ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsnummer.

b. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.

c. Tippen Sie Auf **Zugehörig** .

d. Tippen Sie auf **Aufgaben-SLA**.
Auf dem Bildschirm werden alle SLAs im Zusammenhang mit dem Arbeitsauftrag angezeigt.

Tippen Sie auf den Pfeil in der oberen linken Ecke, um zum Arbeitsauftrag zurückzukehren.

7. Rufen Sie den im Arbeitsauftrag identifizierten Anrufer an.

a. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.

b. Wählen Sie die im Feld **Anrufer** identifizierte Person aus.

c. Wischen Sie den Anruferdatensatz nach links, und wählen Sie aus **Rufen Sie An** Zu anrufen.

Tippen Sie auf den Pfeil in der oberen linken Ecke, um zum Arbeitsauftrag zurückzukehren.

Zugehörige Informationen

Field Service Management-SLAs

An Aufgaben arbeiten, wenn Ihr Mobilgerät offline ist

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der Empfehlung für intelligente Aufgaben zu

Weisen Sie sich selbst die beste verfügbare empfohlene Aufgabe zu, damit Sie eine Lücke in Ihrem Zeitplan schließen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlung“ empfiehlt Ihnen automatisch die Aufgabe mit der höchsten Empfehlungspunktzahl nur, wenn Ihr Administrator aktiviert Außendienst Plugin „Intelligente Aufgabenempfehlung“. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Intelligente Aufgabenempfehlung.

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie sich bei anmelden Now® Mobile Agent-Anwendung, um die empfohlene Aufgabe anzuzeigen und sich selbst die Aufgabe zuzuweisen.

Hinweis: Die intelligente Aufgabenempfehlung schließt die Arbeitsauftragsaufgaben aus, die im Zeitplan gesperrt sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt „meine Aufgaben“ auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann aus **Aufgabe Empfehlen** .
4. Geben Sie Ihre freie Zeit im an **Startzeit** Und **Endzeit** Felder.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System wählt die standardmäßige Endzeit automatisch zwei Stunden nach der Startzeit aus. Sie können die Endzeit ändern.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Die Aufgabe mit der höchsten Empfehlungspunktzahl wird Ihnen automatisch zugewiesen.

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlung

Intelligente Aufgabenempfehlungen Konfigurieren

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Planen Sie Ihren Zeitplan

Zeigen Sie Aufgaben, die ausgeführt werden sollen, sowie Ihre persönlichen Events an einem bestimmten Tag an, um Ihren Zeitplan für diesen Tag zu planen. Fügen Sie Events für sich selbst hinzu, und zeigen Sie den Mitgliedern Ihres Teams Ihre Verfügbarkeit an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihre persönlichen Events und den Zeitplan für alle aktiven Aufgaben anzeigen, die Ihnen für das aktuelle Datum zugewiesen wurden. Sie können auch Aufgaben anzeigen, die innerhalb der letzten sieben Tage abgeschlossen wurden.

In der Aufgabenliste werden die folgenden Informationen für jede Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt:

- Die Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags.
- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Geplante Startzeit und Endzeit für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie **Mein Zeitplan** Applet.
4. Wählen Sie ein Datum im Kalender aus.
   Ihre persönlichen Events und die Arbeitsauftragsaufgaben, die für diesen Tag ausgeführt werden müssen, werden unterhalb des Kalenders angezeigt.
5. Wählen Sie eine Aufgabe aus, um alle Details für diese Aufgabe anzuzeigen.
6. Fügen Sie ein persönliches Event hinzu, oder bearbeiten Sie eines.
   a. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol und wählen Sie aus **Ereignis Erstellen** .
   b. Füllen Sie folgende Felder aus:

Feld	Beschreibung
Name	Name des Events.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Typ	Typ des Zeitplaneintrags.
Zeigen als	Zeigen Sie das Event im Zeitplan als eines der folgenden an: ▪ Beschäftigt ▪ Verfügbar ▪ Vorläufig ▪ Bereitschaft
Startzeit	Startdatum und -uhrzeit für das Event.
Endzeit	Enddatum und -uhrzeit für das Event.
Wiederholen	Häufigkeit des wiederholten Events. Verfügbare Optionen: ▪ Keine ▪ Täglich ▪ Jeden Wochentag (Mo–Fr) ▪ Jedes Wochenende (Sa, So) ▪ Jeden Mo, Mi, Fr ▪ Jeden Di, Do

c. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nicht zugewiesene Aufgaben annehmen

Wenn Sie verfügbar sind, können Sie sich eine Aufgabe selbst zuweisen.

Vorbereitungen

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss den Status **Zuteilung ausstehend** aufweisen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Meine Gruppenaufgaben**.
4. Wählen Sie die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus.
5. Tippen Sie auf Weitere Aktionen (⋮) Symbol Und wählen Sie dann aus **Mir Zuweisen** .

Ergebnis

Sie erhalten die Benachrichtigung, dass Ihnen die Aufgabe zugewiesen wurde.

Optimieren Sie eine Aufgabenroute

Rufen Sie optimale Routen zu Ihren Aufgabenstandorten ab, und navigieren Sie mithilfe der Aufgabenkarte zum Standort. Sie können den Standort der Aufgaben anzeigen, die Ihnen für die aktuelle Woche zugewiesen sind, und mit der App die optimale Route auswählen, um die Aufgaben für den aktuellen Tag auszuführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Für die Arbeitsauftragsaufgabe werden die folgenden Informationen angezeigt:

- Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe.
- Die Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags.
- Datum und Uhrzeit, zu denen mit der Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe begonnen werden muss.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Öffnen Sie das Applet **Meine Aufgabenkarte**.
   Die Arbeitsauftragsaufgaben-Datensätze werden am unteren Rand der Karte in der Reihenfolge angezeigt, in der sie ausgeführt werden müssen.
4. Wischen Sie einen Aufgabendatensatz nach links oder rechts, um die einzelnen Aufgaben für die aktuelle Woche und deren Standorte auf der Karte anzuzeigen.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Aktion
Route zur Ausführung von mehreren Aufgaben an einem Tag optimieren	Tippen Sie auf Weitere Aktionen () Symbol Und wählen Sie aus **Optimieren Sie die heutige Route** .
Zu einem Aufgabenstandort navigieren	Tippen Sie auf das Routensymbol, und wählen Sie die gewünschte Anwendung aus, um die Wegbeschreibung zum Aufgabenstandort abzurufen.
Aufgabendetails anzeigen	Wählen Sie die Aufgabe aus.
Wechseln Sie zwischen Karte und Listenansicht	Verwenden Sie **Zuordnung** Oder **Liste** Symbole zum Umschalten zwischen Karte und Listenansicht.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsauftragsaufgaben annehmen oder ablehnen

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die Ihnen zugewiesen wurde. Sie können die Aufgabe ablehnen, wenn Sie beispielsweise nicht über die erforderlichen Kompetenzen verfügen oder im erforderlichen Zeitraum nicht verfügbar sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Im Gegensatz zu anderen Arbeitsauftragsaufgaben enthält die Aufgabenkarte für eine Arbeitsauftragsaufgabe, die sich auf ein lineares Asset bezieht, die Details zum Start- und Endstandort. Diese Informationen helfen Service Desk-Mitarbeitern zu erkennen, dass die Aufgabe spezifisch für ein lineares Asset ist, und vermitteln ihnen ein klares Verständnis des Segments, auf das sie sich bei der Ausführung der Aufgabe konzentrieren müssen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Details
Aufgabe annehmen	Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ○ Um eine Aufgabe aus der Liste der Arbeitsauftrags–aufgaben anzunehmen, wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, streichen Sie nach links, und wählen Sie **Akzeptieren**. ○ Um eine Arbeitsauftragsaufgabe nach dem Überprü–fen der Details anzunehmen: ▪ Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öff–nen Sie sie. ▪ Prüfen Sie die Aufgabendetails. ▪ Tippen Sie auf **Akzeptieren**. Wenn Sie eine Aufgabe annehmen, wird der Status der Arbeitsauf-tragsaufgabe in **Akzeptiert** geändert.
Aufgabe ablehnen	Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ○ Um eine Aufgabe aus der Liste der Arbeitsauftrags–aufgaben abzulehnen, wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, streichen Sie nach links, und wählen Sie **Ablehnen**. ○ Um eine Arbeitsauftragsaufgabe nach dem Überprü–fen der Details abzulehnen: ▪ Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öff–nen Sie sie. ▪ Prüfen Sie die Aufgabendetails. ▪ Tippen Sie auf **Ablehnen**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	Das Pop-up-Fenster „Aufgabe ablehnen“ wird angezeigt. ○ Wählen Sie in der Liste **Grund** einen Grund für die Ablehnung der Aufgabe aus. Verfügbare Optionen: ▪ Zeitplankonflikt – Sie haben einen anderen Termin für dasselbe Zeitfenster geplant. ▪ Nichtübereinstimmung der Kompetenzen – Ihre Kompetenzen stimmen nicht mit den Kompetenzen überein, die für die Arbeit an der Aufgabe erforderlich sind. ▪ Standortkonflikt – Der für die Aufgabe angegebene Standort ist kein Standort, an dem Sie arbeiten können. ▪ Doppelte Aufgabe – Es ist ein weiterer Datensatz dieser Aufgabe vorhanden. ▪ Teile nicht verfügbar – Sie haben nicht die erforderlichen Teile, um an dieser Aufgabe zu arbeiten. ▪ Kunde nicht verfügbar – Der Kunde ist für das geplante Aufgabenzeitfenster nicht verfügbar. ▪ Sonstige – Ein anderer Grund als die zuvor aufgeführten. ○ Geben Sie im Feld **Details** zusätzliche Informationen in Bezug auf die Ablehnung der Aufgabe ein. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn Sie „Sonstiges“ aus auswählen **Grund** Liste. ○ Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ▪ Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**. ▪ Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol. Der Grund für die Ablehnung der Aufgabe wird in den Arbeitsnotizen eingetragen, und die Aufgabe wird in den Status **Zuteilung ausstehend** versetzt. **Hinweis:** Die abgelehnte Aufgabe wird für die nächsten 24 Stunden nicht dynamisch für denselben Außendienstmitarbeiter geplant. Dies wird von gesteuert `work.management.rejected.technician.duration` Systemeigenschaft . Als Außendienstmitarbeiter können Sie die Arbeitsauftragsaufgabe jedoch manuell an sich selbst oder als Einsatzplaner an denselben Außendienstmitarbeiter zurückübertragen.

Nächste Maßnahme

Mit der Arbeit an einer Aufgabe beginnen Now Mobile Agent-Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beginnen Sie die Arbeit an einer Arbeitsauftragsaufgabe

Sie können die Zeit erfassen, zu der Sie die Fahrt zum Arbeitsstandort antreten bzw. zu der Sie mit der Arbeit beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können die Systemeigenschaft *wm_notification.upcoming.task.reminder.minutes.before* konfigurieren, um die Anzahl von Minuten vor dem Senden einer Aufgabenerinnerung festzulegen. Standardmäßig erhalten Sie 45 Minuten vor Beginn der Arbeit eine Benachrichtigung.

Administratoren können in Studio Push-Benachrichtigungen aktivieren. Informationen zum Einrichten von Push-Benachrichtigungen finden Sie unter Mobile Push-Benachrichtigungen .

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Berühren Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** die Option **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, mit der Sie beginnen möchten.
   Sie können nur mit der Bearbeitung von Aufgaben beginnen, die den Status **Akzeptiert** aufweisen.
5. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Details
Um mit der Reise zum Aufstellungsort zu beginnen	Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ○ Um die Startzeit der Fahrt über die Liste der Arbeitsauftragsaufgaben zu erfassen, wischen Sie die gewünschte Aufgabe nach links, und wählen Sie **Reise beginnen**. ○ Um die Startzeit der Reise nach dem Überprüfen der Details zu erfassen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	▪ Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie. ▪ Prüfen Sie die Aufgabendetails. ▪ Tippen Sie auf **Reise starten**. **Hinweis:** ▪ Die **Substatus** Und **Status des Work Agent** Werden automatisch als aktualisiert **Unterwegs** Um festzustellen, ob Sie zur Arbeit an einer Aufgabe unterwegs sind. ▪ Die **Beginnen Sie Die Reise** Schaltfläche wird in umgewandelt **Check-In** Vor dem Initiieren von Check-in-Aktionen. Die **Check-In** Option ist nur sichtbar, wenn Aktivieren/deaktivieren Sie den Check-in für die Ankunft vor Ort für Service Desk-Mitarbeiter Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurationen globaler Domänen.
Zum Einchecken am Einsatzort vor Beginn der Arbeit	Tippen Sie Auf **Check-In** Nach Erreichen des Ziels. **Hinweis:** ○ Das System überprüft die Geofence-Grenze. Wenn Sie offline sind, kann das System die Geofence-Prüfung mit Bestätigung umgehen und den Status auf „Offline-Modus“ festlegen. Geofence konnte nicht validiert werden“. Weitere Informationen zum Check-in-Prozess finden Sie unter Ankunft und Check-in vor Ort. ○ Der Substatus **Ankunft Vor Ort** Wird automatisch festgelegt, was angibt, dass Sie Ihr Reiseziel für die Arbeitsauftragsaufgabe erreicht haben. ○ Eine Benachrichtigung wird an den Kunden gesendet, die ihn informiert, dass der Service Desk-Mitarbeiter vor Ort angekommen ist und bereit ist, mit der Arbeit zu beginnen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbenachrichtigungen für Arbeitsauftragsaufgaben.
Um direkt mit der Arbeit an der Aufgabe mit dem automatischen Check-in zu beginnen	Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: ○ Um die Arbeitsstartzeit mithilfe der Arbeitsauftragsaufgabenliste aufzuzeichnen, wischen Sie die gewünschte Aufgabe nach links, und tippen Sie auf **Arbeit Beginnen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	○ Um die Uhrzeit des Arbeitsbeginns nach dem Überprüfen der Details zu erfassen: ▪ Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie. ▪ Prüfen Sie die Aufgabendetails. ▪ Tippen Sie auf **Arbeit beginnen**. **Hinweis:** ▪ Das System überprüft die Ge–ofence-Grenze. Wenn Sie offline sind, kann das System die Geofence-Prüfung mit Bestätigung umgehen und den Status auf „Offline-Modus“ festlegen. Geofence konnte nicht validiert werden“. ▪ Es wird eine Nachricht angezeigt, dass Ihre Zeitkarte erstellt wurde und Ihre Ar–beitszeit berücksichtigt wurde. ▪ Ihr **Status des Work Agent** Wird auto–matisch als aktualisiert **Vor Ort** Um fest–zustellen, ob Sie mit der Arbeit an einer Aufgabe begonnen haben. ○ Tippen Sie Auf **Schnellaktionen** Und aktualisieren Sie Ihren Status auf **In der Pause** Wenn Sie eine Pause von der Aufgabe oder einlegen möchten **Außerhalb Der Schicht** Wenn Sie Ihre Schichtzeit verlassen haben.
Dient zum Ändern der erwarteten Start- oder geschätzten Endzeit für die Aufga-be	**a.** Öffnen Sie die Aufgabe. **b.** Tippen Sie auf weitere Aktionen ⋮ Symbol in der oberen rechten Ecke, und tippen Sie auf **Bearbei ten Sie die Aufgabe** . **c.** Tippen Sie auf das Kalendersymbol neben einer der beiden **Erwarteter Start** Oder **Geschätztes En de** . **Hinweis:** Sie können die erwartete Startzeit nicht aktualisieren, sobald sich eine Aufgabe im Status „in Arbeit“ befindet. **d.** Aktualisieren Sie die Uhrzeit oder das Datum, an dem Sie die Aufgabe starten oder beenden möchten. **e.** Tippen Sie Auf **OK** , Und tippen Sie dann auf **Übermitteln** . Die erwartete Start- oder geschätzte Endzeit der Aufgabe wird aktualisiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die folgenden Felder werden in der Arbeitsauftragsaufgabe aktualisiert:

- Der Status der Arbeitsauftragsaufgabe ändert sich in **In Arbeit** Um zu reflektieren, dass die Aufgabe aktiv bearbeitet wird.
- Die **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Das Feld wird automatisch mit der aktuellen Systemzeit aktualisiert, wodurch der Beginn der Aufgabe markiert wird.
- Die **Tatsächliche Reisedauer** Feld wird automatisch vom System berechnet. Misst die Zeitdifferenz zwischen **Tatsächlicher Reisebeginn** Und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** Zeitstempel, sofern nicht manuell festgelegt.
- Die **Tatsächliche Ankunft vor Ort** Zeit wird automatisch als ausgefüllt **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Datum/Uhrzeit, zu der der Check-in übersprungen wird.
- Die generierte Zeitkarte für die Reisedauer der Aufgabe wird unter gespeichert **Arbeitszeit** Zugehörige Liste. Dies stellt einen Datensatz der Zeit bereit, die für die Reise zum Aufgabenstandort aufgewendet wurde.
- Wenn die Systemeigenschaften `work.management.allow.auto.timecard` Und `Arbeit.Management.Allow.Travel.Task.Zeitkarte` Sind aktiviert, Zeitkarten werden automatisch erstellt. Diese Zeitkarten erfassen die Dauer Ihrer Arbeit an der Aufgabe, einschließlich der Reisezeit der Aufgabe.

Zugehörige Informationen

Benachrichtigungen von Ihrem Mobilgerät verwalten

Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus

Erstellen Sie eine Verkaufschance

Aktivieren Sie den dunklen Modus

Aktivieren Sie den dunklen Modus in ServiceNow Agent Um die Augenbelastung zu verringern, wenn der Standardwert zu hell ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Agent Anwendung
2. Tippen Sie auf **Einstellungen**.
3. Tippen Sie Auf **Darstellung** .
4. Tippen Sie Auf **Dunkles Design** .

Erstellen Sie eine Verkaufschance

Erstellen Sie Verkaufschancen für Services, Produkte oder Assets, die während Außendienstbesuchen identifiziert wurden, mit ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Technician_Sales_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Technician Driven Sales with Field Service“ (com.snc.fsm_Technician_Sales) und die Plugin „Opportunity Management Application“ (com.sn_l2c_oppty_mgmt) installiert sind.
- Mit `wm_Technician_Sales_write` Rolle können Sie Jobangebote erstellen, bevor Sie eine Aufgabe starten oder während die Aufgabe ausgeführt wird.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Erstellen Sie eine Verkaufschance.

Von	Diese Aktion ausführen
Meine Arbeit	**a.** Tippen Sie auf **Meine Arbeit**. **b.** In **Meine Aufgaben** Wählen Sie die entsprechende Arbeitsauftragsaufgabe aus. **c.** Tippen Sie auf Überlaufaktion Symbol. **d.** Tippen Sie Auf **Verkaufschance erstellen** .
Meine Arbeit	**a.** Tippen Sie auf **Meine Arbeit**. **b.** In **Meine Aufgaben** Wählen Sie die entsprechende Arbeitsauftragsaufgabe aus. **c.** In **Zugehörig** Tippen Sie auf die Registerkarte **Verkaufschance erstellen** .
Vertrieb	**a.** Tippen Sie Auf **Vertrieb** . **b.** Tippen Sie Auf **Verkaufschance erstellen** .

Wenn **Verkaufschance Erstellen** Formular wird angezeigt. Einige Felder werden automatisch ausgefüllt.

3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Verkaufschance erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung der Verkaufschance ein.
Arbeitsauftragsaufgabe	Die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe wird automatisch ausgefüllt, wenn die Opportunity auf der Arbeitsauftragsaufgabe basiert. Dieses Feld wird optional, um eine Verkaufschance ohne Arbeitsauftragsaufgabe zu erstellen.
Account	Geben Sie eine Kundenkontoreferenz ein.
Kontakt	Geben Sie die Kundenkontaktreferenz ein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Vertriebszyklustyp	Geben Sie die Art des Vertriebszyklus ein (z. B. Newcust, Renew, Upselling). Der Standardwert ist Upselling.
Phase	Geben Sie die Phase der Opportunity ein (z. B. Qualifizieren, entwickeln, vorschlagen, verhandeln, Als Gewonnen Geschlossen, Als Verloren Geschlossen). Der Standardwert ist Qualify.
Bewertung	Legen Sie die Bewertung fest (z. B. „heiß“ für Top-Bewertung). Der Standardwert ist „heiß“.
Anruf zulässig	Option zum Zulassen von Anrufen. Standardmäßig ist die Option aktiviert.
E-Mail zulässig	Option zum Zulassen von E-Mails. Standardmäßig ist die Option aktiviert.
Genehmigung zulässig	Option zum Zulassen der Freigabe. Standardmäßig ist die Option aktiviert.

4. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Die Opportunity wird erstellt und wird in angezeigt **Vertrieb** Registerkarte. Wenn sie einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet ist, wird sie auch in angezeigt **Zugehörig** Registerkarte.
5. Fügen Sie der Verkaufschance ein Produkt hinzu.
   a. Tippen Sie Auf **Fügen Sie eine Position hinzu** In der erstellten Verkaufschance.
   b. In **Produktangebot** Wählen Sie das Produkt aus.
   c. In **Menge** Geben Sie die Menge ein.
   d. In **Maßeinheit** , Wählen Sie die Einheit aus.
   e. Tippen Sie auf **Absenden**.
      Die Produktposition wird der Verkaufschance hinzugefügt.

Ergebnis

Tippen Sie im auf die Verkaufschance **Zugehörig** Registerkarte zum Anzeigen der Details und **Aktivität** Stream der Einzelposten.

Zeigen Sie Verkaufschancen an

Zeigen Sie Verkaufschancen mit an, sortieren und filtern Sie sie ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Technician_Sales_write

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

- Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Technician Driven Sales with Field Service“ (com.snc.fsm_Technician_Sales) und die Plugin „Opportunity Management Application“ (com.sn_l2c_oppty_mgmt) installiert sind.
- Mit `wm_Technician_Sales_write` Mit der Rolle können Sie auf Ihre Vertriebsdaten zugreifen und sie verwalten, um sicherzustellen, dass Sie organisiert bleiben und sich auf die relevantesten Möglichkeiten konzentrieren.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Vertrieb** Registerkarte.

   Hinweis: Wenn **Vertrieb** Die Registerkarte ist nicht sichtbar. Tippen Sie auf **Mehr** Symbol.

   Die Liste der Jobangebote wird angezeigt.
3. **Wahlweise:** Tippen Sie zum Sortieren der Möglichkeiten auf **Sortieren nach** Und wählen Sie die erforderliche Option aus.
   Die Liste der Jobangebote wird basierend auf der ausgewählten Option sortiert angezeigt.
4. Tippen Sie auf Filter, um die Möglichkeiten basierend auf bestimmten Kriterien zu filtern Symbol und geben Sie die Filterkriterien ein.
5. Tippen Sie auf **Übernehmen**.
   Die Liste der Jobangebote wird gemäß den ausgewählten Kriterien gefiltert.

Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus

Beantworten Sie die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesenen Fragen, und speichern Sie die Antworten, um später darauf zugreifen zu können. Sie können beispielsweise Fragebogen erstellen, um den Zustand eines Geräts zu überprüfen, bevor es repariert wird.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können den ausgefüllten Fragebogen nicht anzeigen, auch wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Identität des Profils des anderen Service Desk-Mitarbeiters annimmt.

Vorbereitungen

Sie können einen Fragebogen in einer Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen, wenn er für diese Aufgabe verfügbar gemacht wurde. Weitere Informationen zum Erstellen von Fragebögen und zum Zuordnen von Fragebögen zu Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Arbeitsauftragsfragebogen .

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie den Fragebogen ausfüllen möchten.
5. Tippen Sie auf **Nehmen Sie an dem Fragebogen Teil** Schaltfläche unten im Bildschirm.
6. Auf der **Ausstehend** Tippen Sie auf den Fragebogen, den Sie ausfüllen möchten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn der Fragebogen erforderlich ist, können Sie die Aufgabe erst schließen, wenn Sie den Fragebogen ausgefüllt haben.

7. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Nach der Übermittlung können Sie Ihren Fragebogen anzeigen, ihn jedoch nicht ändern.

Ergebnis

Der übermittelte Fragebogen wird auf der Registerkarte **Abgeschlossen** angezeigt.

Verfolgen Sie Ihren Standort in ServiceNow Agent

Verwenden Sie die Standortnachverfolgung, damit Sie Ihren Standort entweder für einen definierten Zeitraum oder während der Ausführung von Aufgaben aufzeichnen können.

Ihr Administrator wählt aus, welche Nachverfolgungsoptionen Ihnen zur Verfügung stehen. Es sind zwei Optionen für die Standortnachverfolgung verfügbar, aktionsbasiert und manuell. Sie können je nach Anforderung eine der folgenden Optionen auswählen:

Aktionsbasierte Nachverfolgung

Startet und stoppt die Standortverfolgung basierend auf Ihren Aktionen.

Manuelle Nachverfolgung

Startet die Standortverfolgung für einen bestimmten Zeitraum oder verfolgt Ihren Standort kontinuierlich.

Um Ihre Aktivität zu überwachen, aktivieren Sie die Standortnachverfolgung über Ihr Mobilgerät. Die Standortverfolgung wird auch dann fortgesetzt, wenn keine Internetverbindung besteht. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Standortnachverfolgung für Mobilgeräte .

Bestand am ServiceNow Agent

Außendienstmitarbeiter können Teile von anderen Service Desk-Mitarbeitern oder Lagern für die aktuellen und zukünftigen Arbeitsauftragsaufgaben suchen, anfordern und übertragen.

Zugehörige Informationen

Komponenten der erweiterten Teilebeschaffung

Verbrauchs- und Gebrauchsmodelle

Verfolgen Sie den Bestand

Zeigen Sie eine Karte an, die Lager mit verfügbaren Teilen relativ zu Ihrem Standort anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie Teile aus Ihrem persönlichen Lager, dem Lager von Kollegen und dem Lager durchsuchen, um Ihre Arbeitsauftragsaufgaben abzuschließen. Die Informationen der Lagerstandorte werden in Form einer interaktiven Karte und Karten in angezeigt **Asset-Zuordnung** Bildschirm. Sie können die folgenden Symbole verwenden, um zwischen den Lagerstandorten zu navigieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Verwenden Sie das Richtungssymbol ( ), um den Standort des angemeldeten Anwenders und das Symbol „Wegbeschreibung anzeigen“ ( ), um zwischen den Lagerstandorten zu navigieren.
- Verwenden Sie das Symbol „Standortliste“ (List), um die Lager in der Listenansicht und dem Symbol für die Standortkarte (Map), um die Lager in der Kartenansicht anzuzeigen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

An	Diese Aktion ausführen
Suchen Sie nach Teilen	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Geben Sie ein Stichwort ein, um Teile zu durchsuchen. **c.** Tippen Sie auf Suchsymbol ( )
Überprüfen Sie die Teileverfügbarkeit nach Ihren Präferenzen	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Tippen Sie Auf **Überprüfen Sie die Teile verfügbarkeit** . **c.** Tippen Sie auf **Modell**. **d.** Suchen Sie das Teilemodell, und wählen Sie es aus. **e.** Geben Sie im Feld **Radius** den Radius in km ein, um die Teile innerhalb der angegebenen Entfernung zu suchen. **Hinweis:** Das System betrachtet Ihren aktuellen Standort als Quellstandort und zeigt die Lager innerhalb des angegebenen Radius an. **f.** (Optional) Zum Anzeigen eines Ersatzes für das ausgewählte Teilemodell wählen Sie **Nach Vertretern suchen** aus. **g.** Tippen Sie Auf **Als Nächstes** Symbol. Wischen Sie jeden Teiledatensatz, der unter der Karte angezeigt wird, nach links oder rechts, um den Standort des ausgewählten Teils anzuzeigen.
Zeigen Sie Teile in Ihrem persönlichen Lagerraum an	Tippen Sie auf **Mein Inventar**. **Hinweis:** Die verfügbaren und defekten Teile werden auf ihren jeweiligen Registerkarten angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Ergebnis

Die Informationen der Lagerstandorte werden in Form einer interaktiven Karte und Karten in angezeigt **Asset-Zuordnung** Bildschirm. Sie können das gewünschte Lager auswählen und Bestand anfordern.

Nächste Maßnahme

Bestand anfordern

Bestand anfordern

Fordern Sie Bestand an, wenn Ihr Bestand niedrig ist oder Sie ein Teil für einen bestimmten Arbeitsauftrag benötigen.

Sie können Teile aus dem Lager oder Lager eines Kollegen anfordern. Wenn Sie Teile von Ihren Peer-Mitarbeitern anfordern, wird eine mobile Benachrichtigung an den Peer-Mitarbeiter gesendet, von dem Sie die Teile angefordert haben. Ihr Peer-Service Desk-Mitarbeiter kann Ihre Anforderung entweder annehmen oder ablehnen, basierend auf der Teileverfügbarkeit in seinem Lager. Wenn Sie Teile aus dem Lager anfordern, werden die Transferaufträge automatisch generiert.

Sie können Bestand auf zwei Arten anfordern:

- **Teileanforderung erstellen** : Wählen Sie ein einzelnes Teil mit oder ohne Kontext der Arbeitsauftragsaufgabe aus, und fordern Sie es an.
- **Teileanforderung erstellen** : Wählen Sie mehrere Teile aus einem oder mehreren Lagern direkt oder basierend auf vorhandenen Teileanforderungen aus, und fordern Sie sie an.

Zugehörige Informationen

Verfolgen Sie den Bestand

Akzeptieren oder lehnen Sie Teileanforderungen von Peer-Agents ab

Zeigen Sie Transferauftragspositionen für angeforderte Teile an

Fordern Sie ein einzelnes Teil an

Erstellen Sie eine Teileanforderung, um Teile zu erhalten, wenn Sie defekte Teile in Ihrem Lager finden oder Ihr Bestand leer ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Teileanforderung mit oder ohne den Kontext einer Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Teile anfordern und beschaffen.

Von	Diese Aktion ausführen
Meine Arbeit	**a.** Tippen Sie auf **Meine Arbeit**. **b.** Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**. **c.** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Teile benötigt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Von	Diese Aktion ausführen
	d. Tippen Sie auf **Teile** Registerkarte. **e.** Tippen Sie unter Teileanforderungen auf alle anzeigen **f.** Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann aus **Teilean forderung Erstellen** .
Bestand	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Tippen Sie Auf **Meine Teileanforderun gen** . **c.** Tippen Sie Auf **Teileanforderung Erstel len** .

3. Tippen Sie auf **Modell**.
4. Wählen Sie ein Teilemodell aus.
5. **Wahlweise:** Um die Teileanforderung mit zuzuordnen **Arbeitsauftragsaufgabe** , Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
6. **Wahlweise:** Um Ersatz des ausgewählten Teilemodells anzuzeigen, wählen Sie aus **Suchen Sie nach Ersatz** .
7. Geben Sie im Feld **Erforderliche Menge** die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
8. Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen.
9. Aktivieren Sie die Option **Obligatorisch**, um die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Teile anzugeben.
10. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Beim Erstellen der Teileanforderung wird eine Nachricht angezeigt
11. Navigieren Sie zurück zum Listenbildschirm „Teileanforderungen“, und tippen Sie auf die Teileanforderungskarte.
12. Tippen Sie Auf **Teil suchen** Um das spezifische Teil zu finden.

    Hinweis: Wenn das Teil in Ihrem persönlichen Lager nicht verfügbar ist, werden Sie umgehend zu Schritt 14 weitergeleitet.

13. Beziehen Sie das Teil, das bereits in Ihrem Lager verfügbar ist.
    - Um das Teil für die spätere Verwendung zu reservieren, tippen Sie auf **Reservieren Sie dieses Teil** .
    - Um das Teil aus einem anderen Lager zu beziehen, tippen Sie auf **Quelle erneut** Und führen Sie die Schritte 14 bis 19 aus.
14. **Wahlweise:** Um Ersatz des ausgewählten Teilemodells anzuzeigen, wählen Sie aus **Suchen Sie nach Ersatz** .
15. Geben Sie im Feld **Radius** den Radius in km ein, um die Teile innerhalb der angegebenen Entfernung zu suchen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Das System verwendet Ihren aktuellen Standort als Quellstandort und sucht nach Teilen innerhalb des angegebenen Radius.

16. Tippen Sie auf **Als Nächstes** Symbol.
    Die Lagerstandorte werden in einer interaktiven Karte und als Karten in angezeigt **Asset-Zuordnung** Bildschirm.

    Hinweis: Die Teilinformationskarte enthält den letzten bekannten Standort Ihrer Peer-Mitarbeiter, wenn die folgenden Optionen im Profil und auf Mobilgeräten Ihres Peer-Mitarbeiters aktiviert sind.

    - Die **Positionsbestimmung nachverfolgt** Die Option im Profil Ihres Peer-Mitarbeiters steuert, ob Sie die Teiledetails und ihren letzten bekannten Standort auf den Informationskarten sehen können.
    - Die *`Location Tracking`*Option auf dem Mobilgerät Ihres Peer-Agents und Now Mobile Agent-App.

17. Tippen Sie auf das Lager, aus dem Sie die Teile erhalten möchten, und tippen Sie dann auf **Quellteil** .
18. Wählen Sie das Lager aus, in das die bezogenen Teile übertragen werden.
    Wenn Sie beispielsweise Teile in Ihr Lager aufnehmen müssen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
19. In **Menge** Geben Sie die Menge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
20. Tippen Sie auf **Als Nächstes** Symbol.
21. Navigieren Sie zurück zu **Bestand** Bildschirm.

Ergebnis

- Wenn Sie Teile für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe angefordert haben, werden die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge automatisch im Arbeitsauftragsaufgabenformular aktualisiert.
- Die Transferauftragspositionen werden generiert, wenn Sie Teile aus einem Lager anfordern.
- Wenn Außendienst Plugin „Erweiterte Teilebeschaffung“ [com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing] ist aktiviert und *`Create part requests for part requirement sourcing`*Und *`Use part request approvals`*Eigenschaften sind aktiviert. Sie können die folgenden Datensätze anzeigen.
    - Für die angegebene Teileanforderung wird eine Teileanforderung mit dem Status als erstellt **In Bearbeitung** Und die Teileanforderungsposition mit dem Status als **Angefordert** . Um den Status Ihrer Anforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bestand** > **Meine Anforderungen**an.
    - Für die angeforderten Teile wird ein RITM-Datensatz (Temporary Part Request) erstellt und als mobile Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist oder Sie Teile aus dem Lager angefordert haben, werden die Transferaufträge automatisch im Status Entwurf generiert.

Fordern Sie mehrere Teile an

Fordern Sie mehrere Teile gleichzeitig aus einem oder mehreren Lagern an, unabhängig davon, ob Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe haben.

Vorbereitungen

Die Außendienst Das Plugin „Erweiterte Teilebeschaffung“ [com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing] muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Teileanforderungen aus erstellen **Meine Arbeit** Und **Bestand** Bildschirme mit der erforderlichen Menge, entweder direkt oder durch Abrufen aus einer vorhandenen Teileanforderung.

Hinweis:

- Die Teile werden in den Lagern basierend auf den in der Eigenschaft „Teilesuchkriterien“ definierten Werten gesucht. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der erweiterten Teilebeschaffung.
- Ihr aktueller Standort wird als Quellstandort betrachtet und sucht nach Lagern im Radius, wie in erwähnt **Maximaler Teilsuchradius** Und **Entfernungseinheit** Ihres Profils.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Fordern Sie Teile mit oder ohne Arbeitsauftragsaufgabe oder aus Ihren eigenen Anforderungs- oder Teileanforderungen-Listen an.

Um Teile von anzufordern	Diese Aktion ausführen
Arbeitsauftragsaufgabe	**a.** Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**. **b.** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die sich in befinden muss **Akzeptiert** status. **c.** Tippen Sie auf **Teile** Registerkarte. **d.** Tippen Sie Auf **Teileanforderung erstellen** .
Arbeitsauftragsaufgabe mit vorhandenen Teileanforderungen	**a.** Tippen Sie auf **Meine Arbeit**. **b.** Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die sich entweder in befindet **Akzeptiert** Oder **In Arbeit** status. **c.** Tippen Sie auf **Teile** Zugehörige Liste. **d.** In **Teileanforderungen** Abschnitt, tippen Sie auf **Alle Anzeigen** . **e.** Tippen Sie Auf **Teile anfordern** . **Hinweis:** Die **Teile anfordern** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausstehende Teileanforderungen haben. Beachten Sie, dass Sie Teile anfordern können, ohne eine Teileanforderung auszuwählen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Um Teile von anzufordern	Diese Aktion ausführen
Arbeitsauftragsaufgabe fehlt	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Tippen Sie Auf **Teileanforderung erstellen** .
Meine Anforderungen	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Tippen Sie Auf **Meine Anforderungen** Und dann **Teileanforderung erstellen** .
Meine Teileanforderungen	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Tippen Sie Auf **Meine Teileanforderungen** . **c.** Tippen Sie Auf **Teile anfordern** . **Hinweis: Teile anfordern** Die Option wird nur angezeigt, wenn Sie ausstehende Teileanforderungen haben. Beachten Sie, dass Sie Teile anfordern können, ohne eine Teileanforderung auszuwählen.

3. Wählen Sie das Lager aus, in das die angeforderten Teile empfangen werden.
   Wenn Sie beispielsweise die Teile benötigen, um Ihre Arbeitsauftragsaufgabe abzuschließen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Teileanforderung wird im Status Entwurf erstellt.
5. Tippen Sie Auf **Fügen Sie Teile hinzu** .
6. Fügen Sie der Teileanforderung Teile entweder direkt oder aus einer Teileanforderung hinzu.

An	Diese Aktion ausführen
Teile direkt hinzufügen	**a.** Tippen Sie Auf **Fügen Sie Teile direkt hinzu** . **b.** Wählen Sie ein Teilemodell aus. **c.** (Optional) Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie Teile benötigen, um die Aufgabe abzuschließen. **d.** In **Menge** Geben Sie die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind. **e.** Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen. **f.** (Optional) Anzeigen Sie verfügbare Ersatz des ausgewählten Teilemodells, indem Sie auswählen **Ersatz einbeziehen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
	Hinweis: Um mehrere Teile hinzuzufügen, wiederholen Sie diese Schritte.
Aus Teileanforderungen hinzufügen	**a.** Tippen Sie Auf **Aus Teileanforderungen hinzufügen** . **b.** Wählen Sie die Teileanforderung aus. **Hinweis:** Wählen Sie mindestens eine Teileanforderung aus.

7. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Teileanforderungspositionen werden mit den erforderlichen Teilen erstellt.
8. Navigieren Sie zum Listenbildschirm „Teileanforderung“, indem Sie auf das zurück-Symbol tippen.

   Hinweis: Manager können das Lager direkt auswählen und die Teile im Namen ihrer Service Desk-Mitarbeiter abrufen.

9. Suchen Sie Teile aus den verfügbaren Lagern.
   - Um ein bestimmtes Teil zu finden, tippen Sie auf **Teil suchen** .
   - Um alle Teile zu finden, tippen Sie auf **Alle suchen** .

   Hinweis: Wenn das Teil in Ihrem persönlichen Lager verfügbar ist, können Sie das Teil mit reservieren **Reservieren Sie dieses Teil** Option.

   Die Lagerstandorte, die die Teile enthalten, werden auf der interaktiven Karte und auf den Lagerinformationskarten im angezeigt **Lagerzuordnung** Bildschirm.
10. Wählen Sie die Lager aus, aus denen Sie die Teile erhalten möchten.
11. Tippen Sie Auf **Bestätigen Sie das Lager** .
    Eine Erfolgsmeldung wird angezeigt, um zu bestätigen, dass die Teile aus dem ausgewählten Lager angefordert wurden.

Ergebnis

- Der Status der Teileanforderung ändert sich in „in Bearbeitung“ und die Teileanforderungsposition in „angefordert“. Um den Status Ihrer Anforderungen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Bestand** > **Meine Anforderungen**an.
- Die Teileanforderungen werden an die Peer-Service Desk-Mitarbeiter gesendet, von denen Sie Teile angefordert haben, wenn dies der Fall ist `Use part request approvals`Eigenschaft ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten der erweiterten Teilebeschaffung.
- Für die angeforderten Teile wird ein RITM-Datensatz (Temporary Part Request) erstellt und als mobile Benachrichtigung an Ihre Service Desk-Mitarbeiter gesendet. Wenn die Eigenschaft deaktiviert ist oder Sie Teile aus dem Lager angefordert haben, werden die Transferaufträge automatisch im Status Entwurf generiert.
- Wenn Sie Teile für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe angefordert haben, werden die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ aktualisiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Akzeptieren oder lehnen Sie Teileanforderungen von Peer-Agents ab

Überprüfen Sie die Teileanforderungen, die Sie von Peer-Service Desk-Mitarbeitern erhalten.

Vorbereitungen

- Die Außendienst Das Plugin „Erweiterte Teilebeschaffung“ (com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.
- Die `Use part request approvals`Die Eigenschaft muss aktiviert sein, um Teileanforderungen von Ihren Peer-Mitarbeitern erhalten zu können. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften.
- `Notifications`Auf dem Mobilgerät und Now Mobile Die Agent-App muss aktiviert sein, um mobile Push-Benachrichtigungen von Ihren Peer-Agents erhalten zu können.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.

   Tipp:

   Wenn Sie Ihren Bestand kennen und ob Sie die Anforderung sofort ablehnen oder annehmen möchten, können Sie dies direkt über die Benachrichtigung tun, die angezeigt wird, indem Sie auswählen **Akzeptieren** Oder **Ablehnen** .

2. Tippen Sie auf die Push-Benachrichtigung.

   Hinweis: Wenn Sie nicht auf die Push-Benachrichtigung zugreifen können, greifen Sie auf die Anforderung zu, indem Sie auf tippen **Bestand** , Und dann in **Teileanforderungen** Abschnitt, tippen Sie auf **Von mir angefordert** .

3. Überprüfen Sie die Teileverfügbarkeit in Ihrem persönlichen Lager, und bestimmen Sie, ob Sie die Teileanforderung annehmen oder ablehnen möchten.

Teileverfügbarkeit	Aktion
Das Teil ist nicht verfügbar	Tippen Sie auf **Ablehnen**.
Sie können das Teil nicht übertragen, da Sie eine unzureichende Menge haben oder das Teil selbst benötigen	Tippen Sie auf **Ablehnen**.
Das Teil ist zur Erfüllung der Anforderung verfügbar	Überprüfen Sie die aufgeführten Teile, Mengen und ausgewählten Hardware-Assets. ○ Wenn die Hardware-Assets der Teilean–forderung entsprechen, tippen Sie auf **Akzeptieren** . ○ Wenn Sie die Modelle für Hardware-As–sets ändern müssen:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Teileverfügbarkeit	Aktion
	a. Tippen Sie Auf **Bearbeiten Sie Assets** . **b.** Wählen Sie die Assets aus, die Sie übertragen möchten. **c.** Tippen Sie auf **Absenden**. **d.** Navigieren Sie zurück zu **Teiledetails** Bildschirm. **e.** Navigieren Sie zurück zu **Teileanforderung** Bildschirm. **f.** Tippen Sie auf **Akzeptieren**.

Ergebnis

- Wenn Sie die Anforderung akzeptieren, ändert sich der Status des Teileanforderungsdatensatzes in genehmigt, und eine mobile Benachrichtigung wird an den angeforderten Außendienstmitarbeiter gesendet. Die Transferauftragspositionen werden wie folgt erstellt:
  - Für Verbrauchsgüter wird nur eine Transferauftragsposition für alle angeforderten Teile erstellt.
  - Für Hardware wird für jedes Asset der angeforderten Teile eine Transferauftragsposition erstellt.
- Wenn Sie die Anforderung ablehnen, ändert sich der Status des Teileanforderungsdatensatzes in „abgelehnt“, und eine mobile Benachrichtigung wird an den angeforderten Außendienstmitarbeiter gesendet. Die abgelehnten Teileanforderungen können erneut angefordert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie Transferauftragspositionen für angeforderte Teile an
- Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an

Teile werden abgeholt

Sie können eine zusammengefasste Liste von Transferaufträgen für alle Assets anzeigen, die auf die physische Abholung warten.

Holen Sie Teile für Ihre Teileanforderungen ab

Holen Sie die von Ihnen angeforderten Teile von Peer-Mitarbeitern ab, die zur Abholung bereit sind, und schließen Sie dann die Transferauftragsposition.

Vorbereitungen

Die Außendienst Plugin „Erweiterte Teilebeschaffung“ (com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen finden Sie unter Zusätzliche Plugins für Außendienst-Management.

Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie Auf **Meine Anforderungen** .
4. Tippen Sie auf die Teileanforderung, für die Sie die Transferaufträge anzeigen möchten.
5. Tippen Sie auf **Transferaufträge** Registerkarte der ausgewählten Teileanforderung.
6. Wählen Sie die Transferaufträge aus, für die Sie Teile abholen möchten.
7. Tippen Sie Auf **Abholung bestätigen** .

Ergebnis

Eine Meldung zeigt an, dass der Abhol- und Transferauftrag abgeschlossen ist. Der Status der Transferauftrags-Position ändert sich in „geliefert“.

Nehmen Sie ein Teil ab, um Aufgaben abzuschließen

Wenn Sie sich an einem Standort zur Durchführung einer Aufgabe befinden und ein fehlendes Teil zum Abschließen der Aufgabe benötigen, können Sie das Teil abholen, indem Sie es aus einem verfügbaren Lager transferieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie Auf **Zu empfangende Teile** .
3. Tippen Sie auf ein abzuholendes Teil, wischen Sie nach links, und wählen Sie **Abholung bestätigen**. Die Beschaffungsphasen für das Teil werden angezeigt. Wenn sich das Teil in befindet **Erhalten** Oder **Unterwegs** Phase können Sie die Abholung bestätigen.
4. Wählen Sie Aus **Abholung bestätigen** .

Ergebnis

Die Beschaffungsphase wird in **Geliefert** geändert, und das Teil wird Ihrem Bestand hinzugefügt und als „verfügbar“ gekennzeichnet.

Fordern Sie abgelehnte Teile aus anderen Lagern an

Fordern Sie Teile aus anderen Lagern an, die von Ihren Peer-Mitarbeitern abgelehnt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihr Peer-Mitarbeiter Ihre Anforderung für ein einzelnes oder mehrere Teile abgelehnt hat, wird die Teileanforderung teilweise abgelehnt oder abgelehnt. Sie können die abgelehnten Teileanforderungen anzeigen und sie erneut aus anderen Lagern anfordern.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie Auf **Meine Anforderungen** .
4. Tippen Sie auf die Teileanforderung mit dem Status „abgelehnt“ oder „teilweise abgelehnt“.
5. In **Teile** Tippen Sie auf das abgelehnte Teil.
6. Tippen Sie Auf **Erneut anfordern** .
7. In **Erneut anfordern** Wählen Sie die abgelehnten Teile aus, und tippen Sie auf **Übermitteln** .

Ergebnis
Eine Teileanforderung wird im Status Entwurf erstellt.

Nächste Maßnahme
Sie können Teile für die erstellte Teileanforderung beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter Bestand anfordern.

Doppelte Teileanforderung

Erstellen Sie eine doppelte Teileanforderung, um dieselbe Liste von Teilen anzufordern, die Sie in der Vergangenheit angefordert haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur
1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie Auf **Meine Anforderungen** Und wählen Sie die Teileanforderung aus, die Sie duplizieren möchten.
4. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann aus **Doppelte Anforderung** .

Ergebnis
Die Teileanforderungspositionen werden einer duplizierten Anforderung hinzugefügt.

Zeigen Sie Transferauftragspositionen für angeforderte Teile an

Zeigen Sie alle Transferauftragspositionen für die von Ihnen angeforderten Teile an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Transferaufträge verschieben erforderliche Teile zwischen Lagern oder an einen Standort, an dem sie von einem Service Desk-Mitarbeiter empfangen werden können. Die Transferauftragspositionen werden wie folgt erstellt:

- Für Verbrauchsgüter wird nur eine Transferauftragsposition für alle angeforderten Teile erstellt.
- Für Hardware- oder Verbrauchsgüter wird für jedes Asset der angeforderten Teile eine Transferauftragsposition erstellt.

Prozedur
1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Zeigen Sie die Transferaufträge an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
Zeigen Sie Transferauftragspositionen für eine Teileanforderung an	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** In **Meine Teileanforderungen** Abschnitt, tippen Sie auf **Alle an zeigen** . **c.** Tippen Sie auf die Teileanforderung, für die Sie die Transfer–aufträge anzeigen möchten. **d.** Tippen Sie auf **Zugehörige Liste** Registerkarte. **e.** In **Transferauftragspositionen** Abschnitt, tippen Sie auf **Alle an zeigen** .
Zeigen Sie Transferauftragspositionen im Zusammenhang mit einer Arbeitsauftragsaufgabe an	**a.** Tippen Sie auf **Meine Arbeit**. **b.** In **Meine Aufgaben** Abschnitt, tippen Sie auf **Alle anzeigen** . **c.** Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie nach einem Teil suchen möchten. **d.** Tippen Sie Auf **Zugehörige Listen** Und tippen Sie dann auf **Teile anforderungen** . **e.** Tippen Sie auf **Zugehörige Liste** Registerkarte. **f.** In **Transferauftragspositionen** Abschnitt, tippen Sie auf **Alle an zeigen** .
Zeigen Sie Transferauftragspositionen für eine Teileanforderung an	**a.** Tippen Sie auf **Bestand**. **b.** Tippen Sie Auf **Meine Anforderungen** Abschnitt. **c.** Tippen Sie auf die Teileanforderung, für die Sie die Transfer–aufträge anzeigen möchten. **d.** In **Transferauftragspositionen** Abschnitt, tippen Sie auf **Alle an zeigen** .

Nächste Maßnahme

Sie können Teile von Ihren Kollegen für die Teileanforderung abholen. Weitere Informationen finden Sie unter Nehmen Sie ein Teil ab, um Aufgaben abzuschließen und Nehmen Sie ein Teil ab, um Aufgaben abzuschließen.

Zeigen Sie den Zeitplan an, und verfolgen Sie die Teile für die Abgabe

Sie können die Teile anzeigen, die Sie für die Abgabe aus Ihrem persönlichen Lager an ein anderes Lager geplant haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Transferauftragsposition für die Übergabe muss den Status **Entwurf** oder **Angefordert** aufweisen. Weitere Informationen zu Transferauftrags-Positionsphasen finden Sie unter Transferaufträge für Asset-Management .

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Agent Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie Auf **Zu empfangende Teile** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Sie können die Liste der Teile anzeigen, für die Sie eine Übergabe geplant haben.

Weitere Informationen zum Abgeben eines Assets finden Sie unter Geben Sie ein Asset ab .

Analysieren Sie alle Arbeitsaufträge für ein ausgewähltes Asset

Scannen Sie ein Asset, um seine Einsatzhistorie und anstehende Arbeitsaufträge anzuzeigen. Sie können auch einen Arbeitsauftrag für ein Asset erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. In **Meine Arbeit** Tippen Sie auf die Registerkarte **Asset-Suche** Oben.
3. Tippen Sie auf das Barcodesymbol, und scannen Sie das Asset.
4. Tippen Sie auf den Asset-Datensatz.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

An	Aktion
Alle mit diesem Asset verknüpften Arbeitsaufträge anzeigen	○ Tippen Sie auf **Zugehörige Liste**. ○ Sie können die folgenden Aktionen ausführen: ▪ Um alle abgeschlossenen Arbeitsaufträge anzuzeigen, tippen Sie auf **Abgeschlossene Arbeitsaufträge**. ▪ Um alle bevorstehenden Arbeitsaufträge anzuzeigen, tippen Sie auf **Bevorstehende Arbeitsaufträge**.
Arbeitsauftrag für dieses Asset erstellen	Gehen Sie wie folgt vor: **a.** Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol und wählen Sie aus **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag** . **b.** Tippen Sie Auf **Kurzbeschreibung** . **c.** Geben Sie eine Kurzbeschreibung für den Arbeitsauftrag ein, und klicken Sie auf **Fertig**. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**. Wenn eine Qualifizierung erforderlicht ist, wird der Arbeitsauftrag automatisch qualifiziert. Falls nicht, ändert sich der Arbeitsauftragsstatus in **Bereit für Einsatzplanung**. Weitere Informationen finden Sie unter Qualifizieren Sie einen Arbeitsauftrag.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfolgen Sie ein Asset für eine Arbeitsauftragsaufgabe von einem Mobilgerät aus

Verfolgen Sie den Status eines Assets, das Sie zur Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe verwendet haben, oder eines Assets, das Sie mithilfe von entfernt oder ersetzt haben ServiceNow Agent Anwendung auf einem Mobilgerät. Sie können den Status dieser Assets nachverfolgen, während Sie die Aufgabe von einem Aufgabenstandort aus ausführen.

Vorbereitungen

Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich in befinden **Akzeptiert** Oder **In Arbeit** geben sie an, bevor Sie dieses Verfahren ausführen können.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Asset-Nutzung aufzeichnen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Der Bildschirm „Teil verwenden“ zeigt die Assets in der Liste „Reserviertes Teil“ und „Verfügbares Teil“ in Ihrem Bestand und den Status als an **Auf Lager** Und der Substatus als **Reserviert** Und **Verfügbar** .
- In der Liste „Teil entfernen“ werden die Assets für alle Unternehmen und Standorte für den Arbeitsauftrag oder die Arbeitsauftragsaufgaben angezeigt, an denen Sie arbeiten, wobei der Status des Teils lautet **Auf Lager** Und der Substatus ist **Defekt** .

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt meine Aufgaben auf **Alle Anzeigen** .
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie die Assets nachverfolgen möchten.

   Die **Asset** Das Feld der Arbeitsauftragsaufgabe erbt die Asset-Details von ihrem übergeordneten Arbeitsauftrag. Wenn Sie einem Arbeitsauftrag ein Asset hinzufügen, werden all seine Arbeitsauftragsaufgaben mit denselben Asset-Details aktualisiert.

5. Zeigen Sie die verwendeten Teile, die entfernten Teile und die Teileanforderungen für eine Arbeitsaufgabe an, indem Sie auf tippen **Teile** .
6. Zeichnen Sie Informationen zur Nutzung eines Assets, zum Entfernen eines Assets oder zum Ersetzen eines Assets auf, indem Sie auf eine der folgenden Optionen tippen.

Option	Details
Teil verwenden	Zeichnen Sie die Nutzung eines Assets auf.
Teil entfernen	Zeichnen Sie die Entfernung eines Assets auf.
Teil Tauschen	Zeichnen Sie den Ersatz eines Assets auf.

7. Zeichnen Sie die Informationen zur Nutzung oder Entfernung eines Assets auf, indem Sie auf eine der folgenden Optionen tippen.

Option	Details
Asset-Nutzung erfassen	Zeichnen Sie die Nutzung eines Assets auf:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	○ Zeichnen Sie die Nutzung eines Assets manuell auf, indem Sie das Teil aus Ihrem Bestand auswählen, nach links wischen und auswählen **Teil Verwenden** . ○ Scannen Sie das Asset-Tag, um die Asset-Nutzung aufzuzeichnen: **a.** Wählen Sie den Teiledatensatz aus. **b.** Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol und wählen Sie aus **Teil Scannen** Um ein einzelnes Teil zu scannen, oder wählen Sie aus **Scannen Sie Mehrere Teile** Dient zum sequenziellen Scannen der Strichcodes von mehr als einem Teil. **Hinweis:** Sie können maximal fünf Teile sequenziell scannen. Informationen zum Ändern des Grenzwerts für Ihre Anforderungen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine gruppierte Eingabe für mehrere Scans . **c.** Wählen Sie **Asset-Tag scannen** aus. **d.** Zeigen Sie mit dem Sucherrechteck auf einen Barcode, um das Asset zu scannen. Die Ziffern des Barcodes werden automatisch im Scanner erfasst. **e.** Akzeptieren Sie den gescannten Barcode, indem Sie auf das Symbol Fertig tippen. **f.** Kehren Sie zum Bildschirm Teil verwenden zurück, indem Sie auf das zurück-Symbol tippen. Das Asset wird der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen hinzugefügt, und der Status für das Teil ändert sich in **In Gebrauch** .
Asset-Entfernung erfassen	Zeichnen Sie die Entfernung eines Assets auf: ○ Erfassen Sie die Entfernung eines Assets manuell: **a.** Wählen Sie Aus **Teil Entfernen** . **b.** Tippen Sie im Teildatensatz auf das Hinzufügen-Symbol (). **c.** Wählen Sie im Bildschirm Teil entfernen die Option aus **Defekt** In **Status des entfernten Teils** Feld. **d.** Wenn das Teil Verbrauchsgut ist, geben Sie die Menge ein, die Sie ersetzen möchten. **e.** In **Abgabelager** Feld den Lagerstandort auswählen. **f.** Wählen Sie Aus **Teil Entfernen** . ○ Scannen Sie das Asset-Tag, um die Entfernung eines Assets aufzuzeichnen: **a.** Wählen Sie Aus **Teil entfernen** . **b.** Wählen Sie Aus **Zum Entfernen scannen** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	c. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol () Und wählen Sie dann aus, um ein Teil zu scannen **Zum Entfernen scannen** . **Hinweis:** Sie können maximal fünf Teile sequenziell scannen. Informationen zum Ändern des Grenzwerts für Ihre Anforderungen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine gruppierte Eingabe für mehrere Scans . **d.** Tippen Sie auf **Zu entfernendes Teil** Feld, und wählen Sie dann aus **Scannen** . **e.** Zeigen Sie mit dem Sucherrechteck auf einen Barcode, um das Asset zu scannen. Die Ziffern des Barcodes werden automatisch im Scanner erfasst. **f.** Akzeptieren Sie den gescannten Barcode, indem Sie auf das Symbol Fertig tippen. **g.** Wählen Sie Aus **Registerkarte „Überprüfen“** Und tippen Sie dann auf das Löschsymbol (), um das Teil zu entfernen. **h.** Wählen Sie **Absenden**. **i.** Kehren Sie zum Bildschirm „Teil entfernen“ zurück, indem Sie auf das zurück-Symbol tippen. Das Asset wird aus der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen entfernt, und der Status für das Teil ändert sich in **Auf Lager** Und der Substatus ändert sich in **Defekt** .
Datensatz-Asset-Ersatz	Erfassen Sie den Ersatz eines Assets:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	○ Ersetzung eines Assets manuell erfassen: **a.** Wählen Sie Aus **Teil tauschen** . **b.** Tippen Sie im Teildatensatz auf das Hinzufügen-Symbol (). **c.** Wählen Sie im Bildschirm „Teil tauschen“ die Option aus **Defekt** In **Status des entfernten Teils** Feld, wenn das Teil fehlerhaft ist. Wählen Sie Aus **Verfügbar** Wenn das Teil nicht defekt ist. **d.** Geben Sie die Menge ein, die Sie ersetzen möchten, wenn das Teil Verbrauchsgut ist. **e.** In **Abgabelager** Feld den Lagerstandort auswählen. **f.** Wählen Sie das Teil aus, das Sie ersetzen möchten, in–dem Sie auf tippen **Tauschen Sie mit** Feld. **g.** Geben Sie im Bildschirm Teil zum Austauschen auswäh–len die Asset-Tag-Nummer des Teils in ein **Suchen** Feld. **h.** Tippen Sie auf den Teildatensatz. **i.** Wählen Sie **Absenden**. ○ Scannen Sie das Asset-Tag, um den Asset-Ersatz aufzu–zeichnen: **a.** Wählen Sie Aus **Teil tauschen** . **b.** Wählen Sie Aus **Scannen Sie zum Tauschen** Um ein Teil zu scannen. **c.** Tippen Sie auf **Zu entfernendes Teil** Feld, und wählen Sie dann aus **Scannen** . **d.** Zeigen Sie mit dem Sucherrechteck auf einen Barcode, um das Asset zu scannen. Die Ziffern des Barcodes werden automatisch im Scanner erfasst. **e.** Akzeptieren Sie den gescannten Barcode, indem Sie auf das Symbol Fertig tippen. **f.** Tippen Sie auf **Tauschen Sie mit** Feld, und wählen Sie dann aus **Scannen** . **g.** Zeigen Sie mit dem Sucherrechteck auf einen Barcode, um das Asset zu scannen. Die Ziffern des Barcodes werden automatisch im Scanner erfasst. **h.** Tippen Sie auf das Fertig-Symbol, um den gescannten Barcode zu akzeptieren. **i.** Wählen Sie Aus **Registerkarte „Überprüfen“** Und über–prüfen Sie die Teile, die Sie tauschen möchten. **j.** Wählen Sie **Absenden**. **k.** Kehren Sie zum Bildschirm „Teil entfernen“ zurück, in–dem Sie auf das zurück-Symbol tippen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Details
	Das neue Asset wird der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen mit dem Status hinzugefügt **In Gebrauch** . Das Asset wird aus der zugehörigen Liste Asset-Nutzungen entfernt, der Status für das Teil ändert sich in **Auf Lager** , Und der Substatus ändert sich in **Defekt** .

Zugehörige Informationen

Asset-Nutzung erfassen

Registrieren Sie neue Assets

Registrieren Sie neue Assets, die für Kunden unterstützt werden und zuvor nicht mit registriert wurden ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: asset

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf das Überlaufsymbol (**...**) Und wählen Sie aus **Registrieren Sie Das Asset** .
4. Tippen Sie Auf **Modellkategorie** , Und suchen Sie nach der Teilemodellkategorie, und wählen Sie sie aus.
5. Tippen Sie Auf **Modell** , Und suchen Sie nach dem Teilemodell, und wählen Sie es aus.
6. **Wahlweise:** Geben Sie andere Details ein, z. B. **Modellnummer** , **Installationsdatum** , **Unternehmen** , Und **Standort** .
   Durch die Eingabe einer neuen Modellnummer wird die vorhandene Modellnummer des Teils überschrieben, das zur gleichen Modellkategorie und zum gleichen Modell gehört.
7. Tippen Sie Auf **Scannen** Dient zum Scannen des Asset-Tags und der Seriennummer eines Teils.
8. Tippen Sie Auf **Nächstes Element scannen** Jedes Mal, um die Strichcodes der nächsten Teile zu scannen.
   Mit der Standardkonfiguration können Sie maximal fünf Teile gleichzeitig scannen. Sie können die Anzahl der Scans mehrerer Elemente gleichzeitig erhöhen oder verringern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine gruppierte Eingabe für mehrere Scans .
9. Tippen Sie nach dem Scannen aller Teile auf **Überprüfen** .
   Die **Überprüfen** Die Anzahl wird aktualisiert, nachdem Sie jedes Teil gescannt haben.
10. Überprüfen Sie die gescannten Teile, und tippen Sie auf **Fertig** .
    Das Formular „Assets registrieren“ wird mit der neuesten Anzahl und anderen zugehörigen Informationen aktualisiert.

Verschieben Sie defekte Assets durch den Übertragungsprozess

Fügen Sie defekte Teile aus Ihrem Lager der Übergabeliste hinzu. Generieren Sie Transferaufträge, um diese Artikel in das Lager zu transferieren, an das sie übergeben werden müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie Auf **Bestand** > **Mein Bestand**an.
   Teile, die den Substatus „Verfügbar“ oder „Reserviert“ aufweisen, werden auf der Registerkarte **Verfügbar** angezeigt, und Teile, die defekt sind, werden auf der Registerkarte **Defekt** angezeigt.
3. Wählen Sie **Defekt**.
4. Wählen Sie das Teil für die Übergabe aus.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um das Teil in das Lager zu transferieren, an das es zurückgegeben werden muss.

Aufgabe	Aktion
Abgabe	**a.** Klicken Sie auf das Teil. **b.** Wischen Sie das Teil nach links, und wählen Sie **Zu Abgabeliste hinzufügen**.
Teiledetails anzeigen und dann übergeben	**a.** Wählen Sie das Teil aus, und öffnen Sie das Formular. **b.** Überprüfen Sie die Modellnummer und die Teilemenge. **c.** Tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Zu Abgabeliste hinzufügen**.

6. Wählen Sie **An Lager**, und wählen Sie dann ein Lager für die Übergabe aus.
7. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wählen Sie auf iOS-Geräten **Absenden** aus.
   - Wählen Sie auf Android-Geräten das Symbol zum Senden.

Ergebnis

Es wird eine neue Transferauftragsposition erstellt.

- Wenn für den Übergabestandort ein Transferauftrag vorhanden ist, wird die neue Transferauftragsposition diesem Transferauftrag hinzugefügt.

  Hinweis: Der Transferauftrag muss den Status **Entwurf** aufweisen.

- Wenn für den Übergabestandort kein Transferauftrag vorhanden ist, wird ein neuer Transferauftrag erstellt, und die Transferauftragsposition wird diesem Transferauftrag hinzugefügt.

Weitere Informationen zu Asset-Übertragungen finden Sie unter Verschieben Sie ein Asset durch den Übertragungsprozess .

Verschieben Sie überschüssige Assets durch den Übertragungsprozess von einem Mobilgerät

Verschieben Sie Ihre überschüssigen Verbrauchsgüter aus Ihrem Lager in die Abgabeliste, indem Sie verwenden ServiceNow Agent Anwendung auf Ihrem Mobilgerät. Sie können Transferaufträge generieren, um diese Artikel in das Lager zu verschieben, in dem sie abgegeben werden müssen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie Auf **Bestand** > **Mein Bestand**an.
   Die Teile, die sich in einem verfügbaren oder reservierten Substatus befinden, werden in angezeigt **Verfügbar** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Verfügbar** .
4. Wählen Sie das Teil aus, das Sie abgeben möchten.
5. Verschieben Sie das Teil, das zurückgegeben werden soll, in das Lager, indem Sie eine der folgenden Aktionen ausführen.

Option	Beschreibung
Abgabe	**a.** Wählen Sie das Teil aus. **b.** Wischen Sie das Teil nach links, und wählen Sie aus **Der Abgabeliste hinzufü gen** . **c.** Wählen Sie die Menge aus, die Sie zu–rückgeben möchten.
Teiledetails anzeigen und dann übergeben	**a.** Wählen Sie das Teil aus, und öffnen Sie das Formular. **b.** Überprüfen Sie die Modellnummer und die Teilemenge. **c.** Wählen Sie das Überlaufsymbol und dann aus **Der Abgabeliste hinzufügen** .

6. Wählen Sie das Teil aus, und öffnen Sie das Formular.
7. Wählen Sie den Überlauf aus ⋮ Symbol und dann auswählen **Der Abgabeliste hinzufügen** .
8. Überprüfen Sie die Modellnummer.
9. Wählen Sie Aus **Menge** Und geben Sie die Menge ein, die Sie in das Lager zurückgeben möchten.
10. Wählen Sie Aus **Lagerraum abgeben** Und wählen Sie dann ein Lager aus, in dem Sie Ihre Teile abgeben möchten.
11. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie ein Apple iOS- oder Google Android-Gerät haben:
    - In einem Apple IOS-Gerät, wählen Sie aus **Übermitteln** .
    - In einem Google Android Wählen Sie das Sendesymbol aus.

Ergebnis

Es wird eine neue Transferauftragsposition erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Wenn für den Abgabestandort ein Transferauftrag vorhanden ist, wird dem Transferauftrag die neue Transferauftragsposition hinzugefügt.

  Hinweis: Der Transferauftrag muss sich in befinden **Entwurf** status.

- Wenn kein Transferauftrag für den Abgabestandort vorhanden ist, wird ein neuer Transferauftrag erstellt, und die Transferauftragsposition wird diesem Transferauftrag hinzugefügt.

Weitere Informationen zu Asset-Übertragungen finden Sie unter Verschieben Sie ein Asset durch den Übertragungsprozess .

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Status des Teils in der Liste abzugebende Teile.

Zeigen Sie Informationen zur Installationsbasis in an ServiceNow Agent Anwendung

Zeigen Sie Informationen zu Installationsbasiselementen in Arbeitsauftragsaufgaben auf der an ServiceNow Agent Mobile Anwendung zum Nachverfolgen des Status der Fragen und Probleme, die für die erworbenen Produkte oder Services gestellt wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt meine Aufgaben auf **Alle Anzeigen** .
4. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie den Status des Installationsbasiselements nachverfolgen möchten.
5. Tippen Sie Auf **Installationsbasiselement** .
6. Überprüfen Sie die Informationen zum Installationsbasiselement im Abschnitt Details.
   - Tippen Sie auf **Details** Registerkarte zum Anzeigen der Informationen zum Installationsbasiselement.
   - Tippen Sie auf **Zugehörig** Registerkarte zum Anzeigen der untergeordneten Installationsbasiselemente und bevorstehenden Arbeitsauftragsaufgaben.

     Hinweis: Bevorstehende Arbeitsauftragsaufgaben sind nur verfügbar, wenn das Plugin „Plantes Arbeitsmanagement“ installiert ist und bevorstehende Arbeitsaufträge generiert werden.

Gerät ein ServiceNow Agent

Checken Sie mit ein, checken Sie aus, oder melden Sie defekte Geräte **Meine Ausrüstung** Applet in ServiceNow Agent Mobile-App.

Überprüfen Sie Geräte aus- oder eingehend

Checken Sie Geräte aus, die Ihren Arbeitsauftragsaufgaben oder Ihrer Crew über zugewiesen sind, oder checken Sie sie wieder ein ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Ausrüstung**an.
2. Tippen Sie auf eine Geräteinstanz.
3. Überprüfen Sie die Ausrüstung aus- oder eingehend.
   - Tippen Sie auf, um die Geräte auszuchecken **Auschecken** .

     Der Gerätestatus ändert sich in **In Gebrauch** .
   - Tippen Sie auf, um die Geräte in einzuchecken **Check-in** .

     Der Gerätestatus ändert sich in **Verfügbar** . Wenn die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist, kann die Anlageninstanz für diese Aufgabe nicht mehr ausgecheckt werden.

Defekte Geräte melden

Melden Sie Aufgliederungen von Geräten, die Ihren Arbeitsauftragsaufgaben oder Ihrer Crew über zugewiesen sind ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Ausrüstung**an.
2. Tippen Sie auf eine Geräteinstanz.
3. Tippen Sie Auf **Berichtsaufgliederung** .
4. In **Beschreibung** Feld, geben Sie Details zur Aufgliederung an.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Der Gerätestatus ändert sich in **Nicht Verfügbar** Und können nicht mehr ein- oder ausgecheckt werden.

Field Service Contractor for mobile

Manager und Service Desk-Mitarbeiter von Auftragnehmerunternehmen können verwenden Field Service Contractor for mobile Anwendung zum Anzeigen und Verwalten der ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben.

Organisationen können ihre Arbeitsauftragsaufgaben an Auftragnehmerunternehmen auslagern. Das Auftragnehmerunternehmen führt zugewiesene Aufgaben durch, indem es seine Auftragnehmermitarbeiter am Kundenstandort bereitstellt.

Zugehörige Informationen

Field Service Contractor for mobile Funktion von Now Mobile Agent-Anwendung

Weisen Sie sich auf einem Mobilgerät eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zu

Weisen Sie sich über die eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zu Field Service Contractor for mobile Funktion von ServiceNow Agent Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Meine Gruppenaufgaben** .
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮)-Symbol.
5. Tippen Sie Auf **Mir zuweisen** .
   - Wenn die Arbeitsauftragsaufgabe erfolgreich zugewiesen wurde, wird die Meldung angezeigt Mir erfolgreich zuweisen Wird angezeigt.
   - Wenn Sie zur geplanten Zeit nicht verfügbar sind, wird die folgende Meldung angezeigt: Dieser Service Desk-Mitarbeiter ist während der geplanten Zeit nicht verfügbar. Wählen Sie einen anderen Service Desk-Mitarbeiter aus, oder planen Sie die Zeit neu .

Ergebnis
Die Arbeitsauftragsaufgabe wurde Ihnen erfolgreich zugewiesen und kann über aufgerufen werden **Offene Aufgaben** Bildschirm. Auf der Navigationsregisterkarte Benachrichtigung wird eine Nachricht angezeigt, die bestätigt, dass Ihnen die Arbeitsauftragsaufgabe neu zugewiesen wurde.

Weisen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe einem Service Desk-Mitarbeiter auf einem Mobilgerät neu zu

Als Manager können Sie einem Service Desk-Mitarbeiter über die eine Arbeitsauftragsaufgabe zuweisen Field Service Contractor for mobile Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe auf eine der folgenden Arten:
   - Tippen Sie auf **Öffnen Sie die Aufgabe** Bildschirm
   - Tippen Sie auf **Meine Gruppenaufgaben** Bildschirm.
   - Tippen Sie auf **Heutige Aufgaben** Bildschirm.
3. Überprüfen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
4. Tippen Sie in der Arbeitsauftragsaufgabe auf weitere Aktionen (⋮)-Symbol.
5. Tippen Sie auf **Aufgabe neu zuweisen** Funktion.
6. Tippen Sie Auf **Zugewiesen an** .
7. Wählen Sie einen Service Desk-Mitarbeiter aus der aus **Zugewiesen an** Liste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Tippen Sie auf **Absenden**.

> **Hinweis:** Wenn der Auftragnehmer-Mitarbeiter nicht verfügbar ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Der Service Desk-Mitarbeiter ist während der geplanten Zeit nicht verfügbar. Wählen Sie einen anderen Service Desk-Mitarbeiter aus, oder planen Sie die Zeit neu.

Ergebnis
Die Arbeitsauftragsaufgabe wird einem Auftragnehmer-Mitarbeiter neu zugewiesen.

Akzeptieren Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät, oder lehnen Sie sie ab

Akzeptieren Sie eine Ihnen über zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, oder lehnen Sie sie ab Field Service Contractor for mobile Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Alle offenen Aufgaben**
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Akzeptieren Sie die Aufgabe im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“, oder lehnen Sie sie ab.

   - Tippen Sie auf, um die Aufgabe abzulehnen **Ablehnen** Wählen Sie den Grund für die Ablehnung aus, und geben Sie Details ein.

     Die folgende Bestätigungsmeldung wird oben im Bildschirm angezeigt: Aufgabe erfolgreich abgelehnt. Klicken Sie hier, um offene Aufgaben anzuzeigen .

   - Um selbst an der Aufgabe zu arbeiten, tippen Sie auf **Akzeptieren** .

> **Hinweis:** Wenn der Mitarbeiter oder Manager des Auftragnehmers nicht verfügbar ist, wird die folgende Meldung angezeigt: Warnung: WOTXXXX wurde für eine Zeit geplant, die Sie möglicherweise nicht verfügbar sind.

Ergebnis
Die Aufgabe wurde entweder akzeptiert oder abgelehnt. Wenn die Aufgabe abgelehnt wird, wird sie je nach Rolle der Person, die sie akzeptiert oder abgelehnt hat, neu zugewiesen.

- Wenn ein Manager die Aufgabe ablehnt, ändert sich der Status der Aufgabe in „Ausstehender Versand“ oder „Ausstehende Zuweisung“. Die abgelehnte Aufgabe wird dem Manager der nächsten entsprechenden Gruppe zugewiesen. Wenn das System keine andere qualifizierte Gruppe identifizieren kann, verbleibt die Aufgabe im Status „Versand ausstehend“, damit der Dispatcher die Aufgabe manuell zuweisen kann.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Aufgabe ablehnt, wird sie dem Manager des Service Desk-Mitarbeiters neu zugewiesen.

Erstellen Sie Arbeitsaufträge für ein ausgewähltes Asset auf einem Mobilgerät

Erstellen Sie über einen Arbeitsauftrag für ein Asset Field Service Contractor for mobile Anwendung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Asset-Suche** .
3. Zeigen Sie den Asset-Datensatz mit einer der folgenden Optionen an.
   - Tippen Sie auf das Barcodesymbol, und scannen Sie das Asset.
   - Geben Sie den Asset-Code in ein **Asset-Tag** .
4. Tippen Sie auf den Asset-Datensatz, und führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Option	Bezeichnung
Dient zum Erstellen eines Arbeitsauftrags für dieses Asset	**a.** Tippen Sie Auf **Erstellen Sie Einen Arbeits auftrag** . **b.** Tippen Sie Auf **Kurzbeschreibung** . **c.** Geben Sie eine Kurzbeschreibung für den Arbeitsauftrag ein, und klicken Sie auf **Fertig**. **d.** Klicken Sie auf **Absenden**. Der Arbeitsauftrag wird für das ausge–wählte Asset erstellt.

Ergebnis
Für ein ausgewähltes Asset wird ein Arbeitsauftrag erstellt, oder der zugehörige Arbeitsverlauf wird überprüft.

Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit einer Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie Wissensartikel im Zusammenhang mit einer Arbeitsauftragsaufgabe über an Field Service Contractor for mobile Anwendung, um zusätzliche Informationen zu erhalten, die Ihnen beim Abschließen der Aufgabe helfen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Seite „wissensartikelansicht“ enthält mehrere Details zu einem angezeigten artikel, z. B. artikelnummer, Kurzbeschreibung, artikelinhalt, verfasst von und Anzahl der Ansichten. Sie können alle verfügbaren Wissensartikel unabhängig von Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe im anzeigen **Artikel** Registerkarte.

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Heutige Aufgabe** .
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Greifen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf die zugehörigen Artikel in zu **Details** Bildschirm auf eine der folgenden Arten:
   - Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie aus **Zeigen Sie Wissen an** .
   - Tippen Sie auf **Zugehörig** Registerkarte und zeigen Sie die zugehörigen Wissensartikel an.
5. Überprüfen Sie den wissensartikel.
6. Wählen Sie in der Wissensliste den Link zum wissensartikel aus, den Sie anzeigen möchten.
7. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback zu einem wissensartikel, indem Sie den artikel bewerten, den artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, eine Sternebewertung angeben oder Kommentare für den artikel veröffentlichen.

Ergebnis

Die ausgewählte Version des artikels wird auf einer Wissensdetailseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in angezeigt wird Field Service Contractor for mobile Anwendung. Der Registerkartenname enthält die Nummer des wissensartikels und seine Versionsnummer.

Geben Sie Nebenkosten direkt aus einer Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät ein

Erstellen und verfolgen Sie Nebenkosten, die während der Ausführung einer Arbeitsauftragsaufgabe über entstehen Field Service Contractor for mobile Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nebenkosten sind Ausgaben im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, die während der Ausführung einer Aufgabe entstehen oder anderweitig mit der Aufgabe zusammenhängen, z. B. Lieferanten- oder Kilometerkosten, aber keine vorhergesagten Standardausgaben wie Teileanforderungen.

Sie können Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Aufgabenlebenszyklus generieren.

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Heutige Aufgaben** .
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste aus.
4. Auf der **Details** Tippen Sie auf die Registerkarte weitere Aktionen (⋮)-Symbol.
5. Tippen Sie auf **Nebenkosten protokollieren** Funktion.
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Nebenkosten protokollieren“

Feld	Beschreibung
Typ	Der Typ der Nebenkosten, z. B. Kilometerstand, Autovermietung oder Lieferantenkosten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Feld	Beschreibung
Kosten	Nebenkosten insgesamt
Beschreibung	Hilfreiche Informationen zu den Nebenkosten.
Status	Status der Ausgabe, z. B. „Ausstehend“ oder „Angefallen“
Anhang	Option zum Einfügen unterstützender Anhänge.

7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnis
Die Nebenkosten werden erstellt und können über die Navigationsregisterkarte „Arbeitsauftragsbezogene“ oder „meine Nebenkosten“ aufgerufen werden.

Das System generiert eine Kostenzeile für die Nebenkosten, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:

- Der Status lautet „Angefallen“.
- Der Typ ist nicht „Keine“.
- Die Kosten sind größer als 0.

Wenn sich eine der Bedingungen ändert, wird die Kostenzeile gelöscht.

Zeigen Sie das Profil eines Service Desk-Mitarbeiters auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie die Profilinformationen aller Service Desk-Mitarbeiter in Ihrem Team über an Field Service Contractor for mobile Anwendung, damit Sie sie bei Bedarf kontaktieren können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Auftragnehmer-Manager können Sie auf Details zu Ihren Teammitgliedern zugreifen, z. B. Mobiltelefonnummer, geschäftliche Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

Prozedur
1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der ServiceNow Agent Startseite der Anwendung, navigieren Sie zu **Mein Team** > **Mehr**an.
3. Tippen Sie auf die Gruppe, der Sie angehören.
4. Tippen Sie in auf das Mitarbeiterprofil, das Sie überprüfen möchten **Teammitglieder** Liste.
5. Überprüfen Sie die Informationen im Profil des Servicemitarbeiters.

Bildschirm „Details anzeigen“ auf der Field Service Contractor for mobile

Verwenden Field Service Contractor for mobile Anwendung zum Anzeigen von Details zu Arbeitsauftragsfeldern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Detailbildschirm zeigt vollständige Informationen zu einer Arbeitsauftragsaufgabe an. Mitarbeiter oder Manager von Auftragnehmern können auf dem Bildschirm „Details“ eine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsauftragsaufgabe überprüfen, um die Aufgabenanforderung zu verstehen, und sie können die Aufgabe akzeptieren oder ablehnen. Manager können die Aufgabe auch einem Auftragnehmer-Mitarbeiter zuweisen.

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie Auf **Heutige Aufgaben** .
4. Öffnen Sie eine beliebige Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf **Details** .
6. Auf der **Details** Registerkarte überprüfen Sie die Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe, die in den Formularfeldern angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Standort	Das geografische Gebiet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zugewiesene Aufgabe ausführt.
Initiiert von	Übergeordnete Aufgabe der Arbeitsauftragsaufgabe.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe voraussichtlich beginnt.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe endet Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Die geschätzte Zeit bis zum Abschluss der Arbeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im status Entwurf oder Versand ausstehend befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Die verfügbaren Auswahlmöglichkeiten sind: Pausenkorrektur, Installation oder geplante Wartung
Im Rahmen der Gewährleistung	Option, die angibt, dass für ein oder mehrere Konfigurationselemente im Zusammenhang mit der Aufgabe eine Garantie vorhanden ist.
Beschreibung	Detail der Arbeit, die am Arbeitsstandort ausgeführt werden soll. Vollständige Details zum Problem helfen, eine erweiterte Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Arbeitsauftragslebenszyklus zu vermeiden.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten enthält, der die Aufgabe abschließen soll. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt und den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Zeigt den Service Desk-Mitarbeiter oder Manager an, der der Aufgabe derzeit zugewiesen ist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfolgen oder fügen Sie Informationen zu Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät hinzu

Zeigen Sie Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe über an Field Service Contractor for mobile Anwendung. Sie können dem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz auch Dokumente, Bilder oder Arbeitsnotizen hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf dem Bildschirm „Aktivitätenstrom“ werden alle Informationen im Zusammenhang mit einer Arbeitsauftragsaufgabe seit ihrer Erstellung nachverfolgt und angezeigt. Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet.

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie Auf **Heutige Aufgaben** .
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe.
5. Tippen Sie im Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ auf **Aktivitätenstrom** .
6. Zeigen Sie die Aktivitäten der Arbeitsauftragsaufgabe an.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie ein Dokument, ein Bild oder einen Kommentar hinzu.

Element, das hinzugefügt werden soll	Aktionen
Hängen Sie ein Dokument an	**a.** Tippen Sie auf das Dokumentsymbol ( ). **b.** Wählen Sie ein Dokument aus, das Ihrer Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt werden soll.
Bild hinzufügen	**a.** Tippen Sie auf das Bildsymbol ( ) **b.** Wählen Sie ein Bild zum Hochladen aus.
Fügen Sie ein Foto hinzu	**a.** Tippen Sie auf das Kamerasymbol ( ). **b.** Erfassen Sie das Bild, das in Ihre Arbeitsauftragsaufgabe aufgenommen werden soll.
Eine Anmerkung hinzufügen	Geben Sie den Kommentar in ein **Fügen Sie einen Kommentar hinzu** Feld

Schließen Sie eine vollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät

Schließen Sie Arbeitsauftragsaufgaben, um eine Aufgabe abzuschließen, für die das Problem über behoben oder gelöst wurde Field Service Contractor for mobile Anwendung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Heutige Aufgaben** .
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.
5. Geben Sie die Notizen ein, die den Abschluss beschreiben, im ein **Abschlussnotizen** Feld.
   Die Informationen zu Abschlussnotizen werden in einem Arbeitsauftragsaufgabenformular auf die Registerkarte „Aktivitätenstrom“ kopiert.
6. **Wahlweise:** Erstellen Sie automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe, um ausstehende Arbeiten aus der aktuellen Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, indem Sie aktivieren **Erstellen Sie eine Folgeaufgabe** Option.
   Die neue Arbeitsauftragsaufgabe wird Ihrer Gruppe zugewiesen.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

   Bestätigungsnachrichten werden je nachdem angezeigt, ob Sie aktiviert haben **Erstellen Sie eine Folgeaufgabe** Option.

   - Wenn Sie die Option nicht aktiviert haben, wird die Bestätigungsnachricht angezeigt Aufgabe erfolgreich geschlossen Wird angezeigt.
   - Wenn Sie die Option aktiviert haben, wird die Nachricht angezeigt Sie haben 2 Nachrichten Wird angezeigt. Tippen Sie Auf **Anzeigen** In der Nachricht werden die Erfolgsmeldung und eine Nachricht angezeigt, die die Nummer der erstellten Folgeaufgabe angibt.

Ergebnis
Die Aufgabe ist geschlossen. Wenn Sie eine Folgearbeitsauftragsaufgabe erstellt haben, können Sie darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Meine Gruppenaufgaben**an.

Schließen Sie eine unvollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig schließen, wenn über die Arbeit an der Aufgabe aussteht Field Service Contractor for mobile Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Heutige Aufgaben** .
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die bereits ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮)-Symbol.
5. Tippen Sie Auf **Unvollständig Schließen** .
6. Geben Sie den Grund in an **Abschlussnotizen** .
   Die Informationen zu Abschlussnotizen werden in kopiert **Registerkarte „Aktivitätenstrom“** In einem Arbeitsauftragsaufgabenformular.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

7. **Wahlweise:** Erstellen Sie automatisch eine Arbeitsauftragsaufgabe, um ausstehende Arbeiten aus der aktuellen Arbeitsauftragsaufgabe nachzuverfolgen, indem Sie aktivieren **Erstellen Sie eine Folgeaufgabe** Option.
   Die neue Arbeitsauftragsaufgabe wird Ihrer Gruppe zugewiesen.
8. Tippen Sie auf **Absenden**.

   Bestätigungsnachrichten werden je nachdem angezeigt, ob Sie aktiviert haben **Erstellen Sie eine Folgeaufgabe** Option.

   - Wenn Sie die Option nicht aktiviert haben, wird die Bestätigungsnachricht angezeigt Aufgabe erfolgreich geschlossen Wird angezeigt.
   - Wenn Sie die Option aktiviert haben, wird die Nachricht angezeigt Sie haben 2 Nachrichten Wird angezeigt. Tippen Sie Auf **Anzeigen** In der Nachricht werden die Erfolgsmeldung und eine Nachricht angezeigt, die die Nummer der erstellten Folgeaufgabe angibt.

Ergebnis

Die Aufgabe ist geschlossen. Wenn Sie eine Folgearbeitsauftragsaufgabe erstellt haben, können Sie darauf zugreifen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Meine Gruppenaufgaben**an.

Die Nachverfolgung von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät anhalten oder fortsetzen

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe über auf Field Service Contractor for mobile Wenn Sie die Arbeit aus irgendeinem Grund nicht fortsetzen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_agent

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Heutige Aufgaben** .
3. Öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die gerade ausgeführt wird.
4. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮)-Symbol.
5. Tippen Sie Auf **Arbeit anhalten** .
   Im Arbeitsauftragsformular wechselt die Schaltfläche zu **Arbeit Fortsetzen** .
6. Tippen Sie Auf **Arbeit Fortsetzen** Wenn Sie bereit sind, erneut an der Arbeitsauftragsaufgabe zu arbeiten.

Zeigen Sie kürzlich geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät an

Zeigen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben an, die in den letzten sieben Tagen in geschlossen wurden ServiceNow Agent Mobile Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Kürzlich Geschlossene Aufgaben** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Überprüfen Sie die Arbeitsauftragsaufgaben aus der Liste kürzlich geschlossene Aufgaben.
   In der Liste werden die in den letzten sieben Tagen geschlossenen Aufgaben angezeigt.

Melden Sie sich geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät an

Kunden können Arbeitsauftragsaufgaben, die mit dem Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ geschlossen wurden, digital signieren und bestätigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent oder wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Arbeitsauftrag geschlossen wird, werden Sie mit einem Link zum Arbeitsauftrag benachrichtigt. Öffnen Sie den Arbeitsauftrag, um eine Unterschrift vom Kunden anzufordern.

Hinweis: Der Arbeitsauftrag wird nur geschlossen, wenn alle zugehörigen Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind.

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Kürzlich Geschlossene Aufgaben** .
3. Tippen Sie auf die Arbeitsauftragsaufgabe aus der Liste, die sich im Status „Abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ befindet.
4. Tippen Sie auf **Übergeordnet** Arbeitsauftragsnummer im Arbeitsauftragsaufgabenformular.
5. **Wahlweise:** Tippen Sie Auf **Vorschau** Dient zum Überprüfen der Arbeitsauftragsdetails.
6. Tippen Sie Auf **Signieren und bestätigen** Zum Erfassen der Kundensignatur.
7. Signieren Sie den geschlossenen Arbeitsauftrag.
   - Um Ihren Namen einzugeben, klicken Sie auf **Geben Sie die Signatur ein** .
   - Klicken Sie auf, um Ihren Namen zu signieren **Signatur zeichnen** .
8. Klicken Sie Auf **Akzeptieren und bestätigen** .

Fordern Sie Bestand mit an Field Service Contractor for mobile Anwendung

Fordern Sie Bestand an, um Teile zu erhalten, wenn Ihr Bestand niedrig ist oder Sie ein Teil für einen bestimmten Arbeitsauftrag benötigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent, wm_ext_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die erforderlichen Teile in Ihrer Gruppe oder Ihrem persönlichen Lager anfordern. Wenn Sie Teile aus dem Gruppenlager anfordern, werden die Transferaufträge automatisch generiert.

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Auf der **Meine Arbeit** Registerkarte „Navigation“ tippen Sie auf **Meine Aufgaben** .
3. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Teile benötigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Tippen Sie auf **Teile** Registerkarte.
5. Tippen Sie unter Teileanforderungen auf **Teileanforderung Erstellen** .
6. Tippen Sie auf **Modell**.
7. Wählen Sie ein Teilemodell aus.
8. Geben Sie im Feld **Erforderliche Menge** die Gesamtmenge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
9. Geben Sie im Feld **Erforderlich nach Datum** das Datum ein, bis zu dem alle Teile geliefert werden sollen.
10. Aktivieren Sie die Option **Obligatorisch**, um die zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe erforderlichen Teile anzugeben.
11. Tippen Sie auf **Absenden**.
    Beim Erstellen der Teileanforderung wird eine Nachricht angezeigt .
12. Navigieren Sie zurück zum Listenbildschirm „Teileanforderungen“, und tippen Sie auf die Teileanforderungskarte.
13. Tippen Sie Auf **Teil suchen** Um das spezifische Teil zu finden.
    Die Lagerstandorte werden auf dem Bildschirm angezeigt.
14. Tippen Sie auf das Lager, aus dem Sie die Teile erhalten möchten, und tippen Sie dann auf **Quellteil** .
15. Wählen Sie das Lager aus, in das die bezogenen Teile übertragen werden.
    Wenn Sie beispielsweise Teile in Ihr Lager aufnehmen müssen, wählen Sie Ihr persönliches Lager aus.
16. In **Menge** Geben Sie die Menge der Teile ein, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind.
17. Tippen Sie auf **Als Nächstes** Symbol.
18. Navigieren Sie zurück zu **Bestand** Bildschirm.

Ergebnis

Die zugehörigen Listen Teileanforderungen und Transferaufträge werden im Arbeitsauftragsaufgabenformular automatisch aktualisiert.

Zeigen Sie Bestandsdetails mit an Field Service Contractor for mobile Anwendung

Zeigen Sie Details zu verfügbaren und defekten Teilen in Ihrem Bestand an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent, wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie Auf **Mein Bestand** .
   Die verfügbaren und defekten Teile werden auf ihren jeweiligen Registerkarten angezeigt.
4. Zeigen Sie Teiledetails an.
   - Um Details der verfügbaren Teile anzuzeigen, tippen Sie auf **Verfügbar** Und wählen Sie ein Teil aus, um seine Details anzuzeigen.
   - Um Details der defekten Teile anzuzeigen, tippen Sie auf **Defekt** Und wählen Sie ein Teil aus, um seine Details anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nehmen Sie Teile mit ab Field Service Contractor for mobile Anwendung

Holen Sie das Teil ab, indem Sie es aus einem verfügbaren Lager übertragen, wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden und ein fehlendes Teil benötigen, um Ihre Aufgabe abzuschließen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent, wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Bestand**.
3. Tippen Sie auf **Teilübertragungen**.
4. Tippen Sie auf **Abholen**.
5. Tippen Sie auf ein abzuholendes Teil, wischen Sie nach links, und wählen Sie **Abholung bestätigen**.
   Die Beschaffungsphasen für das Teil werden angezeigt. Wenn sich das Teil in der Phase **Empfangen** befindet, können Sie die Abholung bestätigen.
6. Wählen Sie **Abholung bestätigen**.

Ergebnis
Die Beschaffungsphase wird in Geliefert geändert, und das Teil wird Ihrem Bestand hinzugefügt und als „verfügbar“ gekennzeichnet.

Füllen Sie den Fragebogen für eine Arbeitsauftragsaufgabe mit aus Field Service Contractor for mobile Anwendung

Beantworten Sie die voreingestellten Fragen, die einer Arbeitsauftragsaufgabe zugeordnet sind, um die Antworten zur späteren Referenz zu sammeln und zu speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_ext_Agent, wm_ext_Manager

Prozedur

1. Greifen Sie mit auf Ihre Instanz zu ServiceNow Agent Mobile Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, für die Sie den Fragebogen ausfüllen möchten.
5. Tippen Sie auf den Überlauf ⋮ Symbol und dann auswählen **Nehmen Sie an dem Fragebogen Teil** .
6. Tippen Sie auf der Registerkarte Ausstehend auf den Fragebogen, den Sie auszufüllen bereit sind.

   Hinweis: Wenn der Fragebogen obligatorisch ist, können Sie die Aufgabe erst schließen, wenn Sie den Fragebogen ausgefüllt haben.

7. Beantworten Sie alle Fragen im Fragebogen.
8. Tippen Sie auf **Absenden**.
   Nach der Übermittlung können Sie Ihren Fragebogen anzeigen, aber nicht ändern.

Ergebnis
Der übermittelte Fragebogen wird auf der Registerkarte Abgeschlossen angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Crew aktiviert ServiceNow Agent

Fügen Sie Ihrer Crew mithilfe von Geräte oder Mitglieder hinzu ServiceNow Agent Anwendung.

Fügen Sie Ihrer Crew Mitglieder oder Geräte hinzu

Fügen Sie Ihren Crews im Crews Crew-Mitglieder oder -Geräte hinzu ServiceNow Agent Anwendung.

Fügen Sie Ihrer geplanten Crew Mitglieder oder Geräte hinzu

Fügen Sie Ihrer Crew Mitglieder oder Geräte hinzu, um Ihre Crew und Ressourcen zu organisieren.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren aktivieren Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Ihrer geplanten Crew Mitglieder oder Geräte hinzufügen, um sicherzustellen, dass Ihre Crew ordnungsgemäß besetzt und für ihre Arbeit ausgestattet ist. Geplante Crews sind Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die nach einer abgeschlossenen Aufgabe beibehalten werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**an.
2. Wählen Sie eine Crew aus.
3. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Um Mitglieder hinzuzufügen, tippen Sie auf **Mitglieder** , Und tippen Sie dann auf **Fügen Sie Mitglieder hinzu** .
   - Tippen Sie auf, um Geräte hinzuzufügen **Gerät** , Und tippen Sie dann auf **Fügen Sie Geräte hinzu** .
4. Wählen Sie die Mitglieder oder Geräte aus, die Sie hinzufügen möchten.
5. Tippen Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgaben-Crew Mitglieder oder Geräte hinzu

Fügen Sie Mitglieder oder Geräte zur Aufgabencrew hinzu, um den Ressourcenbedarf einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren aktivieren Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fügen Sie einer Aufgaben-Crew Mitglieder oder Geräte hinzu. Aufgaben-Crews sind Ad-hoc-Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die erstellt wurden, um die Anforderungen einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen. Aufgaben-Crews werden nach Abschluss der Aufgabe nicht beibehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Bis **Aufgabenbeauftragte** , Tippen Sie auf **Alle anzeigen** .
4. Tippen Sie Auf **Fügen Sie Beauftragte hinzu.**
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Aufgabenbeauftragter“

Felder	Beschreibung
Anforderung	Die Ressourcenanforderung, die diese Zuweisung erfüllt.
Typ	Bestimmt, welcher Beauftragtentyp die Anforderung erfüllt. Wählen Sie zwischen dem Typ „Service Desk-Mitarbeiter“ oder „Gerätebeauftragter“ aus.
Beauftragte	Mitglieder oder Ausrüstungsinstanzen, die der Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen werden sollen.

6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Fügen Sie einer Aufgabencrew über Ressourcenanforderungen Mitglieder oder Geräte hinzu

Zeigen Sie die Ressourcenanforderungen einer Aufgabe an, und fügen Sie die entsprechenden Beauftragten hinzu, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter ausgestattet und mit Personal ausgestattet sind.

Vorbereitungen

Um Geräte hinzuzufügen, müssen Administratoren aktivieren Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.fsm_resource_Scheduling). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Greifen Sie auf die Ressourcenanforderungen einer Aufgabe zu, um die Kompetenzen und Ausrüstung anzuzeigen, die zur Erfüllung der Aufgabe erforderlich sind. Fügen Sie Mitglieder oder Geräte hinzu, um die Ressourcenanforderungen zu erfüllen, und stellen Sie sicher, dass die Crew für die Aufgabe ausgestattet und mit Personal ausgestattet ist. Aufgaben-Crews sind Ad-hoc Gruppen von Mitgliedern und Geräten, die erstellt wurden, um die Anforderungen einer Arbeitsauftragsaufgabe zu erfüllen. Aufgaben-Crews bleiben nach Abschluss der Aufgabe nicht bestehen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Bis **Ressourcenanforderungen** , Tippen Sie auf **Alle anzeigen** .
4. Wählen Sie eine Ressourcenanforderung aus.
5. Tippen Sie Auf **Fügen Sie Beauftragte hinzu.**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Wählen Sie die Beauftragten aus, die Sie hinzufügen möchten.
7. Tippen Sie auf **Absenden**.

Entfernen Sie Mitglieder und Geräte aus Ihrer Crew, oder geben Sie sie frei

Entfernen Sie Crew-Mitglieder und -Geräte aus Ihren Crews auf der, oder geben Sie sie frei ServiceNow Agent Anwendung.

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus Ihrer geplanten Crew

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus Ihrer geplanten Crew, damit sie anderen Crews oder Aufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Um Geräte zu entfernen, müssen Administratoren aktivieren Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.resource_Scheduling). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**an.
2. Wählen Sie die Crew oder Ausrüstung aus, die Sie entfernen möchten.
3. Tippen Sie auf **Entfernen** Symbol ( ).
4. Tippen Sie auf **Entfernen**.

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgaben-Crew

Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgabencrew, damit sie anderen Crews oder Aufgaben zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Um Geräte zu entfernen, müssen Administratoren aktivieren Außendienst Plugin „Ressourcenplanung“ (com.snc.resource_Scheduling). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Die Ressourcenplanung.

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der das Aufgaben-Crew-Mitglied oder die Ausrüstung zugewiesen ist.
3. Suchen Sie das Mitglied oder Gerät, das Sie entfernen möchten, und tippen Sie auf **Entfernen** Symbol ( ).

   Hinweis: Wenn sich die Aufgabe im Status „in Arbeit“ befindet, **Entfernen** Wird durch ersetzt **Release** .

4. Tippen Sie auf **Entfernen**.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geben Sie ein Aufgaben-Crew-Mitglied frei

Release-Aufgaben-Crew-Mitglieder aus Arbeitsauftragsaufgaben, die sich im Status „in Arbeit“ befinden.

Vorbereitungen

Release Zeigt nur an, ob sich die Arbeitsauftragsaufgabe im Status „in Arbeit“ befindet. Wenn nicht, müssen Mitglieder der Aufgabencrew entfernt werden. Weitere Informationen finden Sie unter Entfernen Sie Mitglieder oder Geräte aus einer Aufgaben-Crew.

•

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, der das Aufgaben-Crew-Mitglied zugewiesen ist.
3. Suchen Sie das Task Crew-Mitglied, das Sie freigeben möchten, und tippen Sie auf **Bearbeiten** Symbol ( ).
4. Tippen Sie Auf **Release** .
   Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Tippen Sie auf, um mit der Aktion fortzufahren **Release** . Tippen Sie zum Abbrechen auf **Abbrechen** .

Bearbeiten Sie Mitglieds- oder Ausrüstungsdetails

Bearbeiten Sie die Details eines einzelnen geplanten Crew-Mitglieds oder Geräts sowie einer gesamten Crew auf der ServiceNow Agent Anwendung. Markieren Sie Mitglieder, Geräte und Crews als aktiv oder inaktiv, oder fügen Sie Details für Aufgaben-Crew-Mitglieder hinzu.

Bearbeiten Sie Details der geplanten Crew

Bearbeiten Sie die Details eines einzelnen geplanten Crew-Mitglieds oder einer gesamten geplanten Crew. Markieren Sie Mitglieder und Crews als aktiv oder inaktiv.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Crews**an.
2. Wählen Sie die Crew aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus Folgendem:
   - Um einen Beauftragten zu bearbeiten, tippen Sie auf **Bearbeiten** Symbol ( ) Vom ausgewählten Beauftragten.
   - Um die Crew zu bearbeiten, tippen Sie auf **Weitere Aktionen** Symbol ( ).
4. Bearbeiten Sie die Details im Formular.
5. Tippen Sie Auf **Aktualisieren** .

Bearbeiten Sie die Details des Aufgaben-Crew-Mitglieds

Passen Sie den tatsächlichen Arbeitsbeginn, das tatsächliche Arbeitsende oder die Ressourcenanforderung eines Aufgabenbeauftragten in einer Aufgaben-Crew an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Agent und Crew_Moderator

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Meine Aufgaben**an.
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Tippen Sie auf **Bearbeiten** Symbol ( ) Vom ausgewählten Beauftragten.
4. Bearbeiten Sie die Details im Formular.
5. Tippen Sie Auf **Aktualisieren** .

Push-Benachrichtigungen auf ServiceNow Agent

Weisen Sie Aufgaben zu, und senden Sie Erinnerungen an Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, die Push-Benachrichtigungen verwenden.

Push-Benachrichtigungen bieten mehrere Vorteile:

- Service Desk-Mitarbeiter und Techniker können umsetzbare Push-Benachrichtigungen zu Aufgaben auf ihren Mobilgeräten erhalten.
- Zuteiler und Manager können Push-Benachrichtigungen verwenden, um Gruppen oder einzelnen Mitarbeitern Aufgaben zuzuweisen und Erinnerungen zu senden.
- Service Desk-Mitarbeiter und Techniker können Push-Benachrichtigungsaktionen auf ihren Mobilgeräten ausführen, ohne die Anwendung zu öffnen, z. B. Aufgaben annehmen oder ablehnen, Teileanforderungen und Antworten auf Kundenkommentare zu Aufgaben.

Akzeptieren oder lehnen Sie Anforderungen aus Push-Benachrichtigungen ab

Als Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, Sie können Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Push-Benachrichtigungsaktionen akzeptieren oder ablehnen, ohne dass Sie öffnen müssen ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der auf Ihrem Mobilgerät empfangenen Push-Benachrichtigung.
2. Tippen Sie auf die Push-Benachrichtigung.
3. Verarbeiten Sie die Anforderung.

An	Diese Aktion ausführen
Akzeptieren Sie die Arbeit an der Arbeitsauftragsaufgabenbenachrichtigung	Klicken Sie Auf **Akzeptieren**
Lehnen Sie die Aufgabenbenachrichtigung ab	Klicken Sie Auf **Ablehnen** **Hinweis:** Wenn Sie die Aufgabenbenachrichtigung ablehnen, wird die Aufgabenzuweisung gelöscht, und die Aufgabe wird an zurückgegeben **Versand Ausstehend** status.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeigen Sie Aufgabenkommentare aus Push-Benachrichtigungen an, und beantworten Sie sie

Als Außendienst Service Desk-Mitarbeiter, Sie können die Kommentare von Kunden in Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe von Push-Benachrichtigungsaktionen anzeigen und darauf antworten, ohne zu öffnen ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu der auf Ihrem Mobilgerät empfangenen Push-Benachrichtigung.
2. Lesen Sie den in der Push-Benachrichtigung angezeigten Text, um den Kundenkommentar anzuzeigen.
3. **Wahlweise:** Antworten Sie auf den Kommentar.
   a. Drücken Sie lange auf die Push-Benachrichtigung.
   b. Geben Sie Ihren Text in ein **Antwort** Feld.
   c. Benachrichtigen Sie den Endanwender, dass Sie geantwortet haben, indem Sie den Namen der Person und das @-Zeichen eingeben.
   d. Klicken Sie auf **Senden**.

Chat auf ServiceNow Agent

Stellen Sie mithilfe der mobilen App eine Verbindung zu Ihren Kunden oder Kollegen her, um weitere Informationen zu erhalten, während Sie sich am Standort einer Aufgabe befinden.

Über den Chatkanal in der mobilen App in Echtzeit mit anderen zusammenarbeiten und Probleme lösen

Kommunizieren Sie mit anderen Anwendern in Echtzeit, um über den Chatkanal auf zusammenzuarbeiten und Probleme zu lösen ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie eine Nachricht im Chat erhalten, wenn Sie nicht zum Anzeigen der Nachricht verfügbar sind, erhalten Sie eine Benachrichtigung, die Sie an die Nachricht erinnert. Sie können auf diese Nachricht tippen, um das Chat-Fenster zu öffnen und die Chat-Konversation fortzusetzen.

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf das Chat-Symbol  .
3. Tippen Sie auf **+** Schaltfläche zum Auswählen und Hinzufügen eines Service Desk-Mitarbeiters, mit dem Sie eine Verbindung herstellen möchten.
   Sie können mehrere Außendienstmitarbeiter hinzufügen, um einen Gruppen-Chat zu starten.
4. Geben Sie im Dialogfeld Nachricht eine Nachricht ein, und tippen Sie auf **Geben Sie Ein** In android oder **Senden** In iOS, um das Dialogfeld zu starten.
5. Tippen Sie auf, um die Konversation zu beenden **X** In android und **Zurück** In iOS.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Starten Sie einen Sidebar Diskussion über Mobile Agent Anwendung

Erstellen und anzeigen Sidebar Diskussionen zu Mobile Agent Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Stellen Sie sicher, dass Sidebar Für Außendienst-ManagementPlugin (Com.sn_fsm_Sidebar) Ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sidebar Für Außendienst Mobile Agent Anwendung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Erstellen und anzeigen Sidebar Diskussionen zu Mobile Agent Anwendung. Sie können erstellen Sidebar Diskussionen aus dem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Tippen Sie auf **Sidebar** Symbol.
3. Tippen Sie auf **Sidebar-Diskussion erstellen** Symbol.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Starten Sie ein Sidebar-Diskussionsformular

Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Arbeitsauftragsaufgabe, der diese Diskussion zugewiesen ist.
Betreff	Thema der Diskussion.
Teilnehmer hinzufügen	Teilnehmer, die die Diskussion anzeigen und darauf antworten können.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Erste Nachricht an Teilnehmer der Diskussion.

5. Tippen Sie Auf **Beginnen Sie die Diskussion** .

Nächste Maßnahme
Teilnehmer können die Diskussion anzeigen und darauf antworten. Auf die Diskussion kann über den Arbeitsauftragsaufgabendatensatz oder über den globalen Zugriff zugegriffen werden Sidebar.

Zugehörige Informationen

Fassen Sie eine Sidebar-Diskussion in zusammen ServiceNow Agent Anwendung

Auftrags-Site-Zuordnungen auf ServiceNow Agent

Zeigen Sie eine Karte des Auftrags-Standorts an, und rufen Sie Wegbeschreibungen zum spezifischen Standort vor Ort ab.

Vorbereitungen
Um Websitezuordnungen anzuzeigen, müssen Administratoren die Websitezuordnung für aktivieren Außendienst-Management Plugin (com.). Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Site-Zuordnung für Außendienst-Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Meine Arbeit** .
2. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
3. Wählen Sie Aus **Website** .
4. Wählen Sie **Wegbeschreibung abrufen** aus.

Lineare Assets auf ServiceNow Agent

Verwalten Sie Arbeitsauftragsaufgaben für lineare Assets, um effiziente und effektive Wartungs- und Inspektionsprozesse sicherzustellen.

Bei der Bearbeitung einer Arbeitsauftragsaufgabe für ein lineares Asset akzeptiert der Service Desk-Mitarbeiter die Aufgaben für lineare Assets, um den Inspektionsprozess zu initiieren. Indem Sie den in der Aufgabe angegebenen Start- und Endstandortdetails folgen, können Service Desk-Mitarbeiter mit der Inspektion des linearen Assets beginnen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter während der Inspektion Bereiche identifizieren, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern, können sie sofort einen neuen Arbeitsauftrag für sie erstellen.

Beginnen Sie die Arbeit an einer linearen Asset-Aufgabe

Untersuchen Sie das in der Arbeitsauftragsaufgabe angegebene lineare Asset, um Segmente oder Bereiche zu ermitteln oder auszuwählen, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern, und generieren Sie einen entsprechenden Arbeitsauftrag.

Vorbereitungen

Voraussetzungen:

- Die Arbeitsauftragsaufgabe befindet sich entweder in **In Arbeit** Oder **Akzeptiert** status.
- Aktivieren Sie die Standortnachverfolgung von Ihrem Mobilgerät aus, um Ihren Standort in der Geo-Verlaufstabelle aufzuzeichnen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden der Standortnachverfolgung für Mobilgeräte .

Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Agent Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. In **Meine Aufgaben** Zeigen Sie alle Arbeitsauftragsaufgaben an, indem Sie auswählen **Alle Anzeigen** .
4. Wählen Sie die gewünschte Arbeitsauftragsaufgabe aus, und öffnen Sie sie.
5. Zeigen Sie die zu untersuchenden linearen Asset-Segmente an, indem Sie auf tippen **Zugehörig** Registerkarte und wechselt zu **Assets** Abschnitt.
   Jedes Segment zeigt den Asset-Namen und eine sequenzielle Nummer zusammen mit den Start- und Standortdetails an.
6. Tippen Sie in dem Segment, das Sie mit der Überprüfung beginnen möchten, auf **Arbeit Beginnen** .
7. Öffnen Sie die Asset-Seite, und überprüfen Sie die Asset-Details, indem Sie auf das ausgewählte Segment tippen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

8. Zeigen Sie das lineare Asset-Segment auf der Karte an, indem Sie auf das Google Maps-Startprogramm-Symbol (tippen) Im Feld Startstandort.
   Die Karte wird gestartet, und der lineare Asset-Standort wird angezeigt. Das lineare Segment wird zur besseren Identifizierung dunkelblau hervorgehoben.
9. Geben Sie zusätzliche Informationen zum betroffenen linearen Asset an, indem Sie auf tippen **Nehmen Sie an dem Fragebogen Teil** .
   Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie einen Fragebogen für die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
10. Wenn Sie bei der Untersuchung eines Segments ein Problem für ein lineares Asset identifizieren, erstellen Sie einen neuen Arbeitsauftrag.

    a. Tippen Sie Auf **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag** .

    b. Geben Sie zusätzliche Informationen zum identifizierten Problem an, indem Sie einen Anhang wie Foto, Bild oder Dokument in hochladen **Fügen Sie einen Anhang hinzu** Feld.

    c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Standort	Der Live-Standort des Service Desk-Mitarbeiters. Dieses Feld wird automatisch mit dem aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt.
Länge/Breite	Der Breiten- und Längengrad für die Markierung. Dieses Feld wird automatisch mit dem Breiten- und Längengradwert des aktuellen Standorts des Service Desk-Mitarbeiters ausgefüllt. Sie können diese Werte bei Bedarf bearbeiten.
Asset	Liste der linearen Asset-Segmente, die mit der Arbeitsauftragsaufgabe verknüpft sind.
Problem	Beschreibender Name für das Problem. Zum Beispiel ein Schlaglöcher auf der Straße.
Problembeschreibung	Detaillierte Beschreibung des Problems.

    d. Wählen Sie **Absenden**.

11. Tippen Sie Auf **Als Abgeschlossen Markieren** .
12. **Wahlweise:** Überprüfen Sie weitere Segmente, indem Sie die Schritte wiederholen, die mit Schritt 6 beginnen.

Ergebnis

Sie haben die ausgewählten linearen Asset-Segmente in einer Arbeitsauftragsaufgabe erfolgreich überprüft und entsprechende Arbeitsaufträge für alle Segmente erstellt, die Aufmerksamkeit oder Wartung erfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbooks auf ServiceNow Agent

Playbooks für ServiceNow Agent Die Anwendung bietet eine geführte Experience zum Abschließen von Arbeitsauftragsaufgaben auf einem Mobilgerät.

Playbooks für ServiceNow Agent

Playbooks für ServiceNow Agent Anwendung enthält Phasen zum Abschließen einer Arbeitsauftragsaufgabe. Playbooks können unter einer ausgewählten Arbeitsauftragsaufgabe im angezeigt werden **Meine Arbeit** Seite. Aufgaben, denen ein aktives Playbook zugeordnet ist, werden angezeigt **Playbooks Anzeigen** Schaltfläche.

Playbooks sind phasenweise organisiert, um eine geführte Experience zu bieten. Sie leiten Sie zu neuen oder vorhandenen Funktionen der mobilen Anwendung und führen eine Prüfliste der abgeschlossenen Phasen für diese Arbeitsauftragsaufgabe. Phasen können nach Ihrem Ermessen als abgeschlossen oder übersprungen markiert werden. Die Phasen gehen wie folgt voran:

1. Problembehandlung
2. Teile
3. Zeiterfassung
4. Nebenkosten protokollieren
5. Arbeitsabschluss verifizieren
6. Arbeitsauftragsaufgabe schließen

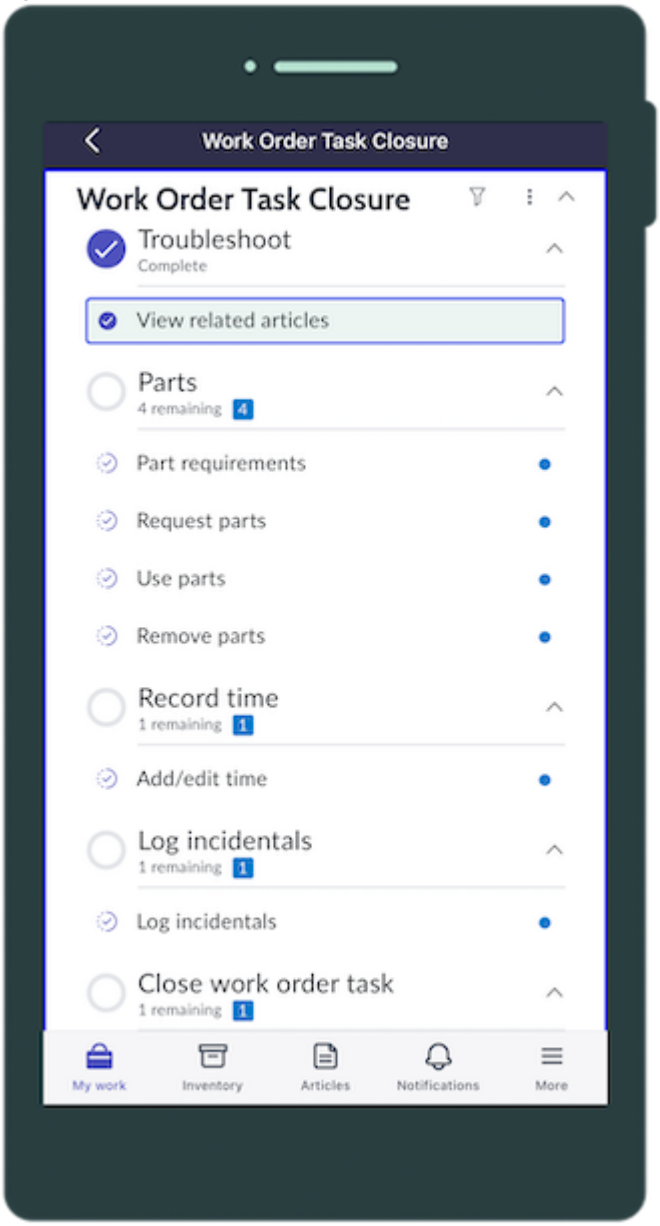
Weitere Informationen finden Sie unter Playbooks auf ServiceNow Agent.

ServiceNow Agent Anwendungs-Playbooks für Außendienst-Management

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Playbook für den Abschluss von Arbeitsauftragsaufgaben auf der ServiceNow Agent App



Problembehandlung

Die Problembehandlungsphase enthält **Zeigen Sie zugehörige Artikel an** Modul. Greifen Sie auf Artikel aus der Knowledge Base Ihrer Organisation zu, um hilfreiche Informationen zu finden, die für die Arbeitsauftragsaufgabe relevant sind.

Weitere Informationen zum Zugriff auf Wissensartikel in Now Mobile Agent, Siehe Wissensartikel zu ServiceNow Agent.

Teile

Die Die Phase „Teile“ enthält **Teileanforderungen** , **Teile Anfordern Teile verwenden** , Und **Entfernen Sie Teile** Module. Erstellen Sie Teileanforderungen, fordern Sie Teile an, und markieren Sie diese Teile als verwendet, oder entfernen Sie sie, um einen genauen Bestand zu erhalten.

Weitere Informationen zum anfordern von Teilen finden Sie unter Bestand anfordern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Automatische Übersetzung

Zeiterfassung

Die Phase „Zeiterfassung“ enthält **Zeit hinzufügen/bearbeiten** Modul. Verfolgen Sie das Datum und die Dauer, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben.

Weitere Informationen zur Aufzeichnung der Arbeitszeit finden Sie unter Zeichnen Sie die für eine Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitete Zeit auf.

Nebenkosten protokollieren

Die Phase Nebenkosten protokollieren enthält **Nebenkosten protokollieren** Modul. Protokollieren Sie Nebenkosten im Zusammenhang mit Arbeitsaufträgen, die während der Aufgabe entstehen oder anderweitig mit der Aufgabe zusammenhängen.

Weitere Informationen zur Protokollierung von Nebenkosten finden Sie unter Zeichnen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe auf.

Arbeitsabschluss verifizieren

Die Phase „Überprüfen des Arbeitsabschlusses“ enthält **Überprüfen Sie die Arbeit** Modul. Überprüfen Sie eine Prüfliste, um sicherzustellen, dass die Arbeitsauftragsaufgabe abgeschlossen ist.

Arbeitsauftragsaufgabe schließen

Die Phase „Arbeitsauftragsaufgabe schließen“ enthält **Schließen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe** Modul. Schließen Sie die Aufgabe als abgeschlossen oder unvollständig mit Notizen.

Weitere Informationen zum Schließen einer Aufgabe finden Sie unter Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Virtuelle Konferenz ein ServiceNow Agent

Initiieren Sie mithilfe von eine Telefonkonferenz über Ihre native mobile Anwendung Außendienst-Management Integration Virtueller Konferenzen.

Als Außendienstmitarbeiter können Sie einen initiieren Zoom Oder Microsoft Teams Besprechung von ServiceNow Agent Anwendung. Sie können beides einrichten Zoom Und Microsoft Teams Konferenzbrücken oder eine in Ihrem ServiceNow Instanz.

Wenn Sie beide Konferenzbrücken in eingerichtet haben ServiceNow Instanz können Sie eine der Brückenoptionen für auswählen Tätigen Sie einen Anruf über ServiceNow Agent Anwendungan. Auswählen Zoom Ermöglicht es Ihnen, mit Kunden und Ihren Peer-Agents in Verbindung zu treten. Microsoft Teams Ermöglicht Ihnen die Verbindung nur mit Ihren Kollegen.

Tätigen Sie einen Anruf von ServiceNow Agent

Wählen Sie eine Konferenzbrückenoption aus, um eine Telefonkonferenz über zu initiieren ServiceNow Agent Anwendung zur virtuellen Verbindung mit Kunden und Peer-Agents.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Option Anruf tätigen wird nur angezeigt, wenn Sie beide eingerichtet haben Zoom Und Microsoft Teams In Ihrem ServiceNow Instanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Agent Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, und öffnen Sie sie.
5. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann aus **Tätigen Sie einen Anruf** .
6. Tippen Sie Auf **Konferenzbrücke** Und wählen Sie dann eine Brücke aus.
   - Um einen zu erstellen Zoom Anruf, tippen Sie auf Zoom.
   - Um einen zu erstellen Microsoft Teams Anruf, tippen Sie auf Microsoft Teams.

   Weitere Informationen zum Tätigen eines Anrufs finden Sie unter Starten Sie einen Zoom Oder Microsoft Teams Besprechung von ServiceNow Agent.

Starten Sie einen Zoom Oder Microsoft Teams Besprechung von ServiceNow Agent

Initiieren Sie einen Zoom Oder Microsoft Teams Besprechung von ServiceNow Agent Anwendung zur Lösung von Kundenproblemen, indem sie Kunden virtuell unterstützt, während sie außerhalb des Büros oder außerhalb Ihres Desktop-Computers sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können hosten Zoom Oder Microsoft Teams Besprechung, um Videokonferenzen und Bildschirmfreigabe für Ihre Kunden über durchzuführen ServiceNow Agent Anwendung. Sie können mehrere Teilnehmer zur Besprechung einladen, wenn Sie eine Telefonkonferenz initiieren, oder einen neuen Teilnehmer hinzufügen, nachdem der Anruf initiiert wurde.

Bei der Initiierung der Besprechung erhalten die Teilnehmer eine E-Mail- und SMS-Benachrichtigung, die die Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe, eine kurze Beschreibung des Problems und den Besprechungslink enthält.

Hinweis: Die Telefonkonferenzdetails von Zoom Oder Microsoft Teams Besprechungen werden in gespeichert Notify Tabelle „Telefonkonferenzen“ [Notify_Conference_call].

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow Agent Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, und öffnen Sie sie.
5. Initiieren Sie die Besprechung.

   a. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann die Anrufplattform aus.
      - Für ein Zoom Anruf, wählen Sie aus **Tätigen Sie einen Zoom-Anruf** .
      - Für ein Microsoft Teams Besprechung, wählen Sie aus **Tätigen Sie einen MS Teams-Anruf** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie die erforderlichen Teilnehmer für die Telefonkonferenz aus.

Option	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter Meiner Gruppe	Service Desk-Mitarbeiter aus der in der Arbeitsauftragsaufgabe genannten Zuweisungsgruppe.
Anwender	Bestimmte Anwender wie Manager, Dispatcher usw.
Gruppen	Alle Gruppen in Ihrer Instanz.
Kunde	Für Zoom Anrufe können Sie einen Kunden hinzufügen, der in der Arbeitsauftragsaufgabe erwähnt wird. Sie müssen installieren Kundenservice Mit Außendienst-Management Plugin zum Anzeigen des Kundennamens in Arbeitsauftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Integration in Customer Service Management.

c. Nachdem die Teilnehmerliste abgeschlossen ist, tippen Sie auf **Übermitteln** Um die Telefonkonferenz zu initiieren.

d. Tippen Sie auf die Telefonkonferenz-ID, um in die aktive Telefonkonferenz einzusteigen, z. B. CC000XXXX.

6. Treten Sie der Besprechung bei, indem Sie auf tippen **Beitreten** Über den Startbildschirm.
7. **Wahlweise:** Laden Sie weitere Teilnehmer zu einem aktiven Anruf ein, indem Sie auf tippen **Fügen Sie Teilnehmer Hinzu** .

   (Optional) Als Host des Meetings können Sie Teilnehmer zulassen, indem Sie die Meeting-URL für sie freigeben. Die Anzahl der Teilnehmer, die Sie aufnehmen können, hängt von Ihrem ab Zoom Oder Microsoft Teams Account-Einstellungen.

   Wenn die SMS-Konfiguration aktiviert ist, erhält der Kunde eine SMS mit dem Link zur Teilnahme an der Telefonkonferenz. Andernfalls erhält der Kunde eine E-Mail mit dem Besprechungslink.
8. **Wahlweise:** Nehmen Sie das Meeting auf.
   Weitere Informationen finden Sie unter Zoom-Hilfe-Center Für Zoom Ruft oder an Zeichnen Sie eine Besprechung in Teams auf Für Microsoft Teams Anrufe.
   Die Aufzeichnung der Besprechung wird der Formularseite „Konferenz“ in der Mobile-Anwendung „Now Agent“ hinzugefügt.

Wissensartikel zu ServiceNow Agent

Suchen Sie nach relevanten Informationen aus Wissensartikeln, und ermitteln Sie, wann Ihre Teammitglieder vor Ort sind und ob sie den Zeitplan einhalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die für Ihre Arbeitsauftragsaufgaben relevant sind

Durchsuchen Sie Artikel in der Knowledge Base Ihres Unternehmens, um hilfreiche Informationen zu finden, die für eine Ihnen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe relevant sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Zeigen Sie den wissensartikel an, oder suchen Sie nach ihm.

An	Aktion
Wissensartikel für eine Ihnen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe anzeigen	**a.** Tippen Sie auf **Meine Arbeit**. **b.** Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**. **c.** Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie. **d.** Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann aus **Zeigen Sie Wissen An** . Die Anwendung verwendet die Kurzbeschreibung der Aufgabe, um alle Knowledge Bases zu durchsuchen, und gibt Artikel basierend auf dieser Suche zurück.
Wissensartikel suchen	Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: **a.** Tippen Sie auf **Artikel**. **b.** Geben Sie in der Suchleiste den für die Suche relevanten Text ein. Die Anwendung gibt eine Liste von Wissensartikeln basierend auf der Suche zurück. Alternativ können Sie Artikel durchsuchen bzw. beliebte oder zuletzt angezeigte Artikel anzeigen, indem Sie im entsprechenden Abschnitt auf **Alle anzeigen** tippen. Weitere Informationen zum Zugriff auf Wissensartikel finden Sie unter Now Mobile für Wissensmanagement .

Zugehörige Informationen

Knowledge Management Service Portal konfigurieren

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Greifen Sie auf Informationen zu Ihrem Team zu

Lassen Sie sich informieren, wenn Ihre Teammitglieder vor Ort an einer Aufgabe arbeiten und ob sie im Zeitplan sind und die Aufgaben rechtzeitig abschließen werden. Sie können eine Verbindung zu ihnen herstellen, indem Sie anrufen oder eine Textnachricht senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie in der Navigationsleiste in der Fußzeile auf **Mehr**, und navigieren Sie zu **Mein Team**.
3. Tippen Sie auf das gewünschte Team, um die Gruppenmitglieder anzuzeigen.
   Die E-Mail-Adresse, Adresse, Kontaktnummer, der aktuelle Zeitplanstatus und der Standort des Außendienstmitarbeiters werden angezeigt.
4. Stellen Sie eine Verbindung zu einem Teammitglied her.

Aufgabe	Aktion
Anruf tätigen	Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: ○ Tippen Sie auf **Telefon** Symbol und tippen Sie auf **Nummer wählen** Um sofort einen Anruf an das Teammitglied zu tätigen. ○ Wählen Sie das Mitglied aus, wischen Sie nach links, und tippen Sie auf **Mobiltelefon anrufen**. ○ Öffnen Sie das Mitgliedsprofil, tippen Sie auf die Mobiltelefon–nummer, und wählen Sie **Nummer wählen** aus.
Textnachricht senden	Führen Sie einen der folgenden Schritte aus: Tippen Sie auf **Telefon** Symbol und tippen Sie auf **SMS senden** Zum Senden einer Textnachricht an das Teammitglied. **a.** Öffnen Sie das Mitgliedsprofil. **b.** Tippen Sie auf die Mobiltelefonnummer. **c.** Wählen Sie **SMS senden** aus, und senden Sie Ihre Nachricht über eine der verfügbaren Messaging-Optionen.
Zeigen Sie den Standort des Mitglieds auf der Karte an	Tippen Sie auf **Zuordnung** Symbol zum Anzeigen des Standorts des Teammitglieds auf der Karte. Um zur Listenansicht zurückzukehren, tippen Sie auf **Liste** Symbol.

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind

Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Arbeitsauftragsaufgaben im angehängt sind ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können den Inhalt von Wissensartikeln anzeigen, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgaben angehängt sind, sowohl im Offline- als auch im Online-Modus. Die

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

wissensartikelansichtsseite in ServiceNow Agent Stellt mehrere Details zu einem angezeigten artikel bereit, z. B. artikelnummer, Kurzbeschreibung, artikelinhalt, Autor usw.

Hinweis: Die Anzahl der artikelansichten wird auf der mobilen Ansichtsseite nicht aktualisiert.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
5. Tippen Sie Auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**an.
6. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

Ergebnis

Der artikel wird auf einer Wissensdetailseite geöffnet, die auf einer anderen Registerkarte in angezeigt wird ServiceNow Agent Mobile-App. Der Registerkartenname enthält die Nummer des wissensartikels und den Zeitraum der letzten Aktualisierung.

Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln

Geben Sie Feedback zu einem wissensartikel, indem Sie den artikel bewerten, den artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren und Kommentare für den artikel auf veröffentlichen und beantworten ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Feedback zu einem wissensartikel im Online- oder Offline-Modus geben. Beachten Sie, dass die Kommentarfunktion im Offline-Modus nicht aktiviert ist.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Öffnen Sie einen artikel, den Sie in der Liste der Wissensartikel anzeigen möchten.
   a. Navigieren Sie zu ServiceNow Agent Anwendung.
   b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.
   e. Tippen Sie Auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**an.
   f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.
3. Geben Sie Feedback für den artikel ab, indem Sie ihn als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, bewerten oder einen Kommentar hinterlassen.

An	Diese Aktion ausführen
Markieren Sie einen artikel als hilfreich oder nicht hilfreich	Tippen Sie auf das Symbol hilfreich ( ) Oder das Symbol „nicht hilfreich“ ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Diese Aktion ausführen
Bewerten Sie den artikel	Tippen Sie auf die Sternsymbole, die im artikel angezeigt werden, um seine Effektivität auf einer Skala von 1 bis 5 anzuzeigen.
Kommentar eingeben [nur im Onlinemodus verfügbar]	**a.** Tippen Sie auf **Kommentare** Registerkarte. **b.** Geben Sie den Kommentar ein, und klicken Sie auf **Übermitteln** .
Alle Kommentare und Antworten anzeigen, die für den artikel veröffentlicht wurden [nur im Onlinemodus verfügbar]	**a.** Tippen Sie auf **Kommentare** Registerkarte. **b.** Scrollen Sie nach unten, um die Kommentare anzuzeigen.
„Gefällt mir“-Kommentar zum artikel [nur im Onlinemodus verfügbar]	**a.** Tippen Sie auf **Kommentare** Registerkarte. **b.** Tippen Sie unter einem Kommentar auf das Like-Symbol ( ).
Auf einen Kommentar zum artikel antworten [nur im Onlinemodus verfügbar]	**a.** Tippen Sie auf **Kommentare** Registerkarte. **b.** Tippen Sie unter dem Kommentar auf die Antwort ( )-Symbol. **c.** Geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld ein, das angezeigt wird, und tippen Sie dann auf **Übermitteln** .

Greifen Sie auf zugehörige Wissensartikel zu

Entdecken Sie Artikel mit ähnlichen Informationen zu einem Thema, während Sie einen wissensartikel anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Liste „zugehörige Artikel“ wird nur angezeigt, wenn der Administrator dem übergeordneten wissensartikel manuell zugehörige Artikel angehängt hat.

Hinweis: Zugehörige Wissensartikel sind nur im Onlinemodus zugänglich.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.
2. Öffnen Sie einen artikel aus der Liste der Wissensartikel.
   a. Navigieren Sie zu ServiceNow Agent Mobile-App.
   b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

e. Tippen Sie Auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**an.

f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

3. Tippen Sie auf **Zugehörige Listen** Registerkarte.

4. Tippen Sie Auf **Zugehörige Artikel** Und öffnen Sie einen artikel, der Sie interessiert.

Ergebnis

In der Liste „zugehörige Artikel“ werden die empfohlenen Wissensartikel angezeigt.

Greifen Sie auf übersetzte Wissensartikel zu

Zeigen Sie übersetzte Versionen veröffentlichter Wissensartikel über an ServiceNow Agent Mobile-App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein artikel ist nur in anderen Sprachen verfügbar, wenn ein Autor die Übersetzung für diesen wissensartikel erstellt hat. Wenn eine artikelübersetzung in Ihrer ausgewählten Sprache nicht verfügbar ist, wird der artikel in der Originalsprache angezeigt, in der er erstellt wurde.

Hinweis: Übersetzte Wissensartikel sind nur im Onlinemodus zugänglich.

Prozedur

1. Öffnen Sie die ServiceNow Agent-Anwendung.

2. Öffnen Sie einen artikel aus der Liste der Wissensartikel.

a. Navigieren Sie zu ServiceNow Agent Mobile-App.

b. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

c. Tippen Sie unter **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.

d. Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus, und öffnen Sie sie.

e. Tippen Sie Auf **Zugehörig** > **Wissensartikel**an.

f. Öffnen Sie den gewünschten Artikel.

3. Tippen Sie auf **Zugehörige Listen** Registerkarte.

4. Tippen Sie Auf **Übersetzte Artikel** .

5. Öffnen Sie einen artikel aus der Liste der übersetzten Versionen des artikels.

Arbeitet offline an ServiceNow Agent

Wenn Sie sich an einem Aufgabenstandort befinden, der keine Internetverbindung hat, können Sie mit Außendienstaufgaben bearbeiten, Zeit aufzeichnen, die Asset-Nutzung nachverfolgen, Teileanforderungen erstellen und Arbeitsaufträge und Aufgaben abschließen ServiceNow Agent Anwendung.

Ausführen ServiceNow Agent Im Offline-Modus

Laden Sie Außendienstdaten in den Anwendungs-Cache herunter, und aktivieren Sie den mobilen Offlinemodus, um Außendienstaufgaben an Standorten ohne Internetverbindung auszuführen. Synchronisieren Sie die Daten, sobald Ihr Mobilgerät wieder online ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Offline-Modus können Sie im Postausgang eine Liste aller Aktionen anzeigen, die ausgeführt wurden, als Ihr Gerät offline war, einschließlich des Zeitstempels für jede Aktion. Generiert flache Daten von Außendienstmitarbeiter-Zeitplänen, die in der App für geplante Downloads von Offlinenutzlasten verwendet werden. Der Administrator kann den Cache auch automatisch im Hintergrund herunterladen, indem er den einrichtet Systemeigenschaften . Dadurch erhalten Sie bei Schichtbeginn mindestens einen Datendownload.

Prozedur

1. Öffnen ServiceNow Agent Anwendung.
2. Melden Sie sich bei Ihrer Field Service-Anwendungsinstanz an.
3. Führen Sie die folgenden Schritte aus: Tippen Sie auf das Menüsymbol, und wählen Sie **Offline** aus.
   - Tippen Sie auf **Mehr**.
   - Tippen Sie auf **Einstellungen**.
   - Tippen Sie auf **Offline**.
4. Um den geplanten Cache automatisch im Hintergrund herunterzuladen, tippen Sie auf die Schaltfläche **Aktivieren**.
   Weitere Informationen finden Sie unter Geplantes Offline-Caching .
   Durch die geplante Offlinezwischenspeicherung wird Ihr Cache automatisch gemäß Ihrem Arbeitszeitplan heruntergeladen. Die geplante Zwischenspeicherung wird im Hintergrund ausgeführt, sodass Sie die Anwendung weiter verwenden können, während der Download abgeschlossen wird. Sie können auch **Wi-Fi only (Nur WLAN)** aktivieren, um den Cache herunterzuladen, wenn Sie per WLAN verbunden sind. Dies ermöglicht eine nahtlose Synchronisierung, wenn das Gerät mit dem Netzwerk verbunden wird.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um Daten herunterzuladen und offline zu gehen.

An	Aktion
App offline schalten, nachdem Daten heruntergeladen wurden	**a.** Tippen Sie auf die Schaltfläche **Offline-Modus**. **b.** Tippen Sie auf **Cache herunterladen & offline gehen**. Die App benötigt mehrere Minuten, um die Daten herunterzuladen. Danach wird die App offline gesetzt. Sie können auf **Abbrechen** klicken, wenn Sie keine Daten herunterladen und nicht offline gehen möchten.
Daten manuell herunterladen und App anschließend offline schalten	**a.** Tippen Sie auf **Daten herunterladen**. **b.** Nach dem Daten-Download: ▪ Um die App offline zu schalten, tippen Sie auf **Offline gehen**. ▪ Um online zu bleiben, tippen Sie auf **OK**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

6. Aktualisieren oder bereinigen Sie den Cache der mobilen App.
   Wenn Sie Ihre App online und dann wieder offline schalten, können Sie die aktualisierten Daten in den Cache der App herunterladen. Sie können den Cache bereinigen, nachdem Sie die App online gesetzt haben.
   - Um den App-Cache zu aktualisieren, tippen Sie auf **Cache aktualisieren**. Die App lädt die Daten erneut in den Cache. Informationen, wie Sie die App offline schalten, können Sie dem vorherigen Abschnitt entnehmen.
   - Um den Cache zu bereinigen, tippen Sie auf **Cache leeren**.
7. Synchronisieren Sie aktualisierte Datensätze.

Aufgabe	Aktion
Daten synchronisieren, wenn Ihr Mobilgerät offline ist	**a.** Tippen Sie auf **Postausgang**. **b.** Tippen Sie auf **Synchronisieren**. **c.** Tippen Sie auf **Online gehen und synchronisieren**.
Daten synchronisieren, nachdem Ihr Mobilgerät wieder online ist	**a.** Tippen Sie auf die Schaltfläche **Offline-Modus**. **b.** Tippen Sie auf **Online gehen & synchronisieren**

Die Anwendung synchronisiert alle Daten, die Sie offline aktualisiert haben.

Zugehörige Informationen

Datensätze ohne Internetverbindung aktualisieren

Mit Aufgaben arbeiten, wenn Ihr Mobilgerät offline ist

Aufgaben verwalten, Zeit aufzeichnen, Bestand nachverfolgen, Aufgaben anhalten, Aufgaben abschließen, und zeigen Sie Wissensartikel mit Ihrem Mobilgerät an, wenn Sie offline sind.

Mit der Field Service-Instanz auf Ihrem Mobilgerät können Sie im Offline-Modus:

Aufgaben ausführen, die Ihnen am Aufgabenstandort zugewiesen sind.

- Beginnen Sie mit der Arbeit an Aufgaben, indem Sie Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen.
- Erfassen Sie die Zeit, wenn Sie die Fahrt zum Einsatzort antreten oder mit der Arbeit an der Aufgabe beginnen.

Zeigen Sie Wissensartikel an

- Wenn Sie Informationen dazu finden möchten, wie eine ähnliche Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt wurde Greifen Sie auf Wissensartikel zu, die an Ihre Arbeitsauftragsaufgabe angehängt sind.
- Wenn Sie einen artikel bewerten möchten Geben Sie Feedback zu Wissensartikeln.

Die Asset-Nutzung nachverfolgen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tippen Sie in Ihrer mobilen App auf **Mein Inventar**, um Ihren Bestand anzuzeigen.
- Nachdem Sie an einer Aufgabe gearbeitet haben Datensatz-Assets, die für eine Aufgabe verwendet werden .

Zeichnen Sie eine Nebenausgabe auf.

Zeichnen Sie eine Nebenausgabe auf, die aufgetreten ist, wenn Sie offline sind: Zeichnen Sie eine Nebenausgabe auf

Eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellen.

Erstellen Sie eine Aufgabe, bearbeiten Sie sie, und markieren Sie sie als abgeschlossen, während Sie offline sind: Erstellen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Arbeitsauftragsaufgaben pausieren

Wenn Sie eine Pause von der Aufgabenaktivität machen möchten Eine Arbeitsauftragsaufgabe anhalten .

Erstellen Sie eine Teileanforderung.

Neue Teileanforderung erstellen, wenn offline: Bestand anfordern

Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben abschließen

- Nachdem Sie die Arbeit an einer Aufgabe abgeschlossen haben Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe .
- Wenn Sie alle Aufgaben im Zusammenhang mit einem Arbeitsauftrag abschließen Schließen Sie den Arbeitsauftrag ab .

Nebenkosten erfassen

Sie können Ausgaben wie Mietwagenkosten, gefahrene Kilometer und Lieferantenkosten für die Ausführung der Arbeitsauftragsaufgaben erfassen, indem Sie Nebenkosten protokollieren.

Füllen Sie den Fragebogen aus

Nehmen Sie Fragebogen aus, wenn Mobile offline ist. Weitere Informationen finden Sie unter Füllen Sie den Fragebogen aus .

Sie können Arbeitsauftrags-SLAs im Offline-Modus abschließen. Die mobile Außendienst-Anwendung zeichnet den Zeitstempel des Geräts auf, wann das SLA geschlossen wurde. Nachdem Sie mit dem Gerät die Verbindung hergestellt und die Daten synchronisiert haben, kann der SLA-Administrator die SLA reparieren, um die tatsächliche Zeit anzuzeigen, zu der die SLA geschlossen wurde.

Reparieren Sie ein SLA, nachdem Sie einen Arbeitsauftrag in geschlossen haben ServiceNow Agent

Reparieren Sie ein SLA, um den Gerätezeitstempel zu erfassen, der aufgezeichnet wurde, als ein SLA auf geschlossen wurde ServiceNow Agent Anwendung im Offline-Modus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sla_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter und Dispatcher können Arbeitsauftrags-SLAs schließen, wenn ihre mobile Anwendung offline ist. Die mobile Anwendung zeichnet den Zeitstempel des Geräts auf, wann das SLA geschlossen wurde. Wenn die mobile Anwendung wieder online ist und die Daten synchronisiert werden, können Sie das SLA reparieren und diesen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitstempel des Geräts erfassen. Dies spiegelt die tatsächliche Zeit wider, zu der das SLA geschlossen wurde.

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Desktop-Instanz zu **Außendienst** > **Offline aktualisierte SLAs**an.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Wählen Sie ein SLA aus, das repariert werden soll.
   - Wenn Sie mehrere SLAs reparieren müssen, wählen Sie diese SLAs aus.
3. Klicken Sie auf **Reparieren**.

Zugehörige Informationen

SLAs reparieren

Aufgaben werden geschlossen am Mobile Agent

Ein Arbeitsauftrag wird automatisch geschlossen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen wurden.

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe

Schließen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe als abgeschlossen ab, nachdem Sie die für die Aufgabe erforderliche Arbeit erledigt haben. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe als unvollständig schließen und optional eine Folgeaufgabe zum Abschließen erstellen.

Vorbereitungen

Außendienstmitarbeiter können nur die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben schließen. Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status **In Bearbeitung** befinden.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie schließen möchten.
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus.

An	Aktion
Arbeitsauftragsaufgabe schließen, nachdem die Arbeit an der Aufgabe erledigt wurde	Wählen Sie **Geschlossen – vollständig** aus. **Hinweis:** Ihr **Status des Work Agent** Wird automatisch als aktualisiert **In Schicht** Um festzustellen, ob Sie für die Bearbeitung einer Aufgabe verfügbar sind.
Arbeitsauftragsaufgabe schließen, wenn der Abschluss einer Folgeaufgabe aussteht	Führen Sie die folgenden Schritte aus: **a.** Wählen Sie **Unvollständig schließen** aus. **b.** Aktivieren Sie optional die Schaltfläche **Hat Folge aufgabe**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Aktion
	c. Wählen Sie **Hinweis zu Abschluss** aus, und geben Sie den Grund an, aus dem die Aufgabe als unvollständig geschlossen wird. Der eingegebene Text wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert. **d.** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Arbeitsauftragsaufgabe zu schließen: ▪ Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**. ▪ Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol. Ein Klon der Arbeitsauftragsaufgabe mit dem Status **Entwurf** wird erstellt, und die ursprünglich erstellte Arbeitsauftragsaufgabe wird in den Status **Geschlossen – unvollständig** geändert. **e.** Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um zur Arbeitsauftragsaufgabe zurückzukehren: ▪ Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**. ▪ Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

Wenn alle mit einem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.

Nächste Maßnahme

Sie können die geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben der letzten sieben Tage anzeigen, indem Sie zu navigieren **Meine Arbeit** > **Kürzlich Geschlossene Aufgaben** In Now Mobile Agent-Anwendung.

Sie können den Zeitraum für die Anzeige der letzten geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben in der Liste zuletzt geschlossene Aufgaben ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Liste der zuletzt geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.

Zugehörige Informationen

Arbeitsaufträge abschließen

Systemeigenschaften

Beantworten Sie eine überprüfte Aufgabe

Beantworten Sie eine Aufgabe, die zur Überprüfung an Sie zurückgesendet wurde. Aktualisieren Sie die Arbeitsauftragsaufgabe mit den angeforderten Details, und senden Sie die Aufgabe an den Überprüfer zurück.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Stellen Sie sicher, dass das Plugin Außendienst-Qualitätsmanagement aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst-Qualitätsmanagement aktivieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe schließen, wird die Aufgabe an einen Überprüfer gesendet. Der Überprüfer kann die Aufgabe entweder als abgeschlossen markieren oder

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

weitere Informationen anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie eine Aufgabe. Sie erhalten eine Benachrichtigung über die Arbeitsauftragsaufgabe, die überprüft werden muss.

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Navigieren Sie zur Arbeitsauftragsaufgabe.
   - Navigieren Sie zu **Benachrichtigungen** Und wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die überprüft werden muss.
   - Navigieren zu **Meine Arbeit** > **Geschlossene Aufgaben** > **Informationen erforderlich** Und wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die überprüft werden muss.
3. Fügen Sie die angeforderten Informationen hinzu.

   Hinweis: Die erforderlichen Informationen hängen davon ab, was angefordert wurde.

4. Tippen Sie Auf **Arbeitsauftragsaufgabe aktualisieren** .
5. Geben Sie Details dazu an, was in aktualisiert wurde **Notizen** Feld.
6. Tippen Sie auf **Absenden**.

Ergebnis

Die Arbeitsauftragsaufgabe wird an den Überprüfer zurückgesendet. Der Überprüfer kann die Aufgabe entweder schließen oder zur Überprüfung an Sie zurücksenden.

Example: Fügen Sie die Arbeitszeit hinzu

Der Überprüfer hat die Arbeitsauftragsaufgabe gesendet und Sie aufgefordert, die Arbeitszeit hinzuzufügen. Sie navigieren über Benachrichtigungen zur Arbeitsauftragsaufgabe. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Arbeitszeit die Option aus **Zeit aufzeichnen** Und füllen Sie das Formular aus, um die Arbeitszeit zu erfassen. Sie navigieren zurück zu den Details der Arbeitsauftragsaufgabe und tippen auf **Arbeitsauftragsaufgabe aktualisieren** . Sie geben „Ich habe meine Arbeitszeit eingegeben“ in ein **Notizen** Feld und übermitteln Sie die Aufgabe.

Schließen Sie einen Arbeitsauftrag ab

Holen Sie die digitale Unterschrift und Bestätigung des Kunden ein, dass ein Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.

Vorbereitungen

Die Schaltfläche **Signieren und bestätigen** muss aktiviert sein, um eine digitale Bestätigung von einem Kunden zu erhalten, nachdem ein Arbeitsauftrag geschlossen wurde.

Die Funktion für unterschriebene PDF-Übersichten muss aktiviert sein, um eine Arbeitsauftragsübersicht zu generieren und die Kundenunterschrift auf dem Arbeitsauftrag einzuholen, nachdem er geschlossen wurde. Weitere Informationen zum Aktivieren der PDF-Zusammenfassungsfunktion finden Sie unter Signierte PDF-Zusammenfassungen für geschlossene Arbeitsaufträge .

Wenn alle mit dem Arbeitsauftrag verknüpften Arbeitsauftragsaufgaben geschlossen sind, wird der Arbeitsauftrag automatisch geschlossen.

Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Öffnen Sie Now Mobile Agent-Anwendung.
2. Suchen Sie den Arbeitsauftrag, den Sie abschließen möchten.
   a. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
   b. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
   c. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die dem Arbeitsauftrag zugeordnet ist, den Sie schließen möchten.
   d. Wählen Sie die Arbeitsauftragsnummer aus.
   e. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.
3. Holen Sie die Unterschrift des Kunden als Bestätigung ein, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
   a. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus.
   b. Tippen Sie Auf **Vorschau** Dient zum Überprüfen der Details eines geschlossenen Arbeitsauftrags.
   c. Tippen Sie auf **Unterzeichnen und bestätigen**.
   d. Tippen Sie in das Feld **Signatur**.
   e. Holen Sie sich auf dem Signaturpad die Unterschrift des Kunden als Bestätigung ein, dass der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.
   f. Akzeptieren Sie die Unterschrift.
      - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Absenden**.
      - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

      Die signierte PDF-Zusammenfassung wird generiert und an das Arbeitsauftragsformular angehängt. Sie können die signierte PDF-Zusammenfassung im Aktivitätenstrom anzeigen.

      Hinweis: Wählen Sie das Papierkorbsymbol, um die Unterzeichnung abzubrechen.

Ermöglichen Sie Kunden, Arbeitsaufträge auf Ihrem Mobilgerät zu signieren und zu bestätigen

Ermöglichen Sie Kunden, einen Arbeitsauftrag im digital zu signieren und zu bestätigen Mobile Agent Anwendung, nachdem sie geschlossen wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Desktop-Außendienstinstanz zu **System Mobile** > **Mobile Anwendungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Außendienst** .
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Ordner die Option aus **Meine Arbeit** .
4. Wählen Sie auf den Bildschirmen, die zur zugehörigen Liste „Ordner“ gehören, die Option aus **Arbeitsauftrag** .
5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus, um die Schaltfläche **Unterzeichnen und bestätigen** zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

An	Führen Sie diese Schritte aus
Aktivieren Sie die Option Signieren und bestätigen, um anzuzeigen, wenn Sie einen Arbeitsauftrag aus einer Liste wischen	**a.** Wählen Sie aus **Master-Elemente** Registerkarte. **b.** Wählen Sie Aus **Arbeitsauftrag** . **c.** Wählen Sie aus **Schaltflächeninstanzen, die zum Master-Element gehören** Registerkarte.
Aktivieren Sie die Option Signieren und bestätigen, um sie anzuzeigen, wenn Sie ein Arbeitsauftragsformular öffnen	Wählen Sie aus **Funktionsinstanzen, die zum Bildschirm gehören** Registerkarte.

6. Wählen Sie Aus **Signieren Und Bestätigen** .
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab oder setzen Sie ihn aus

Brechen Sie einen Arbeitsauftrag ab, wenn er nicht mehr benötigt wird, oder halten Sie ihn an, wenn Sie ihn später bearbeiten möchten.

Vorbereitungen

Sie können nicht geschlossene Arbeitsaufträge abbrechen oder anhalten.
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe aus.
5. Wählen Sie die Arbeitsauftragsnummer aus, die der Aufgabe zugewiesen ist.
   Nummer, Status und Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags werden angezeigt.
6. Wählen Sie den Arbeitsauftrag aus, um die Details anzuzeigen.
7. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol und brechen Sie den Arbeitsauftrag ab oder setzen Sie ihn aus.
   - Um den Arbeitsauftrag zu stornieren, wählen Sie **Arbeitsauftrag abbrechen** aus.
   - So halten Sie den Arbeitsauftrag an:
     a. Wählen Sie **Anhalten** aus.
     b. Wählen Sie **Hinweis zur Anhaltung** aus.
     c. Geben Sie den Grund ein, aus dem Sie diesen Arbeitsauftrag anhalten.
     d. Brechen Sie den Arbeitsauftrag ab.
     - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Zurück**.
     - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Zurück-Symbol.

     e. Kehren Sie zum Bildschirm mit den Arbeitsaufträgen zurück.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf **Zurück**.
- Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Fertig-Symbol.

Wenn Sie bereit sind, die Arbeit wiederaufzunehmen, tippen Sie auf das Überlaufsymbol, und wählen Sie **Fortfahren** aus.

Sie können eine Arbeitsauftragsaufgabe unterbrechen.

Zeichnen Sie eine Pause von einer Arbeitsauftragsaufgabe auf Mobile Agent Wenn Sie die Arbeit aus irgendeinem Grund nicht fortsetzen können. Sie können die Arbeitsauftragsaufgabe wieder aufnehmen, wenn Sie wieder mit der Arbeit daran beginnen. Die tatsächliche Zeit, die Sie zum Erledigen der Aufgabe benötigt haben, auch wenn Sie in unterschiedlichen Intervallen gearbeitet haben, wird vom System automatisch nachverfolgt und berechnet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status „In Arbeit“ befinden, damit der Timer pausiert werden kann.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.
3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Öffnen Sie die Arbeitsauftragsaufgabe, die Sie anhalten möchten.
5. Klicken Sie auf **Arbeit pausieren**.
   Die Schaltfläche wechselt automatisch zu **Arbeit fortsetzen**. Durch eine Pause bei der Arbeitsauftragsaufgabe werden Mobile-Aktionen bei der Arbeitsauftragsaufgabe deaktiviert, z. B. „Teil verwenden“, „Geschlossen – vollständig“, „Bearbeiten“, „Fragebögen“, „Teil entfernen“, „Teileanforderung erstellen“, „Zeiterfassung“ und „Schließen – unvollständig“. Ihr **Status des Work Agent** Wird automatisch als aktualisiert **Arbeit angehalten** Um festzustellen, ob Sie die Arbeit an einer Aufgabe angehalten haben.
6. Klicken Sie auf **Arbeit fortsetzen**, wenn Sie bereit sind, wieder an der Aktivität zu arbeiten.
   Ihr **Status des Work Agent** Wird automatisch als aktualisiert **Vor Ort** Um festzustellen, ob Sie die Arbeit an einer Aufgabe fortgesetzt haben.

Ergebnis
Jedes Mal, wenn Sie die Arbeit an der Aufgabe unterbrechen oder wieder aufnehmen, wird der Zeitstempel im Aktivitätenstrom erfasst, und die tatsächliche Zeit, die Sie an der Aufgabe gearbeitet haben, wird automatisch berechnet. Ein Eintrag für die gearbeitete Zeit wird in der zugehörigen Liste **Arbeitszeit** erstellt.

Zeichnen Sie die für eine Arbeitsauftragsaufgabe gearbeitete Zeit auf

Zeichnen Sie die Dauer für die Ausführung einer Aufgabe mit auf Mobile Agent Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent oder wm_dispatcher

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-Anwendung.
2. Tippen Sie auf **Meine Arbeit**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie im Abschnitt **Meine Aufgaben** auf **Alle anzeigen**.
4. Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um die Zeit aufzuzeichnen.
5. Tippen Sie auf weitere Aktionen (⋮) Symbol, und wählen Sie dann aus **Zeit Aufzeichnen** .
6. Wählen Sie in den folgenden Feldern die gewünschten Elemente aus:

Feld	Beschreibung
Arbeitsdatum	Datum, an dem die Aufgabe ausgeführt wurde.
Kategorie	Kategorie für die durchgeführte Aufgabe.
Gearbeitete Zeit (Stunden)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Stunden.
Arbeitszeit (Minuten)	Anzahl der an der Aufgabe gearbeiteten Minuten.
Kommentare	Weitere Notizen zur Aufgabe.

7. Erfassen Sie die Dauer der Aufgabe.
   - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf die Schaltfläche **Absenden**.
   - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

Zeichnen Sie Nebenkosten für eine Arbeitsauftragsaufgabe auf

Sie können die mit Ihrer Geschäftsreise verbundenen Nebenkosten über die Anwendung Mobile Agent erfassen, um Arbeitsauftragsaufgaben auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Nebenkosten über die Mobile App protokollieren, um Ihre Ausgaben, z. B. Mietwagenkosten, Laufleistung und Lieferantenkosten, zu verwalten, die Sie zur Ausführung der Arbeitsauftragsaufgabe tätigen. Sie können einen Beleg für protokollierte Nebenkosten beifügen.

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-Anwendung.
2. Von **Meine Arbeit** Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus, um zugehörige Ausgaben zu erfassen.
3. Tippen Sie auf das Menü und die Registerkarte oben rechts **Nebenkosten Protokollieren** .
4. Von **Typ** Feld den Typ dieser Nebenkosten auswählen.
5. Wählen Sie im Feld **Währung** die Währung aus, in der Sie den Aufwand gebucht haben.
6. Geben Sie im Feld **Status** an, ob die Ausgabe bereits erfolgt ist (**Angefallen**) oder noch nicht erfolgt ist (**Ausstehend**).
7. Geben Sie im Feld **Beschreibung** eine Beschreibung der Nebenkosten ein, die Sie erfassen möchten.
8. Laden Sie ggf. Dateien oder Fotos als Anhang hoch.
9. Erfassen Sie die Ausgabe für die Nebenkosten.
   - Tippen Sie auf einem iOS-Gerät auf die Schaltfläche **Absenden**.
   - Tippen Sie auf einem Android-Gerät auf das Senden-Symbol.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Bearbeiten oder löschen Sie Nebenausgaben für eine Arbeitsauftragsaufgabe

Bearbeiten oder löschen Sie Ihre protokollierten Nebenkosten in WOT-Formularen oder in den Applets „meine Nebenkosten“.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Prozedur

1. Öffnen Sie die Mobile Agent-Anwendung.
2. Navigieren Sie auf eine der folgenden Arten zu Ihren Nebenkosten:
   - Aus WOT-Formularen:
     a. Von **Meine Arbeit** Wählen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe aus.
     b. Tippen Sie auf **Zugehörig** Registerkarte.
     c. Scrollen Sie nach unten zu **Nebenkosten** Registerkarte.
   - Über meine Nebenkosten-Applets:
     a. Tippen Sie Auf **Mehr** In der unteren rechten Ecke.
     b. Tippen Sie Auf **Meine Nebenkosten** .
3. Tippen Sie auf einen Nebenkosten, um Details anzuzeigen.
4. Tippen Sie auf das Menü oben rechts, und tippen Sie auf **Bearbeiten** Oder **Löschen** .
5. Speichern Sie den Datensatz.

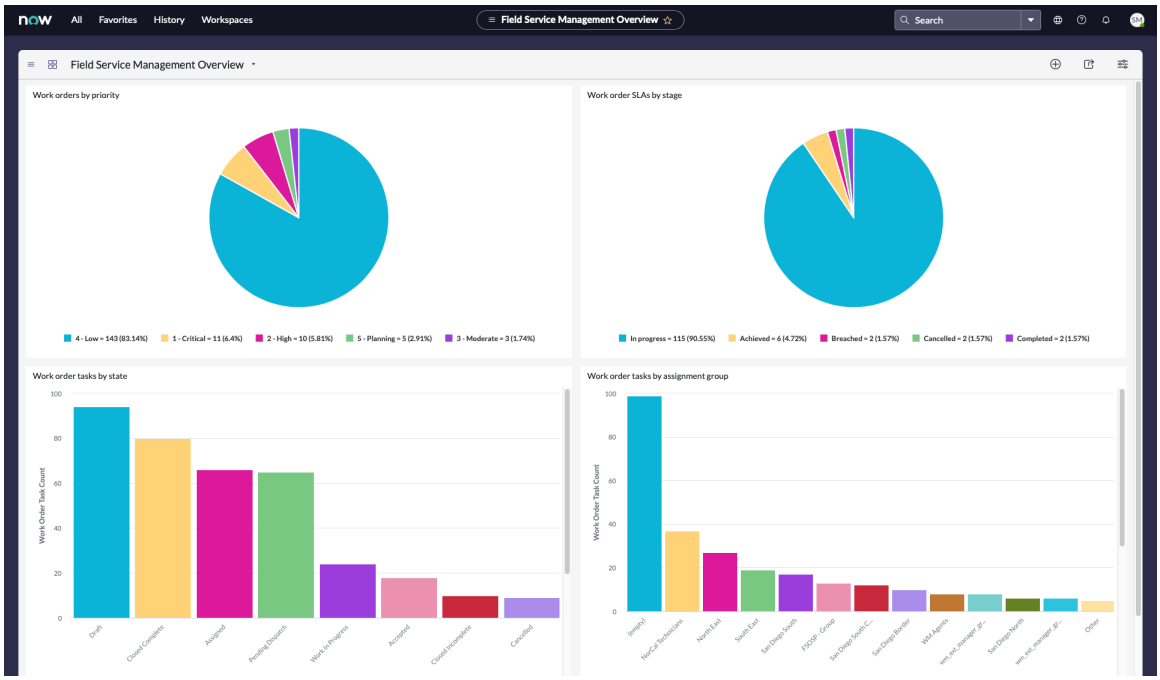
Berichterstellung und Analytics für Außendienst-Management

Außendienst Analytics- und Reporting-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards mit umsetzbaren Datenvisualisierungen, um Ihre Geschäftsprozesse und -Praktiken zu verbessern.

Verwenden Sie Außendienst-ManagementÜbersicht Dashboard

Verwenden Sie Außendienst-ManagementÜbersichts-Dashboard zum Überprüfen der Arbeitsaufträge nach ihrer Prioritätsreihenfolge. Sie können Aufgaben auch nach ihren Zuweisungsgruppen anzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Rolle wm_Basic ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen nachzuverfolgen.

Anwendungsfälle

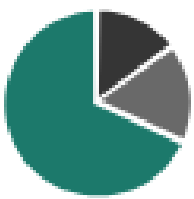
Der folgende Anwendungsfall bietet ein Beispiel dafür, wie ein interner Manager dieses Dashboard verwenden würde.

Beispiel dafür, wie Außendienst-ManagementÜbersichts-Dashboard wird verwendet

Anwender	Dashboard-Verwendung
Alle Anwender mit der Rolle „wm_Basic“	Überprüft die Arbeitsauftragsaufgaben nach Priorität. Versteht den Status der Arbeitsauftragsaufgaben.

Datenvisualisierungen

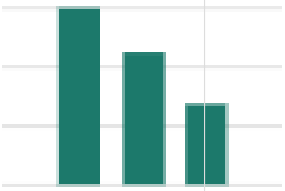
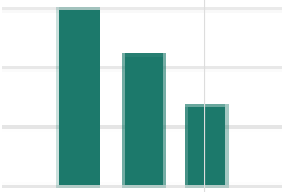
Visualisierungsoptionen für Arbeitsaufträge

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrag nach Priorität	 Kreis	[wm_order]	Übersicht über Arbeitsaufträge basierend auf ihrer Priorität.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungsoptionen für Arbeitsaufträge (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Arbeitsauftrags-SLA nach Phase	 Kreis	[Task_SLA]	Übersicht über Arbeitsauftragsaufgaben nach ihrer Phase, z. B. in Bearbeitung, erreicht oder verletzt.
Arbeitsauftragsaufgaben nach Status	 Balken	[wm_task]	Übersicht über Arbeitsauftragsaufgaben nach ihrem aktuellen Fortschrittsstatus.
Arbeitsauftragsaufgaben nach Zuweisungsgruppe	 Balken	[wm_task]	Übersicht über Arbeitsauftragsaufgaben basierend auf den verschiedenen Zuweisungsgruppen.

Betriebsabläufe in Echtzeit überwachen

Überwachen Sie proaktiv kritische Außendienst-Trends, und verfolgen Sie Kostenzuordnungen über Dashboards.

Sie können:

- Nachverfolgen, wie proaktiv Probleme identifiziert und gemeldet wurden
- Überwachen Sie, wie gut Außendienstressourcen verwendet wurden
- Analysieren Sie die geschätzte Zeit im Vergleich zur tatsächlichen Zeit, die zum Abschließen von Aufgaben benötigt wird
- Ausgaben für alle Betriebsabläufe zuordnen, nachverfolgen und melden

Außendienst-Management-Dashboard verwenden

Das Außendienst-Management-Übersichtsmodul bietet eine Einsatzplanungskarte, die Aufgaben und Links zu den zugehörigen Aufgabendatensätzen enthält.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Dispatcher

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Übersicht**an.

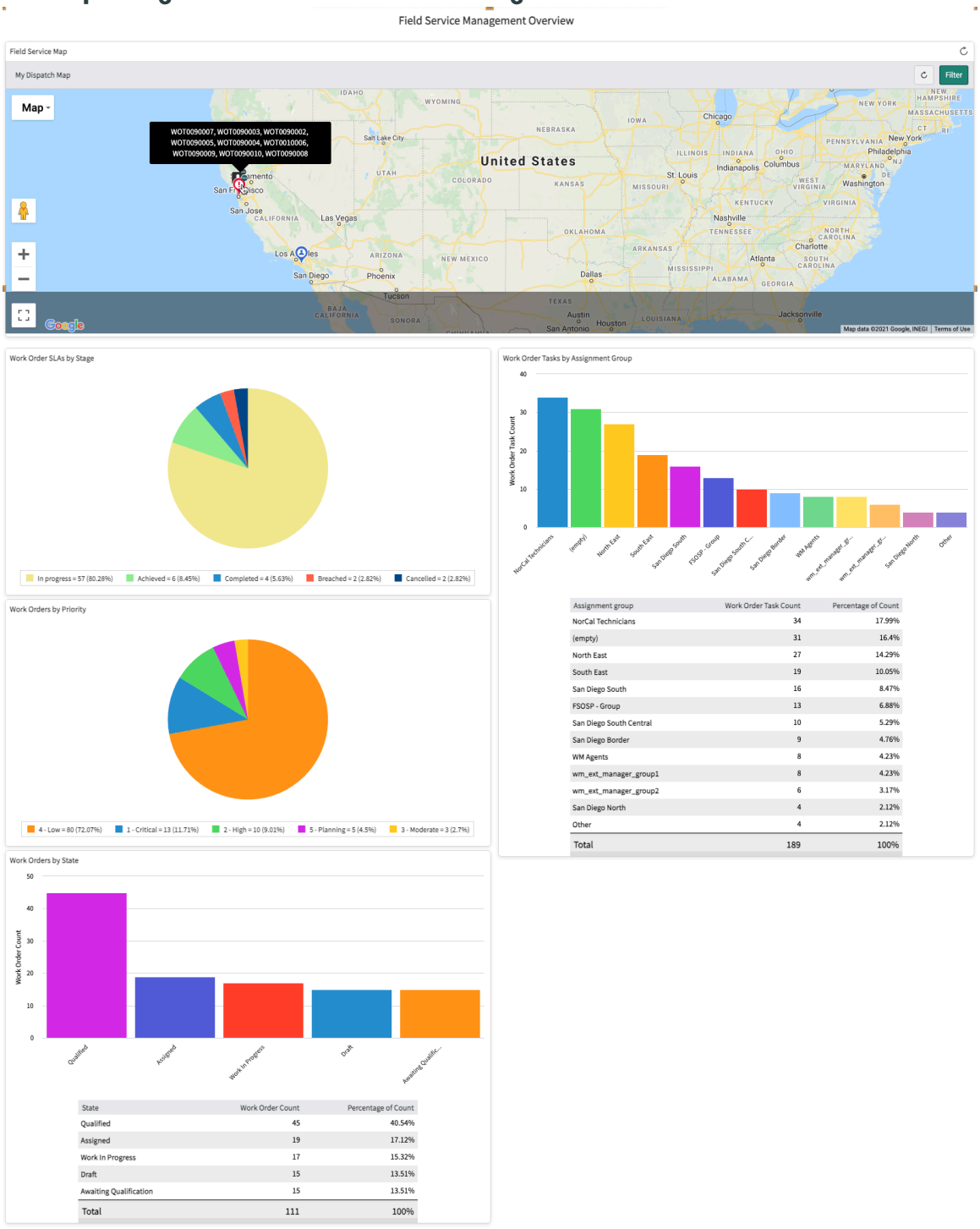
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Kartenansicht hängt davon ab, ob das Plugin „Field Service Management Geolocation Demo Data“ (com.snc.work_management_geolocation.demo) aktiviert ist.

Example

Die Ansicht der Einsatzplanungskarte mit Positionsbestimmung ermöglicht das Gruppieren von Aufgaben und Außendienstmitarbeitern nach Nähe und zeigt zugehörige Datensätze in Popup-Fenstern auf der Karte an.

Einsatzplanungskarte mit Positionsbestimmung



Assignment group	Work Order Task Count	Percentage of Count
NorCal Technicians	34	17.99%
(empty)	31	16.4%
North East	27	14.29%
South East	19	10.05%
San Diego South	16	8.47%
FSOSP - Group	13	6.88%
San Diego South Central	10	5.29%
San Diego Border	9	4.76%
WM Agents	8	4.23%
wm_ext_manager_group1	8	4.23%
wm_ext_manager_group2	6	3.17%
San Diego North	4	2.12%
Other	4	2.12%
Total	189	100%

State	Work Order Count	Percentage of Count
Qualified	45	40.54%
Assigned	19	17.12%
Work In Progress	17	15.32%
Draft	15	13.51%
Awaiting Qualification	15	13.51%
Total	111	100%

Automatische Übersetzung

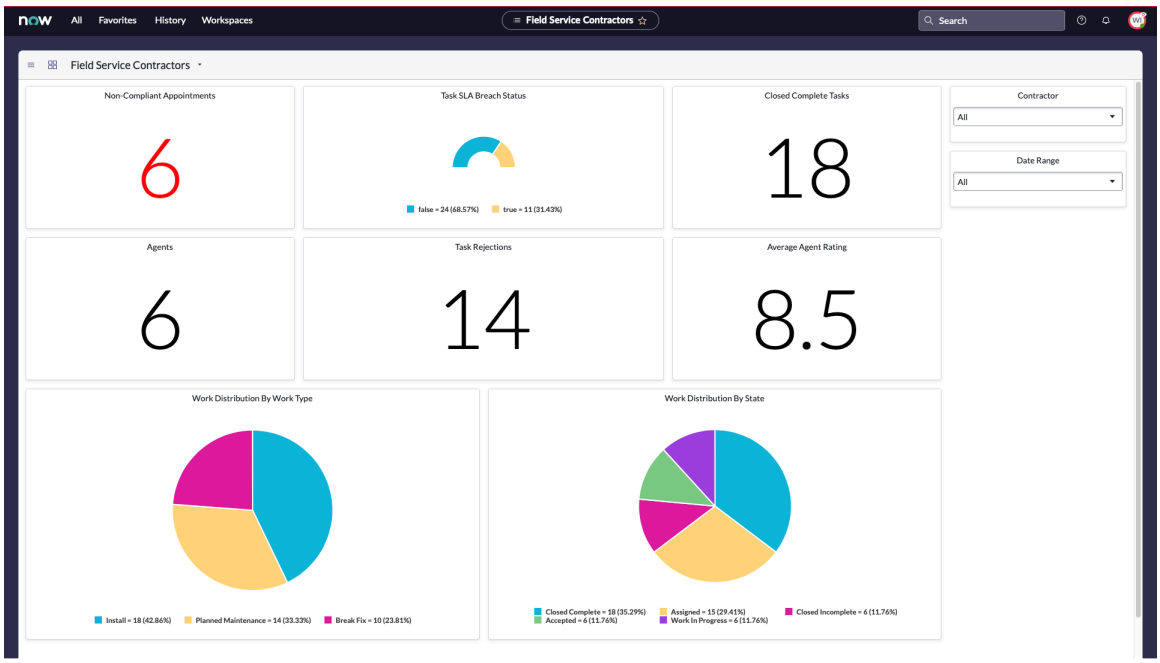
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die Ansicht der Einsatzplanungskarte ohne Positionsbestimmung zeigt einzelne Aufgaben nach Status und zugehörige Datensätze in einem separaten Fenster an.

Sie können in den Berichten auf Elemente klicken, um weitere Informationen zu erhalten, ohne die Übersichtsseite zu verlassen.

Auftragnehmer Dashboard

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben, Service Desk-Mitarbeitern, Mitarbeiterfeedback und Terminen von Auftragnehmerunternehmen zu überprüfen.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Rolle wm_Contractor_Manager_int ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen und Service Desk-Mitarbeitern der Auftragnehmerunternehmen nachzuverfolgen.

Anwendungsfälle

Der folgende Anwendungsfall bietet ein Beispiel dafür, wie ein interner Manager dieses Dashboard verwenden würde.

Anwendungsfallszenarien für das Auftragnehmer-Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Interner Manager	Überprüft den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgabe und die Feedback-Ergebnisse des Service Desk-Mitarbeiters basierend auf dem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen und dem Datumsbereich. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Übersicht über Datenvisualisierungen im Auftragnehmer-Dashboard

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nicht Konforme Termine	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der nicht rechtzeitig gestarteten Termine.
Status der Aufgaben-SLA-Verletzung	Halbring 	[Task_sla]	Daten-Arbeitsauftragsaufgaben, die gegen das Aufgaben-SLA verstoßen haben.
Abgeschlossene Aufgaben	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Service Desk-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl 	[Sys_user]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die dem Auftragnehmerunternehmen zugeordnet sind.
Aufgabenablehnungen	Einzelne Punktzahl 	[wm_Task_rejection]	Anzahl der Arbeitsauftragsaufgaben, die vom Manager des Auftragnehmers abgelehnt wurden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Übersicht über Datenvisualisierungen im Auftragnehmer-Dashboard (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchschnittliche Mitarbeiterbewertung	Einzelne Punktzahl 	[wm_Agent_Rating]	Durchschnittliche Bewertung aller Service Desk-Mitarbeiter im Unternehmen.
Arbeitsverteilung Nach Arbeitstyp	Kreis 	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, aufgeteilt auf die Art der Arbeit, z. B. Installation, Pausenkorrektur usw.
Arbeitsverteilung nach Status	Kreis 	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, aufgeteilt basierend auf ihrem Echtzeitstatus, z. B. „Zugewiesen“, „in Arbeit“ usw.

Filter

Filteroptionen im Dashboard „Auftragnehmer“

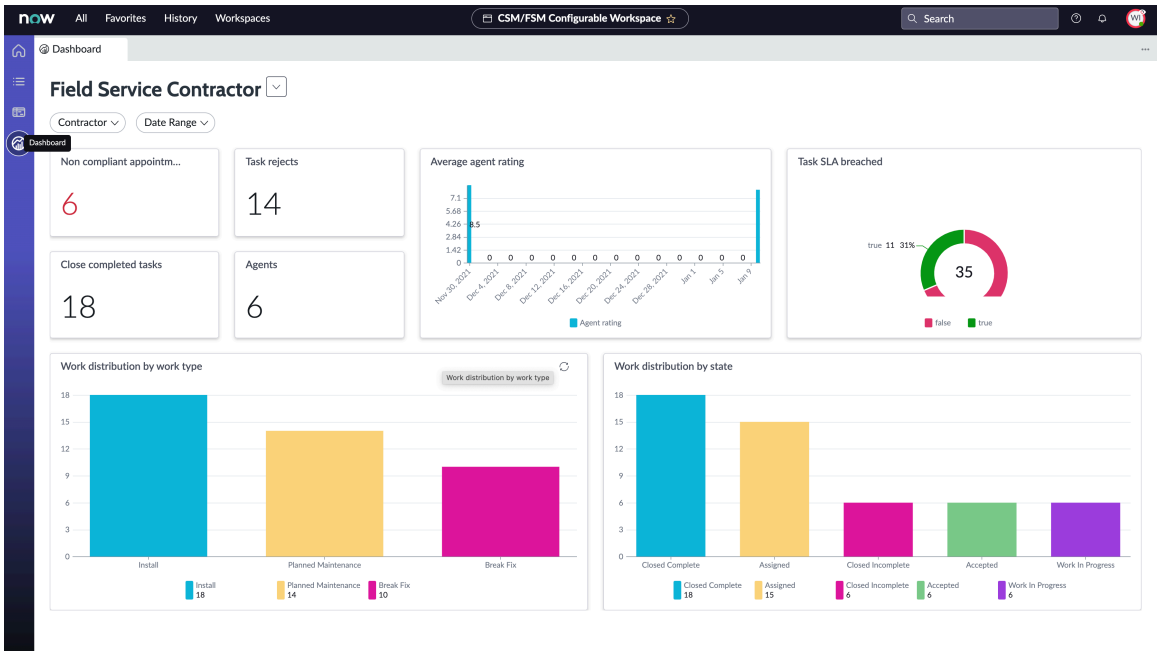
Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Referenz	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen oder allen.
Datumsbereich	Datum	Einzelnen Eingang wählen	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. „Letzte 30 Tage“.

Auftragnehmer-Dashboard im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Verwenden Sie dieses Dashboard, um den Status von Arbeitsauftragsaufgaben, Mitarbeiterbewertung und Arbeitsverteilung nach Typ und Status zu überprüfen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- Die Rolle wm_Contractor_Manager_int ist erforderlich, um den Status von Arbeitsaufträgen und Service Desk-Mitarbeitern der Auftragnehmerunternehmen nachzuverfolgen.
- Die Rolle wm_Dispatcher ist erforderlich, um Arbeitsaufträge anzuzeigen.

Greifen Sie auf zu Auftragnehmer-Dashboard im konfigurierbaren Element Arbeitsbereich

Navigieren Sie zum Öffnen des Dashboards zu **Außendienst > Arbeitsbereiche > konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** .

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfallszenarien für das Auftragnehmer-Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Interner Manager	Überprüft den Fortschritt der Arbeitsauftragsaufgabe und die Feedback-Ergebnisse des Service Desk-Mitarbeiters basierend auf dem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen und dem Datumsbereich. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen im Auftragnehmer-Dashboard

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Nicht konforme Termine	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der nicht rechtzeitig gestarteten Termine.
Aufgabenablehnungen	Einzelne Punktzahl 	[wm_Task_rejection]	Anzahl der Arbeitsauftragsaufgaben, die vom Manager des Auftragnehmers abgelehnt wurden.
Aufgaben abschließen	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der von Service Desk-Mitarbeitern geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Service Desk-Mitarbeiter	Einzelne Punktzahl 	[sys_user]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die dem Auftragnehmerunternehmen zugeordnet sind.
Durchschnittliche Service Desk-Mitarbeiter-Bewertung	Einzelne Punktzahl 	[wm_Agent_Rating]	Durchschnittliche Bewertung aller Service Desk-Mitarbeiter im Auftragnehmerunternehmen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenvisualisierungen im Auftragnehmer-Dashboard (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aufgaben-SLA verletzt	Halbring 	[Task_SLA]	Daten-Arbeitsauftragsaufgaben, die gegen das Aufgaben-SLA verstoßen haben.
Arbeitsverteilung nach Arbeitstyp	Kreis 	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, aufgeteilt auf die Art der Arbeit, z. B. Installation, Pausenkorrektur usw.
Arbeitsverteilung nach Status	Kreis 	[wm_task]	Prozentsatz der Arbeitsauftragsaufgaben, aufgeteilt basierend auf ihrem Echtzeitstatus, z. B. „Zugewiesen“, „in Arbeit“ usw.

Filter

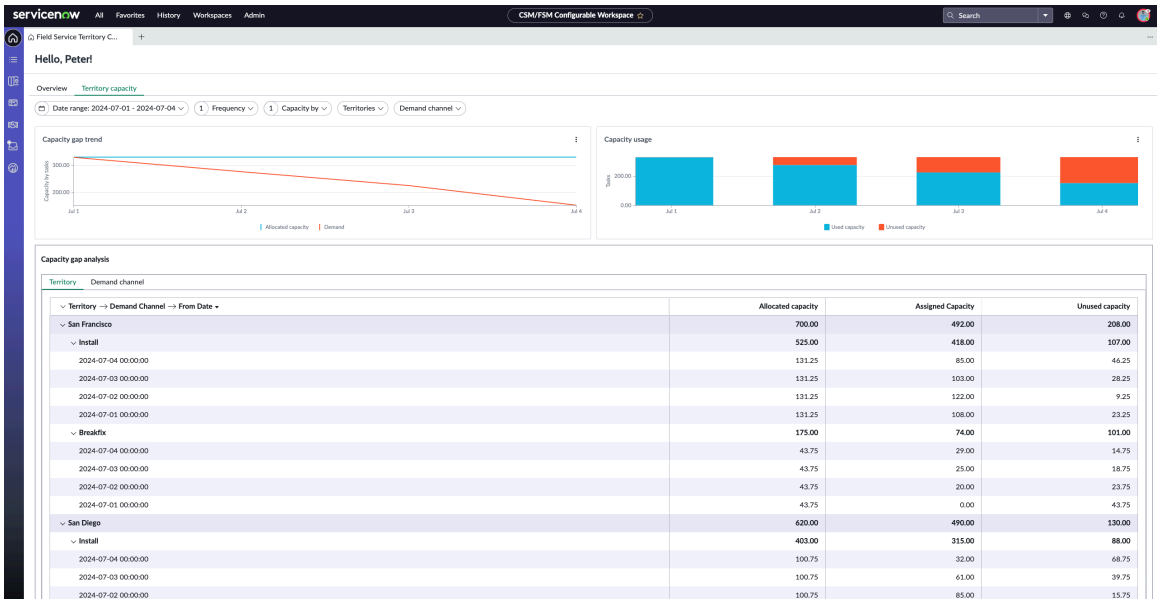
Filteroptionen im Dashboard „Auftragnehmer“

Name	Typ	Beschreibung
Vertragsunternehmen	Referenz	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Auftragnehmerunternehmen oder allen.
Datumsbereich	Datum	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. „Letzte 30 Tage“.

Außendienst Dashboard „Gebietskapazität Analytics“

Verwenden Sie Außendienst Dashboard für Gebietskapazitätsanalysen, um Kapazitätstrends mit interaktiven Diagrammen und Diagrammen nachzuverfolgen, Lückenanalysen mit einer anpassbaren Pivot-Tabelle durchzuführen und Filter für die gezielte Datenanzeige und fundierte Entscheidungsfindung anzuwenden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- Für den Zugriff auf das Dashboard sind die Rollen fsm_Territory_Manager und fsm_Territory_Planer erforderlich.
- Die Rolle „fsm_resource_Manager“ ist erforderlich, um Daten im Zusammenhang mit den jeweiligen Gebieten anzuzeigen.

Greifen Sie auf zu Kapazitätsanalysen Für Außendienstgebiet Dashboard im konfigurierbaren Arbeitsbereich

Navigieren Sie zum Öffnen des Dashboards zu **Außendienst > Arbeitsbereiche >konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich >Startseite >Gebietskapazität** Registerkarte.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfallszenarien für Dashboard

Anwender	Dashboard-Verwendung
Gebietsplaner	Verwaltet und optimiert Außendienstressourcen. Dies umfasst die Nachverfolgung von Kapazitätstrends, die Analyse von Kapazitätslücken durch eine anpassbare Pivot-Tabelle und die Anwendung von Filtern für die gezielte Datenanalyse. Der Planer passt die Ressourcenzuteilung basierend auf Einblicken an, um Ausfallzeiten zu minimieren und die Servicelevel zu verbessern, behandelt spezielle Ereignisse, indem Standardkapazitätseinstellungen überschrieben werden, und arbeitet

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfallszenarien für Dashboard (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	mit Teammitgliedern zusammen, um einen reibungslosen Außendienstbetrieb sicherzustellen.
Gebietsmanager	Optimiert die Leistung in bestimmten geografischen Bereichen. Überwacht Kapazitätstrends mit interaktiven Diagrammen, führt Lückenanalysen mithilfe einer anpassbaren Pivot-Tabelle durch und wendet Filter für gezielte Einblicke an. Der Manager passt die Kapazitätseinstellungen für spezielle Ereignisse an, stellt eine effiziente Ressourcenzuteilung sicher und führt detaillierte Daten zur Kapazitätsauslastung durch, um Diskrepanzen effektiv zu verwalten und auf Diskrepanzen zu reagieren.

Berichte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Trend der Kapazitätslücke	Liniendiagramm	wm_Demand_for_Capacity, wm_Task	Verwendet ein Liniendiagramm, um die zugeteilte Kapazität und den tatsächlichen Arbeitsbedarf im Zeitverlauf zu vergleichen. Zugeteilte Kapazität ist die zugewiesenen Ressourcen, während der Arbeitsbedarf das tatsächliche Aufgabenvolumen ist. Dieser Bericht identifiziert Diskrepanzen, um die Ressourcenplanung und -Optimierung zu verbessern.
Kapazitätsnutzung	Balkendiagramm	wm_Demand_for_Capacity	Verwendet ein Balkendiagramm, um die verwendete und die nicht genutzte Kapazität

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			anzuzeigen. Dies bietet Einblicke in die Ressourcennutzung und hilft bei der Optimierung von Planung und Betrieb.
Analyse der Kapazitätslücke	Bericht	wm_Demand_for_Capacity	Der Bericht „Kapazitätslückenanalyse“ identifiziert Lücken zwischen zugeteiltem und tatsächlichem Arbeitsbedarf. Die Pivot-Tabelle gliedert Daten nach Gebiet und Bedarfskanal auf und zeigt die zugeteilte, zugewiesene und nicht genutzte Kapazität an. Dies hilft bei der Behebung von Planungs- und Ressourcenzuordnungsproblemen.

Filter

Name	Typ	Beschreibung
Datumsbereich	Datum	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf dem ausgewählten Datumsbereich, z. B. dieser Monat oder diese Woche.
Häufigkeit	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf der Häufigkeit, z. B. täglich, Wöchentlich, monatlich oder jährlich.
Kapazität nach	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf der Häufigkeit, z. B. Stunden oder Aufgaben.
Gebiete	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf einem ausgewählten Gebiet und anderen Filterauswahlen wie

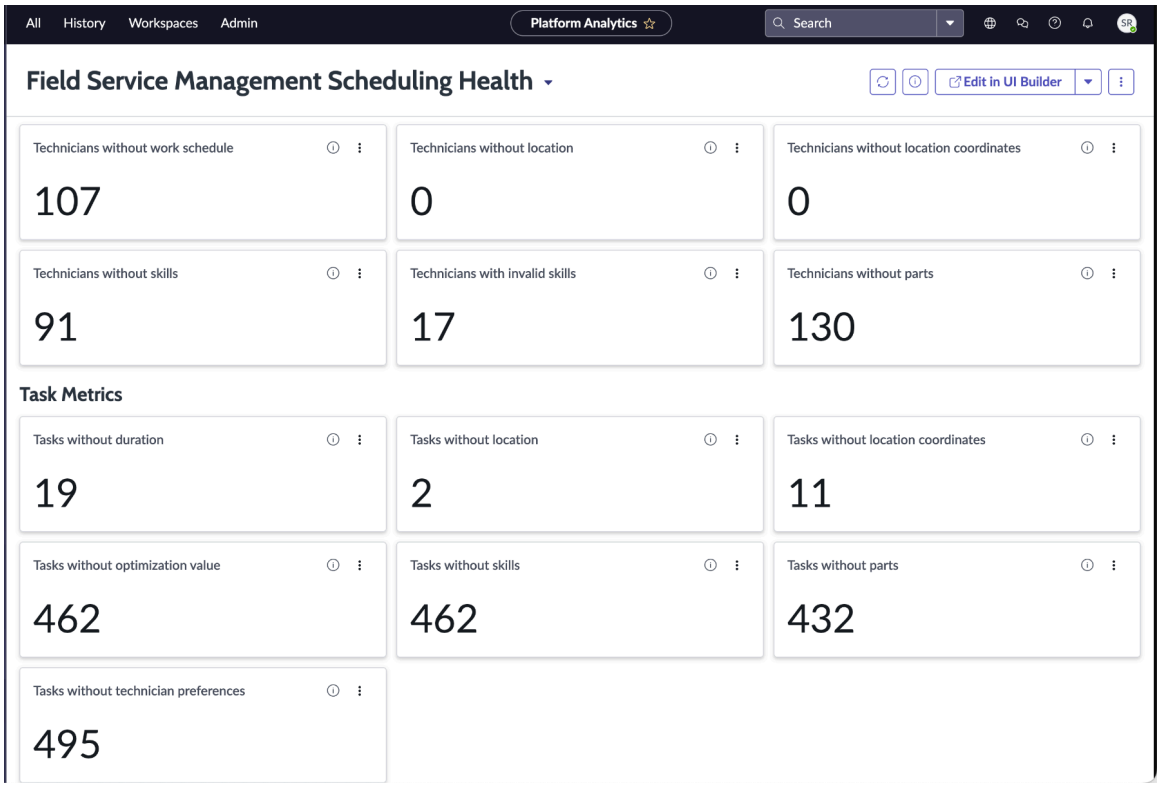
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Name	Typ	Beschreibung
		Häufigkeit, Kapazität nach usw.
Nachfragekanal	Referenz	Filtern Sie die Ergebnisse basierend auf einem ausgewählten Bedarfskanal und anderen Filterauswahlen wie Gebiet, Häufigkeit, Kapazität nach usw.

Dashboard „Planungsintegrität“

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Techniker-Metriken, Aufgabenmetriken und anzuzeigen Zeitplanoptimierung Konfigurationsdetails.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- Die Rolle wm_Basic ist erforderlich, um das Dashboard anzuzeigen **Übersicht** Registerkarte.
- „Schedule_Optimization_Planer“ oder „schedule_Optimization_user“ ist erforderlich, um anzuzeigen **Zeitplanoptimierung** Registerkarte.

Greifen Sie auf zu Planungsintegrität Dashboard

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu:

- **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Integritätsprüfung**
- **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Integritätsprüfung**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwender	Dashboard-Verwendung
Dispatcher	Identifiziert Faktoren, die verhindern, dass eine Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wird. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich des Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.
Administrator	Administratoren verfügen über die Fähigkeiten eines Dispatchers und können die Informationen aktualisieren, die im Datensatz fehlen. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich des Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

Übersicht Datenvisualisierungen

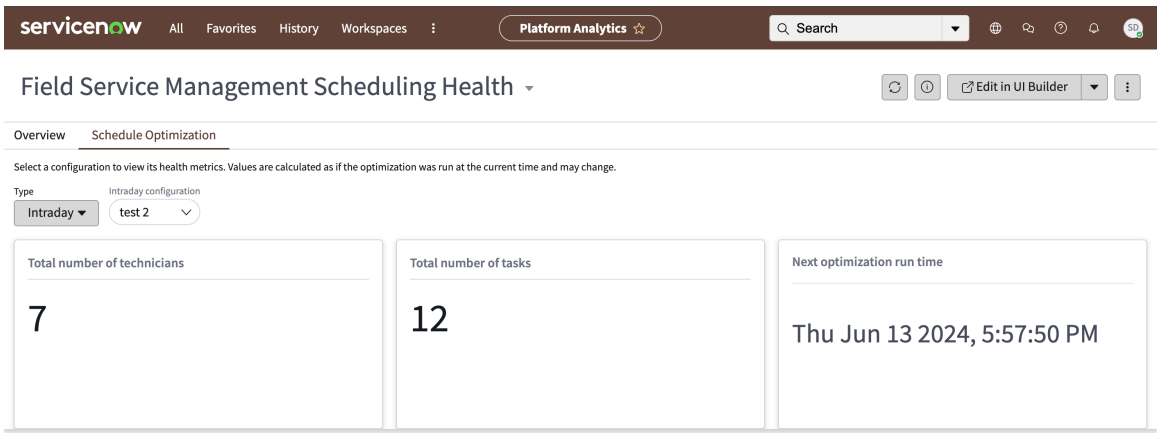
Techniker-Metriken

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Techniker ohne Arbeitsplan	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker, die keinen Arbeitszeitplan haben.
Techniker ohne Standort	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker, deren Anwenderdatensatz keinen Standort hat.
Techniker ohne Standortkoordinaten	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker, deren Anwenderdatensatz keinen Breiten- und Längengrad aufweist.
Techniker ohne Kompetenzen	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker ohne Kompetenzzuweisungen.
Techniker mit ungültigen Kompetenzen	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker mit einer oder mehreren leeren Kompetenzzuweisungen.
Techniker ohne Teile	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker ohne Teile in ihrem persönlichen Lager.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenmetriken

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Aufgaben ohne Dauer	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keine Dauer haben.
Aufgaben ohne Standort	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keinen Standort haben.
Aufgaben ohne Standortkoordinaten	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keinen Breiten- und Längengrad haben.
Aufgaben ohne Optimierungswert	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die keinen Optimierungswert haben.
Aufgaben ohne Kompetenzen	Einzelne Punktzahl	Task_m2m_Skill	Die Anzahl der Aufgaben ohne Kompetenzanforderungen.
Aufgaben ohne Teile	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben ohne Teileanforderungen.
Aufgaben ohne Techniker-Einstellungen	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, für die keine Technikereinstellungen vorhanden sind.



Zeitplanoptimierung Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Gesamtzahl der Techniker	Einzelne Punktzahl	sys_user	Die Anzahl der Techniker, die in die nächste

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
			Optimierungsausführung einbezogen werden.
Gesamtanzahl der Aufgaben	Einzelne Punktzahl	wm_task	Die Anzahl der Aufgaben, die in die nächste Optimierungsausführung einbezogen werden.
Nächste Ausführungszeit der Optimierung	Datum/Uhrzeit		Datum und Uhrzeit der nächsten geplanten Optimierungsausführung.

Filter

Die **Typ** Der Filter enthält zwei Auswahlmöglichkeiten, Batch und Intraday. Ihre Auswahl gibt einen der folgenden nachfolgenden Filter aus.

Name	Typ	Beschreibung
Batch	Einfachauswahl	Generieren Sie einen Bericht basierend auf der ausgewählten Batch-Konfiguration.
Intraday-Konfiguration	Einfachauswahl	Generieren Sie einen Bericht basierend auf der ausgewählten Intraday-Konfiguration.

Außendienst Sicherheits-Dashboard

Überprüfen Sie den Status von Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets mit Außendienst-Management COVID19-Zuordnung. Überwachen Sie die Compliance-Berichte von Service Desk-Mitarbeitern über Außendienst Sicherheits-Dashboard.

Wichtig: Beginnend mit Xanadu Release, die Außendienst Das Sicherheits-Dashboard wird aus der App „Management des Notfallrisikos“ entfernt. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch weiterhin unterstützt. Weitere Informationen finden Sie im Artikel Deprecation Process [KB0867184] (Abkündigungsprozess) in der Now Support Knowledge Base.

Benutzer mit der Rolle „wm_manager“ können das Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden, um zu überwachen, ob Mitarbeiter die Sicherheitsprotokolle einer möglichen Exposition mit einer Infektionskrankheit beim Ausführen von Aufgaben einhalten. Die Covid19-Karte zeigt die Auswirkungen von COVID-19 auf die Standorte an, die von den Service Desk-Mitarbeitern, Aufgaben und Assets einer Person abgedeckt werden Außendienst manager.

Um die FSM Covid19-Karte auf Ihrem anzuzeigen Außendienst Sicherheits-Dashboard installieren Sie kostenlos COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz Anwendung.

COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz

Sie können die kostenlose Anwendung COVID-19 Globaler Gesundheitsdatensatz installieren, um die Außendienst-Management-COVID-19-Karte auf Ihrem Außendienst-Sicherheitsdashboard anzuzeigen. Die Anwendung wird als Anwendung im Instanznavigationsmenü angezeigt. Zeigt globale COVID-19-Informationen bei Anforderung in an Außendienst Sicherheits-Dashboard. Die *COVID-19 Data Feed - pre-sync*Und *COVID-19 Data Feed - sync*

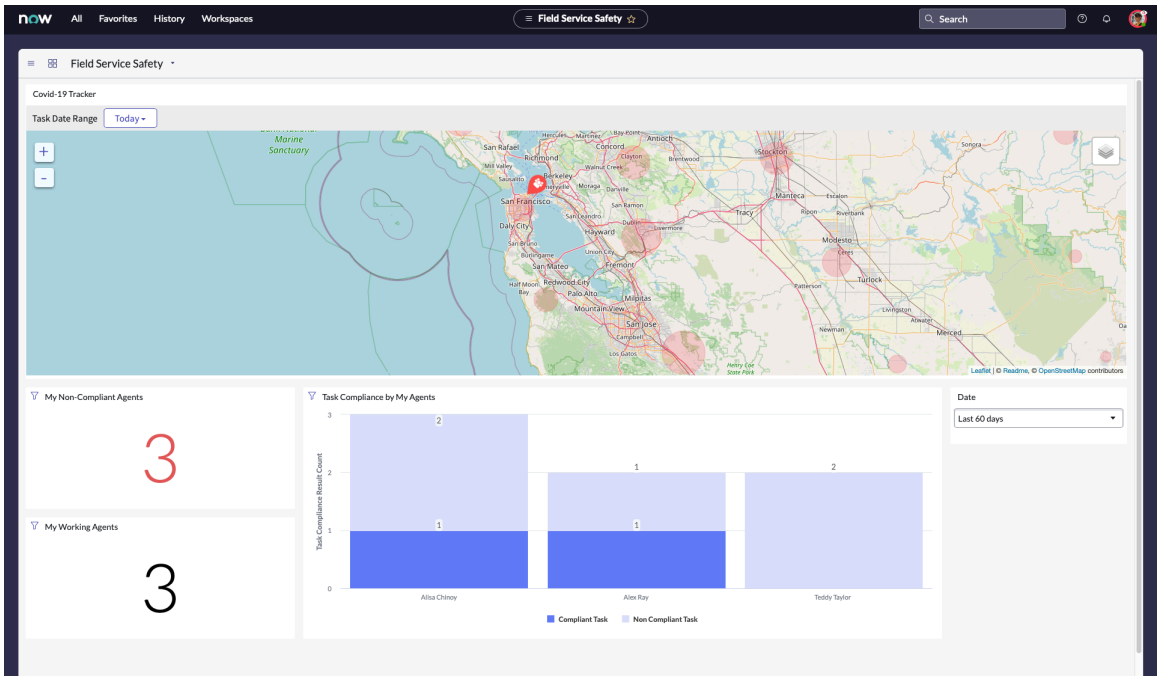
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

*central instance, Daily Data Collection*Geplante Aufgaben werden jede Nacht ausgeführt, um die Daten zu aktualisieren.

Außendienst-Sicherheitsdashboard verwenden

Navigieren zu **Außendienst** > **Sicherheits-Dashboard**an.

Außendienst-Sicherheitsdashboard mit COVID-19-Daten



Standorte mit Warnungen werden auf der FSM-COVID-19-Karte aufgelistet. Verwenden Sie die Kartensteuerelemente wie folgt:

- Um einen Standort und seine Warnungen zu vergrößern, klicken Sie auf das Standortsymbol ( ) .
- Um einen zu überprüfenden Zeitraum auszuwählen, verwenden Sie den Aufgabendatumsbereich oben links.
- Um die auf der Karte angezeigten Informationen zu filtern, klicken Sie auf das Ebenensymbol ( ) Oben rechts, und wählen Sie Ihre Filter aus.

Jedes Symbol zeigt die Informationen in der folgenden Tabelle an.

Filter in der COVID-19-Karte des Sicherheits-Dashboards

Symbol	Beschreibung
Aufgabe	Aufgaben für die Standorte, die vom angemeldeten Außendienstmanager abgedeckt werden. • Klicken Sie zum Anzeigen der Aufgabennummer und der Kurzbeschreibung auf die Aufgabenmarkierung. • Zum Überprüfen von Aufgabendetails klicken Sie auf die Aufgabennummer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Filter in der COVID-19-Karte des Sicherheits-Dashboards (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
Assets	Die an den Standorten installierten oder verfügbaren Assets, die vom angemeldeten Außendienstmanager abgedeckt werden. • Klicken Sie auf die Asset-Markierung, um den Namen und den Unternehmensnamen des Assets anzuzeigen. • Zum Überprüfen von Asset-Details klicken Sie auf den Asset-Namen.
Außendienstmitarbeiter	Verwaltet vom angemeldeten Außendienstmanager. • Klicken Sie auf die Mitarbeiter-Markierung, um den Namen und die Mobiltelefonnummer des Mitarbeiters anzuzeigen. • Zum Überprüfen von Mitarbeiterdetails klicken Sie auf den Mitarbeiternamen.

Berichte

Manager können das Ergebnis der Aufgaben-Compliance ihrer Mitarbeiter basierend auf dem Datum anzeigen, z. B. Aufgaben, die von den Mitarbeitern in den letzten 30 Tagen usw. ausgeführt wurden. Klicken Sie auf einen beliebigen Bereich eines Diagramms, um die entsprechenden Datensätze anzuzeigen.

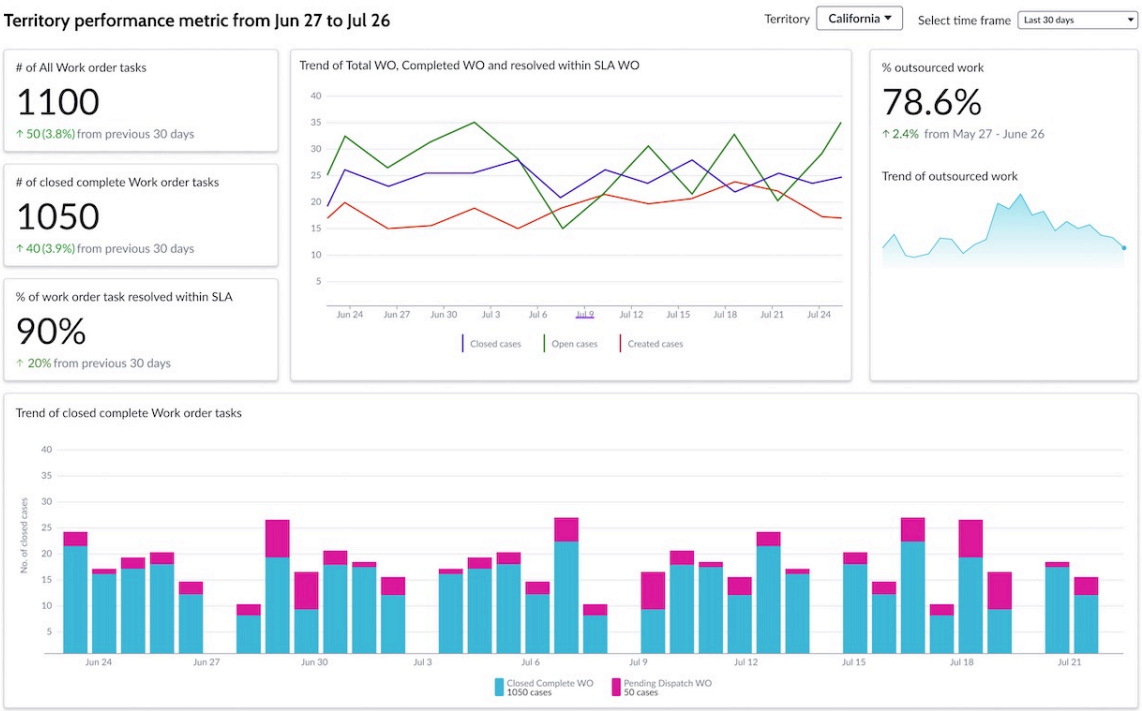
Sicherheits-Dashboard-Bericht

Diagramm	Beschreibung
Meine nicht konformen Agents	Die Anzahl der Mitarbeiter, die ihre Aufgaben ohne Einhaltung der Sicherheitsprotokolle innerhalb des ausgewählten Datumsbereichs abgeschlossen haben. Klicken Sie auf die Metriken, um die Liste der nicht konformen Aufgaben anzuzeigen.
Meine arbeitenden Agents	Die Anzahl der Mitarbeiter, die an mindestens einer Aufgabe arbeiten und dem angemeldeten Außendienstmanager unterstellt sind. Klicken Sie auf die Metriken, um die Liste ihrer konformen und nicht konformen Aufgaben anzuzeigen.
Aufgaben-Compliance meiner Agents	Die Aufgliederung von konformen und nicht konformen Aufgaben nach Mitarbeiter im ausgewählten Datumsbereich. Klicken Sie auf einen Abschnitt, um die Liste der Aufgaben anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Außendienst Dashboard „Performance Analytics für Gebiet“

Verwenden Sie dieses Dashboard, um Leistungs-Analytics anzuzeigen und zu analysieren, z. B. offene Arbeitsauftragsaufgaben, die Auslastung von Service Desk-Mitarbeitern bei Arbeitsauftragsaufgaben und die durchschnittliche Reisezeit über Gebiete hinweg.



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

Die Rolle „wm_admin“ ist zum Verwalten von Arbeitsaufträgen erforderlich.

Greifen Sie auf zu Außendienst Dashboard „Performance Analytics für Gebiet“

Navigieren Sie zum Öffnen des Dashboards zu **Arbeitsbereiche > Platform Analytics-Arbeitsbereich > Dashboards > Performance Analytics Für Außendienstgebiet** .

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrer Organisation dieses Dashboard verwenden würden, finden Sie in den folgenden Anwendungsfällen.

Beispiele dafür Außendienst Das Dashboard „Leistungsanalysen für Gebiete“ wird verwendet

Anwender	Dashboard-Verwendung
FSM Gebietsplaner	Kann neue Gebiete erstellen und sehen, wie die Gebiete für eine bessere Zuteilung von Außendienstressourcen verwendet werden, und basierend auf den angezeigten Daten Aktionen ergreifen.
FSM Gebietsmanager	Kann Gebiete verwalten, neue untergeordnete Gebiete erstellen und sehen, wie die Gebiete für eine bessere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Beispiele dafür Außendienst Das Dashboard „Leistungsanalysen für Gebiete“ wird verwendet (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
	Zuteilung von Außendienstressourcen verwendet werden, und Aktionen basierend auf den angezeigten Daten ergreifen.

Datenvisualisierungen

Visualisierungsoptionen für Gebietsleistung-Analytics

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Arbeitsaufgaben	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der offenen Arbeitsauftragsaufgaben.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Durchschnittliche Abschlusszeit der Arbeit.
% Der produktiven Zeit für Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter in den letzten 60 Tagen an den Aufgaben gearbeitet haben.
% Mitarbeiternutzung für Arbeitsauftragsaufgaben	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der Service Desk-Mitarbeiter, die in den letzten 60 Tagen zur Bearbeitung der Aufgaben zugewiesen sind.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Visualisierungsoptionen für Gebietsleistung-Analytics (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Durchschnittliche Reisezeit für Arbeitsauftragsaufgaben, die gebietsbezogen angezeigt werden	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Durchschnittliche Reisezeit für Arbeitsauftragsaufgaben, die gebietsbezogen angezeigt werden.
WOT insgesamt pro Gebiet	Einzelne Punktzahl 	[wm_task]	Anzahl der Arbeitsauftragsaufgaben pro Gebiet.

Filter

Filteroptionen für den Bericht zur Leistungs-Analytics für Gebiete

Name	Filtertyp	UI-Steuerungstyp	Beschreibung
Gebiet	Referenz	Mehrfachauswahl – Eingabe	Filtern Sie die Berichtsergebnisse basierend auf einem ausgewählten Gebiet.
Datum	Datum	Einfachauswahldatum	Filtern Sie den Bericht basierend auf dem ausgewählten Datum.

Zeigen Sie Themen zu Arbeitsauftragstrends an

Analysieren Sie den Backlog von Support-Arbeitsaufträgen, und identifizieren Sie mithilfe von Cluster von Arbeitsaufträgen, die auf ähnliche zugrunde liegende Probleme hinweisen Predictive Intelligence Für Außendienst-Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin oder wm_Manager.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Außendienst** > **Arbeitsauftrag** > **Arbeitsauftragstrends**an.
2. Klicken Sie auf eine Cluster-ID in der Liste Clusterzusammenfassung, um die Liste der zugehörigen Arbeitsaufträge anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- Clusterkonzepte Listen die zehn häufigsten wiederkehrenden Wörter auf, die in der Kurzbeschreibung der Arbeitsaufträge angezeigt wurden.
- Die Clustergröße gibt die Anzahl der Arbeitsaufträge im Cluster an.
- Die Clusterqualität gibt einen Prozentwert an, der angibt, wie ähnlich die Arbeitsaufträge sind.

Außendienst-Management – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Außendienst-Management Komponenten, die automatisch installiert werden, wenn Sie aktivieren Außendienst-Management Plugin.

Mit Außendienst-Management installierte Komponenten

Mit Außendienst-Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demo Data für die Außendienst-Management-Anwendung ist ein separates Plugin. Das Plugin „Field Service Management Demo Data“ (com.snc.work_management.demo) stellt Informationen zu Beispielqualifizierern, Einsatzplanern, Außendienstmitarbeitern, Arbeitsaufträgen, Arbeitsauftragsaufgaben, Lagern und Assets bereit.

Mit Außendienst-Management installierte Tabellen

Tabellen werden mit bereitgestellt Außendienst-Management Anwendung.

Mit Außendienst-Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Speichert Arbeitsauftragsdatensätze.
Arbeitsauftragsfluss [sf_work_order]	Speichert die Status-Flow-Datensätze des Arbeitsauftrags.
Arbeitsauftragsmodell [cmdb_workorder_product_model]	Speichert Datensätze des Product Catalog-Arbeitsauftragsmod Tabelle wurde vom Außendienst-Management-Plugin geände Tabelle ist umbenannt und Teil des Serviceauftragsmanageme
Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Von einer Person in einer Sitzung ausgeführte Arbeitseinheit (Standort und eine Zeit)
Arbeitsaufgabenfluss [sf_work_task]	Speichert die Status-Flow-Datensätze der Arbeitsauftragsaufg
Arbeitsaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Speichert Datensätze des Product Catalog-Arbeitsaufgabenmo Diese Tabelle wurde vom Außendienst-Management-Plugin g Diese Tabelle ist umbenannt und Teil des Serviceauftragsmana
Konfiguration der WM-Kartenfilter [wm_map_filters_config]	Speichert Filterkonfigurationen für die Außendienstmitarbeite der mobilen Anwenderoberfläche.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Fragebogen [wm_questionnaire]	Speichert Fragebögen, die für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben erstellt wurden
Arbeitstyp [wm_work_type]	Speichert die Art der Arbeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter Abschließen der Arbeitsauftragsaufgabe ausgeführt hat.
Arbeitsauftragsaufgabe – potenzielle Zuweisungsgruppen [wm_work_order_Task_Potential_Assignation_Groups]	Berechnet und speichert die potenzielle Zuweisungsgruppe, w mehrere Zuweisungsgruppen für eine Arbeitsauftragsaufgabe werden können. **Hinweis:** Gilt nur, wenn die Systemeigenschaft vorhanden ist **Aktualisieren Sie die Tabelle „wm_work_order_Task_Potential_assignment_ mit potenziellen Zuweisungsgruppen für die Arbeitsauftragsaufgabe** Ist auf festgelegt **da** .
Zeitplanungsverlauf [wm_Task_Scheduling_History]	Speichert den Verlauf der Zeitplanungsmethode, wie jede Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen wurde, zusammen mit Dat Uhrzeit.
Assets [alm.Asset]	Speichert den Bestand zusammen mit den Kosten- und Lagerd
Ressourcenzeitplan-Attribute [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	Speichert die Attribute wie Startdatum, Enddatum, Startstando Endstandort, Schichtstunden usw. von Service De Mitarbeit

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

Systemeigenschaften, die mit bereitgestellt werden Außendienst-Management Anwendung.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.wm_order_activity.fields	Bestimmt, welche Felder in der Aktivitätenliste fü nachverfolgt werden. Das System synchronisiert d dieser Eigenschaft und die durch die Anpassung v getroffenen Auswahlmöglichkeiten automatisch. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: opened_by, work_notes • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties
glide.ui.wm_task_activity.fields	Bestimmt, welche Felder in der Aktivitätenliste fü Arbeitsauftragsaufgaben nachverfolgt werden. Da synchronisiert die Werte in dieser Eigenschaft und

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Anpassung von Aktivitäten getroffenen Auswahlr automatisch. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: work_notes, assigned_t • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties
work.management.agent.geo.history.update.duration	Legen Sie die Dauer (in Minuten) der letzten Syst fest, die Sie für die Berechnung des Positionsbesti für den Außendienstmitarbeiter im Verhältnis zum Zeitpunkt tolerieren möchten. Wenn die Dauer de Aktualisierung des Positionsverlaufs die für diese festgelegte Dauer überschreitet, verwendet das Sy Aufgaben- oder Heimatstandort des Service Desk- anstelle des Positionsverlaufs, um den aktuellen S Service Desk-Mitarbeiters zu bestimmen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 240 • Speicherort: Systemeigenschaftenliste
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Bei „wahr“ können Dispatcher Service Desk-Mita doppelt buchen, auch wenn die dynamische Planu • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
work.management.allow.auto.metric_cleanup	Die Häufigkeit in Tagen, die die Metrikinstanztab werden soll Arbeitsauftragsaufgabe Informationen Datenmengen in der Tabelle zu vermeiden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 365 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
work.management.default.end.time	Standardmäßige Endzeit für alle Arbeits-Außendi wenn kein Zeitplan festgelegt ist, formatiert in ein Format.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 17:00 • Standort: **Außendienst** > **Administratio Eigenschaften**
sn_fsm.set_schedule_lock_by_state	Bestimmt den Status zum Sperren der Arbeitsauft verhindert auch eine Neuzuweisung. Sie können b festlegen, dass die Arbeitsauftragsaufgaben autom werden, wenn der Status lautet **Zugewiesen** Un hinaus automatisierte Zeitplanungsmechanismen Planung und intelligente Aufgabenempfehlungen • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: keiner • Standort: **Außendienst** > **Administratio Eigenschaften**
sn_fsm.Update_Potential_Assignation_Groups	Berechnet und füllt die potenziellen Zuweisungsg basierend auf dem Standort und den Zuweisungsg automatisch aus, wenn mehr als eine für eine Arbeitsauftragsaufgabe betreut werden kann. Aktu *wm_work_order_task_potential_assi* mit potenziellen Zuweisungsgruppen für die Arbe • Typ: Boolesch • Standardwert: Nein • Standort: **Außendienst** > **Administratio Eigenschaften**
work.management.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Arbeits-Außend wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Dieser Wert le einen anderen Tag als den aktuellen Tag fest, wen Aufgabe vorhanden ist oder ab dem vorherigen Ta Diese Eigenschaft nutzt das 24-Stunden-Format. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 08:00 • Standort: **Außendienst** > **Administratio Eigenschaften**
work.management.allow.auto.timecard	Erstellen Sie automatisch eine Zeitkarte für eine Arbeitsauftragsaufgabe, wenn die Aufgabe ist. Jed die Aufgabe fortgesetzt wird, wird die für die Bea Aufgabe benötigte Zeit in der Zeitkarte aufgezeich **Tatsächliche Arbeitsdauer** erfasst die kumul die an der Aufgabe gearbeitet wurde.

Automatisiert übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Administratio** **Eigenschaften**
Arbeit.Management.Allow.Travel.Task.Zeitkarte	Ermöglicht die Aufzeichnung der Zeit, die ein Ser Mitarbeiter für die Ausführung einer Arbeitsauftra aufgewendet hat. Die Zeitkarte wird generiert, we Desk-Mitarbeiter auf klickt **Arbeit beginnen** . • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
work.management.limit.location	Standardmäßig wird die Liste der verfügbaren Einsatzplanungsgruppen nach ihrer Nähe zum Sta Arbeitsauftragsaufgaben gefiltert. Wenn diese Eig „falsch“ festgelegt ist, zeigt das Syste alle Versa Auswahl an, ohne den Standort zu berücksichtigen • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administratio** **Eigenschaften** > **Versandeigenschaften** **Außendienst**
work.management.max.agents.processed	Legt die maximale Anzahl von Außendienstmitarb fest, die von der automatischen Einsatzplanung gl verarbeitet werden. Das System hat eine absolute 300 Außendienstmitarbeitern und setzt den Wert a Wenn Sie mehr als 300 angeben, kann das System für eine Versandgruppe, die mehr Service Desk-M nicht automatisch senden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: **Außendienst** > **Administratio** **Eigenschaften**
work.management.work.spacing	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestar hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel Zeitwert ist 10.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administratio** **Eigenschaften**
com.snc.wm.wo.task_window_days	Standardanzahl von Tagen für ein Fenster einer A • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 14 • Standort: **Außendienst** > **Administratio** **Eigenschaften**
work.management.use.mandatory.skills	Aktiviert die Funktion „Obligatorische Kompeten an, dass die Tabelle Aufgabenkompetenzen [task_ Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verv • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaftenliste
work.management.rejected.technician.duration	Die Anzahl der Stunden, nach denen eine Arbeits dynamisch für den Außendienstmitarbeiter geplan die Arbeitsauftragsaufgabe abgelehnt hat. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 24 • Speicherort: Systemeigenschaftenliste
skills_management.migration	Listet die Aufgabentabellen auf, die in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task_m2m_skill] migriert wenn ein Administrator das M2M-Skript `Fähigk` `Aufgabekompetenzen migrieren` ausführ • Typ: Auswahlliste • Standardwert: wm_task, customerserv wm_order • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
com.snc.skills_management.task_skill_migrated_tables	Enthält eine Liste von Tabellen, für die das Feld **F** bereits in die Tabelle „Aufgabenfähigkeiten“ [task migriert wurde. Wenn der Tabellenname in dieser aufgeführt ist, wurden die Daten migriert und wer migriert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: keiner • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [sys_properties]
Arbeit.Management.Zuweisung.ignoreAblaufzeitBerechnung	Bei „wahr“ wird die Reiseberechnungsprüfung für Außendienstmitarbeiter ignoriert. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaftenliste
sn_fsm_Service_loc.max_New_location_per_day	Legt die maximale Anzahl neuer Standorte fest, d externe Anwender zulässig sind. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: **Außendienst** > **Administratio Eigenschaften**
sn_fsm_Crew.work.Management.allow.undersized.Crew.Aufgabenzuweisung	Ermöglicht es Dispatchern, einer Crew Aufgaben zuzuweisen, auch wenn die Crew-Größe das erfor Mindestkriterium für Service Desk-Mitarbeiter ni • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Speicherort: Systemeigenschaftenliste
Arbeit.Management.Optimierung.Konflikt_Behandlung	Verwaltet die Zuweisung von Aufgaben, die auße Arbeitszeiten des Service Desk-Mitarbeiters gepla die Aufgabenroute für Service Desk-Mitarbeiter o Wählen Sie eines der folgenden Routenoptimierun um Konflikte zu vermeiden, die aufgrund der Übe auftreten können: • Stop_action: Beenden Sie die Aktion „R optimieren“, und geben Sie den ursprü Routenstatus an den Service Desk-Mit • Unassign_Task: Heben Sie die Zuweisu Aufgaben auf, die außerhalb der Arbeit Service Desk-Mitarbeiters geplant sind • Extend_Tasks: Passen Sie die nicht zug Aufgaben an das Ende des Zeitplans fü an, wenn Sie die Route basierend auf A optimieren.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Stop_action • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_crew.default.duration.in.days.of.crew.member	Legt die Standardanzahl der Tage fest, die ein Ser Mitarbeiter Teil einer Crew ist. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_Task_grouping.log.verbosity	Protokolliert die Details der dynamischen Bündelu Informationen, z. B. wie viele Aufgaben gebündel Gruppen-Aufgabennummern, Teilaufgabennumm Regeln, und Qualifizierer, die zum Erstellen von F werden. • **Typ** : Choice_list • **Standardwert** : AUS • **Speicherort**: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
work.management.default.scheduled.start	Standardmäßiges geplantes Startdatum, das der Arbeitsauftragsaufgabe hinzugefügt wurde. Wenn „falsch“ festgelegt ist, wird der geplante Start erst Aufgaben in den geplanten Status versetzt werden auf „wahr“ festgelegt ist, wird der Zeitpunkt anstart au Aufgaben in den Status „Versand ausstehend“ gel • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm.wm_Weekly_resource_span	Wandelt die Tabellendenormalisierung für um Au Management Ein oder aus. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	⚠ **Warnung:** Nur Systemadministratoren s Wert aktualisieren.
sn_fsm.wm_Weekly_resource_span.number_of_ Weeks_in_past	Die Anzahl der vergangenen Wochen, in denen di Tabelle Daten speichert. Wenn Sie über die Stand Vergangenheit navigieren, sind die Daten noch ve aber nicht aus der denormalisierten Tabelle abgeru Sie können Daten im Wert von insgesamt in der flachen Tabelle speichern. Dies mu für die aktuelle Woche enthalten, und da Summe der vergangenen und zukünftigen zusammen 19 Wochen nicht überschreite • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 2 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties] ⚠ **Warnung:** Nur Systemadministratoren s Wert aktualisieren.
sn_fsm.wm_Weekly_resource_span.number_of_Weeks_in Zukunft	Die Anzahl der Wochen in der Zukunft, in denen Tabelle Daten speichert. Wenn Sie über die Stand navigieren, sind die Daten weiterhin verfügbar, w aus der denormalisierten Tabelle abgerufen. Sie können Daten im Wert von insgesamt in der flachen Tabelle speichern. Dies mu für die aktuelle Woche enthalten, und da Summe der vergangenen und zukünftigen zusammen 19 Wochen nicht überschreite • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 8 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
Aktivieren/deaktivieren Sie den vor-Ort-Check-in für Service Desk-Mitarbeiter	Aktiviert einen Substatus für Aufgaben, um anzuz Techniker an Standorten ankommen. • Typ: Auswahl • Standardwert: Deaktiviert • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Adminis Konfiguration**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Wenn diese Option aktiviert ist, können S für jede Arbeitsauftragsaufgabe festlege
sn_schedule_optim.schedule_State_type	Ermöglicht dem Administrator, die Anforderunge Feeds basierend auf der Anzahl der Aufgaben ode Aufgaben anzupassen. • Typ: Auswahl • Standardwert: Dauer
sn_schedule_optim.scheduled_State_count_of_Task	Ermöglicht es dem Administrator, zu steuern, wie einem Techniker zu einem bestimmten Zeitpunkt werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1

Eigenschaften zur Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.autodispatch.geolocation	Erfordert die Verwendung der Positionsbestimmung zur Berechnung der geschätzten Reisezeit für die dynamische Planung und automatische Zuweisung von Aufgaben. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** > **Versandeigenschaften für** Außendienst-Management **Hinweis:** Um die Google Maps-API mit dynamischer Planung zu verwenden, müssen Sie im Formular Konfiguration der dynamischen Planung auch das Kontrollkästchen **Google für Reisezeit und Verkehrsdaten verwenden** aktivieren.
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.auto_assignment	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der automatischen Zuweisung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.manual_assignment	Verwendet die Google Maps-API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Aufgaben manuell Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden. **Hinweis:** Kartenanbieter arbeiten mit einem Lizenzierungsmodell „Bring Your Own License“ (BYOL). • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.route_optimization	Verwendet die Google Maps-API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn die Route des Service Desk-Mitarbeiters optimiert wird. **Hinweis:** Kartenanbieter arbeiten mit einem Lizenzierungsmodell „Bring Your Own License“ (BYOL).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.bundle_route_optimization	Aktiviert die Weiterleitungsoptimierung, um die Teilaufgaben innerhalb von Arbeitsauftragsaufgaben-Paketen zu optimieren. • **Typ**: true/false • Standardwert: falsch • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.expected_arrival	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit des Service Desk-Mitarbeiters und die Entfernung zwischen dem Aufgabenstandort und dem Standort des Service Desk-Mitarbeiters zu berechnen, wenn der Service Desk-Mitarbeiter seine Reise beginnt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter vor oder nach der geplanten Reisestartzeit verlässt, werden die Werte „Geplanter Reisebeginn“, „Geplanter Start“, „Geschätztes Ende“ und „Geschätzte Reisedauer“ für die Aufgabe aktualisiert. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Google Maps-API verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Wählen Sie Aus Verwenden Sie Google API Echtzeit-Datenverkehr Als Standardwert zur Berechnung der geschätzten Ankunftszeit des Service Desk-Mitarbeiters anhand der Echtzeit-Verkehrsdaten.
work.management.travel.calculation.schedule_assistant	Verwendet die Google Maps-API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten für die Berechnung der Zuweisungsunterstützung zu berechnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für die Berechnung der geschätzten Reisezeit und Entfernung mit Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften der Teilebeschaffung

Eigenschaften der Teilebeschaffung für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
Teilesuchkriterien	Legt die Kriterien für die Suche nach Teilen fest. Die Lager, die die Teile mit der angeforderten Menge enthalten, werden gemäß den ausgewählten Suchkriterien angezeigt. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Keine Einschränkungen ○ **Keine Einschränkungen** : Durchsuchen Sie alle Lager und privaten Lager von Kollegen. ○ **Nur Zuweisungsgruppe** : Durchsucht alle Lager der Peer-Mitarbeiter, die Teil der Zuweisungsgruppen des angemeldeten Außendienstmitarbeiters sind. ○ **Nur Bevorzugte Lager** : Durchsucht alle bevorzugten Lager aller Zuweisungsgruppen unabhängig vom im Profil des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Radius. • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungsgenehmigungen verwenden	Ermöglicht das Senden und Empfangen mobiler Benachrichtigungen, wenn Außendienstmitarbeiter Teile von Peer-Agents anfordern. • Typ: Boolesch • Standardwert: Ja • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungen für die Beschaffung von Teileanforderungen erstellen	Erstellt eine Teileanforderung, wenn der Teileanforderung ein Teil hinzugefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Teilebeschaffung für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Boolesch • Standardwert: Ja • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Eigenschaften der Positionsbestimmung

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.map.merge.task.agent.markers	Führt Aufgaben- und Service Desk-Mitarbeiter-Markierungen auf Karten zur Positionsbestimmung mit einer neuen lila Markierung zusammen. Wenn diese Eigenschaft auf „true“ festgelegt ist, werden die Markierungen für Außendienstmitarbeiter und Aufgaben, die nahe beieinander liegen, zu einem violetten Cluster zusammengeführt, das die Anzahl der beiden Markierungstypen anzeigt. Das Popup-Informationsfenster für die violette Markierung zeigt die Elemente für alle Außendienstmitarbeiter und Aufgaben an. Wenn diese Eigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden Außendienstmitarbeiter und Aufgaben nicht im gemeinsamen violetten Cluster, sondern nur in ihren jeweils eigenen Clustern zusammengefasst. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.evening.rush.hours	Abendliche Hauptverkehrszeit im Format 14:30-16:00. Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften `work.management.morning.rush.hours` und `work.management.rush.travel.buffer` verwendet werden. • Typ: Zeichenfolge • Standard: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der Positionsbestimmung Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.morning.rush.hours	Morgendliche Hauptverkehrszeit im Format 06:30-08:00 Diese Eigenschaft verwendet eine 24-Stunden-Uhr. Alle Zeiten werden als Bereich angegeben und durch einen Bindestrich ohne Leerzeichen getrennt. Zeiten, die dieses Format nicht verwenden, werden ignoriert. Diese Eigenschaft muss mit den Eigenschaften *work.management.evening.rush.hours* und *work.management.rush.travel.buffer* verwendet werden. • Typ: Zeichenfolge • Standard: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.rush.travel.buffer	Allen Reisezeiten während der Hauptverkehrszeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Das System verwendet diesen Prozentsatz, um Zeitpläne bei der Optimierung von Aufgabenrouten für Außendienstmitarbeiter zu berechnen. Verwenden Sie diese Eigenschaft, wenn sowohl die morgendliche als auch die abendliche Hauptverkehrszeit definiert sind. Ein Beispiel für einen gültigen Zeitpufferprozentsatz ist 15. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.travel.buffer	Allen Reisezeiten hinzuzufügender Prozentsatz. Ein Beispiel für einen gültigen Prozentwert ist 15. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
work.management.allow.toll.roads	Ermöglicht dem System, gebührenpflichtige Straßen zu verwenden, wenn die Aufgabenrouten eines Außendienstmitarbeiters über automatisches Routing ermittelt oder optimiert werden. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften der dynamischen Planung

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
work.management.allow.doublebooking.dynamicscheduling	Ermöglicht es Dispatchern, Service Desk-Mitarbeiter manuell doppelt zu buchen, auch wenn die dynamische Planung aktiviert ist. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
Com.snc.Dynamic.Scheduling.ignoreAgentTravelTimeDuringScheduling	Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, wird für die vom Service Desk-Mitarbeiter mithilfe der dynamischen Planung zugewiesenen Aufgaben keine geschätzte Reisezeit mehr berechnet. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.travel.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit und Entfernung von Service Desk-Mitarbeitern zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
Com.snc.Dynamic.Scheduling.Optimize_Travel_time_Rating	Wird verwendet, um eine genauere Optimierungsbewertung für jeden Arbeitsblock für Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen. Eigenschaft umfasst work.management.morning.rush.hours und work.management.rush.travel.buffer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standard: Include_all_Travel • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.distance.calculation.dynamic_scheduling	Verwendet die Google Maps-API oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Entfernung zu Aufgabenstandorten zu berechnen, wenn Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben mithilfe der dynamischen Planung zugewiesen werden. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Luftlinienschätzung verwenden • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
com.snc.dynamic.scheduling.showlogs	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um den Dispatchern empfohlene berechtigte Service Desk-Mitarbeiter anzuzeigen, während die Aufgaben mithilfe der dynamischen Planung geplant werden. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
Com.snc.Dynamic.Scheduling.Bundle_before_Scheduling	Stellt sicher, dass die dynamische Bündelung vor der dynamischen Planung ausgeführt wird. Aufgaben im Status „Ausstehende Disposition“ werden gebündelt, bevor die dynamische Planung ausgeführt wird. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: false • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
sn_fsm_Multiday.minDurationForFirstWorkSchedule	Legen Sie die Mindestarbeitsdauer fest, die für den ersten Arbeitszeitplan der Aufgabe gebucht werden soll (in Minuten).

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dynamische Planungseigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 60 • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
work.management.enable.optimizing.travel	Ermöglicht die dynamische Planung, um Arbeitsauftragsaufgaben unabhängig von der Verfügbarkeit dem nächsten Service Desk-Mitarbeiter neu zuzuweisen. • Typ: true/false • Standardwert: falsch • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**
Arbeit.Management.Reise.Zeit.Schwellenwert.Minuten	Legt die Reisezeit (in Minuten) fest, die dem nächsten Service Desk-Mitarbeiter eine Arbeitsauftragsaufgabe zuweist, wenn er sich innerhalb der Reiseentfernung befindet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Außendienst** > **Verwaltung der dynamischen Planung** > **Eigenschaften**

Dispatcher-Arbeitsbereich -Eigenschaften

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Agent_metrics_setting	Aktivieren Sie Metrikeinstellungen für Service Desk-Mitarbeiter. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.autorefresh	Aktivieren Sie die automatische Aktualisierung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendarDisplayDays	Standardanzahl der Tage, die der Dispatcher im Kalender anzeigen kann. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 7 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.calendar_resources_page_size	Mindestanzahl von Ressourcen, die in den Kalender des Dispatcher-Arbeitsbereichs geladen werden sollen. Der Wert muss zwischen 1 und 30 liegen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Cluster_label	Legen Sie die Bezeichnung für Markercluster fest (Markierung für die Anzahl der Markierungen, Element für die Gesamtzahl der Elemente). • Typ: Auswahlliste • Standardwert: (Leer) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Cluster_Zoom_level	Legen Sie die maximale automatische Zoomstufe für das Marker-Clustering fest. Gültige Werte sind 1 bis 20. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 15 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.dateTimeField	Wählen Sie die Datums-/Uhrzeiteigenschaft aus, die für die Kalendernavigation zum Aufgabenzuweisungsfenster verwendet werden soll.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: Window_Start • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.enable_straight_line_location_history_Route	Aktivieren Sie eine einfache gerade Linie für das Zeichnen von Standortverlaufsrouten für Service Desk-Mitarbeiter. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.enable_straight_line_Route	Aktivieren Sie eine einfache gerade Linie zum Zeichnen von Routen. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.event_hover_Popover	Aktivieren Sie das Popover bei Ereignis-Move im Dispatcher-Arbeitsbereich. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.firstDayOfWeek	Standardmäßig erster Wochentag. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.group_metrics_setting	Einstellung für Gruppenmetriken aktivieren • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.hideOffShiftAgents	Ausblenden von nicht diensthabenden Service-Desk-Mitarbeitern aktivieren • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.hideOffShiftAgents	Ausblenden von nicht diensthabenden Service-Desk-Mitarbeitern aktivieren • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.hide_Map	Karte Ausblenden. • Typ: Wahr/fasle • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.scheduled_Travel_Start_as_scheduled_Start	Zeitplan basierend auf der Reisestartzeit • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.showIconOnCalendarEvent	Symbolanzeige im Kalenderereignis aktivieren • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.taskDateFieldToCalendarSync	Aktivieren Sie die Navigation zum Aufgabenzuweisungsfenster. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: Triue • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Task_Panel.page_size	Standardseitengröße des Aufgabenbereichs im Dispatcher-Arbeitsbereich • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 20 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.dispatcher_workspace.use_task_assignment_modal	Aktivieren Sie das modale Element für die Aufgabenzuweisung. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Display_Map_on_assignment_confirmation	Zeigt die Karte bei der Bestätigung der Aufgabenzuweisung im Dispatcher-Arbeitsbereich an • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.enable_Optimize_Route	Routenoptimierung im Dispatcher-Arbeitsbereich aktivieren • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.dispatch_ws_map.initial_zoom_level	Anfängliche Zoomstufe. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Map_style	Wenden Sie einen bevorzugten Stil auf die Dispatcher-Karte an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Leer) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Map_style_Dark	Wenden Sie einen bevorzugten Stil auf die Karte im dunklen Modus an. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: (Leer) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Map_type	Kartentyp auswählen, um Standorte anzuzeigen • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Roadmap • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Maximum_Auto_Zoom_level	Legen Sie die maximale automatische Zoomstufe fest. Gültige Werte sind 1 bis 20. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 12 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Route_enabled	Aktivieren Sie die Anzeige von Agent-Routen auf der Karte. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Route_type	Wählen Sie den Typ der Kartenroute aus. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Street_level • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.sn_fsm.Dispatch_WS_Map.Street_View_enabled	Street View auf der Karte oder Panorama-Ansichten direkt in der Karte verwenden • Typ: Wahr/fasle • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.use_overlapping_territory_model_for_opt	Verwenden Sie das modale Element „Überlappendes Gebiet“ zur Optimierung. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm.Show_paginated_Taskpanel_Markers	Mit diesem Umschalter werden nur die Aufgabenmarkierungen des paginierten Aufgabenbereichs angezeigt. Anstatt alle Aufgabenmarkierungen des Aufgabenbereichs auf der Karte anzuzeigen. ⚠ **Warnung:** Wenn Sie diesen Wert auf „falsch“ festlegen, werden alle Aufgabenmarkierungen gleichzeitig geladen, was zu Leistungsproblemen führen kann. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Task_Panel_sla_Timer	Aktivieren Sie den SLA-Timer, der auf den Arbeitsauftragsaufgabenkarten im Aufgabenbereich von angezeigt wird Dispatcher-Arbeitsbereich. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.calendarCollapsedBehavior	Zeigen Sie die Ansicht reduzierter Gebiete oder Zuweisungsgruppen an.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Warnung: Wenn Sie diesen Wert auf „falsch“ festlegen, werden alle Gebiete oder Zuweisungsgruppen geladen, die zu Leistungsproblemen führen können. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Task_Panel.Live_Timer_type	Aktivieren Sie den SLA-Timer auf Arbeitsauftragsaufgabenkarten, um ihn in Echtzeit (Live) zu aktualisieren, oder aktualisieren Sie ihn einmal beim ersten Mal Dispatcher-Arbeitsbereich Laden (nicht live). • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Nicht Live • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_fsm_disp_wrkspc.Dispatcher_Workspace.Show_Advanced_Resource_Filter	Eigenschaft, die den erweiterten Ressourcenfilter in steuert Dispatcher-Arbeitsbereich. Wenn diese Option aktiviert ist, können Dispatcher den erweiterten Ressourcenfilter verwenden, um eigene erweiterte Filter zu erstellen und zu speichern. Administratoren können erweiterte Filter für alle Dispatcher einrichten. **Wichtig:** Der erweiterte Ressourcenfilter ist nur zum Filtern von Service Desk-Mitarbeitern und Crews verfügbar. Wenn Sie derzeit Auftragnehmer oder Geräte verwenden, verwenden Sie weiterhin den Standardfilter, der im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt wird. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dispatcher-Arbeitsbereich Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_disp_wrkspc.enableEmptyState	Eigenschaft, die steuert, ob ein leerer Status geladen wird, wenn Dispatcher-Arbeitsbereich Wird geöffnet. Bei „wahr“ Dispatcher-Arbeitsbereich Wird geöffnet, ohne Zuweisungsgruppen oder Gebiete geladen, bis der Dispatcher die Standardwerte speichert. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
work.management.task_state_color.use_hex	Ermöglichen Sie Administratoren, Hex-Farben zu verwenden, um die Farben für Arbeitsauftragsaufgaben in zu aktualisieren Dispatcher-Arbeitsbereich. Der Standardwert „falsch“ lässt das Aktualisieren der Aufgabenstatusfarben nicht zu. • Typ: Wahr/falsch • Standardwert: falsch • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

Datenbankansicht

Das Plugin „Außendienst Mobile“ (com.sn_fsm_mobile) fügt die Datenbankansicht „Mobile Live Location“ hinzu. Das Plugin „Außendienst Mobile“ wird aktiviert, wenn Sie aktivieren Außendienst-Management Plugin (com.snc.work_Management).

Mit Außendienst-Management installierte Datenbankansicht

Datenbankansicht	Beschreibung
Mobiler Live-Standort [sn_fsm_mobile_live_location_View]	Mobiler Live-Standort von Außendienst Service Desk-Mitarbeiter.

Mit Außendienst-Management installierte Rollen

Rollen werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Field Service Management-Administrator [wm_admin]	Verwaltet Daten im Zusammenhang mit Field Service Management. Field Service Management-Administratoren können auch: • Alle Informationen in der Field Service Management-Anwendung steuern und überschreiben. • Arbeitsaufträge und Aufgaben löschen. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Arbeitsauftrags- und Arbeitsauftragsaufgabenmodelle erstellen, bearbeiten und löschen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren. • Erstellen Sie Fragebögen. • Buchen Sie einen Termin.	• wm_approver_user • fsm_skill_admin • dynamic_scheduling_admin • wm_agent • skill_model_admin • skill_admin • territory_admin • sn_apptmnt_booking.appointm • plan_maint_admin • wm_dispatcher • questionnaire_admin • catalog_admin • wm_qualifier • knowledge_manager • template_admin
Field Service Management-Außendienstmitarbeiter [wm_agent]	Verwaltet die tatsächliche Aufgabenzeit und führt die Arbeit vor Ort aus. Außendienstmitarbeiter können auch: • Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben Arbeitsnotizen hinzufügen. • Übermitteln Sie die Fragebögen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen.	• wm_basic • skill_user • inventory_user • territory_user • document_management_user • agent_schedule_user • questionnaire_user • sn_apptmnt_booking.appointm • timecard_user • fsm_skill_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren. • Buchen Sie einen Termin. Service Desk-Mitarbeiter können keine Zeitpläne- oder Aufgabenfenster-Zeiten aktualisieren oder das Fenstersteuerelement umschalten.	
Außendienst-Management-Standortmitarbeiter [wm_location_Agent]	• Ihnen zugewiesene Aufgaben annehmen oder ablehnen. • Erstellen Sie Aufgaben mit der Klonaufgabenfunktion. • Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben Arbeitsnotizen hinzufügen. **Hinweis:** Plugins „Arbeitsmanagement“ und „Serviceorganisation“ müssen installiert werden.	wm_location_Security
Außendienst-Management-Standortmanager [wm_location_Assignation_Manager]	• Erstellen, lesen und schreiben Sie Arbeitsaufträge. • Erstellen, lesen und schreiben Sie Arbeitsauftragsaufgaben. • Weisen Sie Erfüllern innerhalb ihrer eigenen Serviceorganisationen Arbeitsauftragsaufgaben zu. **Hinweis:** Plugins „Arbeitsmanagement“ und „Serviceorganisation“ müssen installiert werden.	• wm_location_Security • fsm_skill_user
Field Service Management – Genehmiger [wm_approver_user]	Verantwortlich für die Genehmigung von Arbeitsaufträgen, bevor sie qualifiziert oder zugewiesen werden.	• approver_user • cmdb_read
Field Service Management – Basis [wm_basic]	Erstellen Sie Arbeitsaufträge, und führen Sie entsprechende Folgemaßnahmen für die von ihnen erstellten Arbeitsaufträge durch. Allgemeiner Datenzugang, über den alle Außendienstrollen verfügen.	• task_activity_writer • skill_user • inventory_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
		• territory_user • wm_read • service_fullfiller • document_management_user • fsm_skill_user
Field Service Management – Einsatzplaner [wm_dispatcher]	Plant Aufgaben, fügt Teile hinzu und weist Arbeits-Außendienstmitarbeitern Aufgaben zu. Einsatzplaner können auch: • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • alle Arbeitsauftragsaufgabenfelder bearbeiten und Aufgaben mit Status von **Entwurf** bis **Zugewiesen** verwalten. • Das Feld **Zugewiesen an** bearbeiten, bis die Arbeit beginnt. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Bei Bedarf die tatsächliche Reisezeit sowie die Arbeitsstartzeit und -endzeit festlegen. • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Incident-Elemente erstellen, bearbeiten und löschen. • Expense Lines anzeigen. • bestimmte Felder in Verträgen anzeigen, die nicht auf Abonnements basieren.	• wm_basic • inventory_user • territory_user • dynamic_scheduling_user • document_management_user • sn_customerservice_customer_ • skill_model_user • sn_apptmnt_booking_appointm • timecard_user
Field Service Management – Initiator [wm_initiator]	Erstellt Arbeitsaufträge und weist Qualifizierungsgruppen zu. Initiatoren können auch:	wm_basic

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Bearbeiten Sie Arbeitsaufträge Dass sie Erstellen, die sich in befinden **Entwurf** status. • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen anzeigen.	
Field Service Management – Initiator-Qualifizierer [wm_initiator_qualifier]	Initiator-Qualifizierer können: • Arbeitsaufträge erstellen. • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Außendienstmitarbeitern Fähigkeiten zuweisen. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_initiator • wm_qualifier
Field Service Management – Initiator-Qualifizierer-Einsatzplaner [wm_initiator_qualifier_dispatcher]	Initiatoren-Qualifizierer-Einsatzplaner können: • Arbeitsaufträge erstellen. • Aufgaben erstellen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen. • Außendienstmitarbeitern Fähigkeiten zuweisen. • Außendienstmitarbeitern Arbeit zuweisen. • Außendienstmitarbeiter-Aufgaben verwalten. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_initiator • wm_dispatcher • wm_qualifier
Außendienst-Management-Manager [wm_manager]	Außendienstleiter können: • Verwalten Sie Mitarbeiterkompetenzen • Zeitkarten verwalten	• fsm_skill_admin • wm_agent • timecard_manager • Agent_schedule_Manager

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	• Arbeitszeitpläne anzeigen und verwalten • Zeigen Sie persönliche Ereignisse an, und verwalten Sie sie	
Field Service Management – Qualifizierer [wm_qualifier]	Qualifiziert Arbeitsaufträge und erstellt Arbeitsauftragsaufgaben. Qualifizierer können auch: • Arbeitsaufträge im Status **Qualifiziert** bearbeiten. • Arbeitsaufträge im Status **Auf Qualifizierung wartend** bearbeiten. • Aufgaben im Status **Entwurf** bearbeiten, um technische Details bereitzustellen, z. B. Informationen über beteiligte CIs oder benötigte Teile. • Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen. • Die Qualifizierungsgruppe ändern. • Die Einsatzplanungsgruppe festlegen. • Teileanforderungen hinzufügen. • Teile beschaffen • allen Außendienstdatensätzen Arbeitsnotizen hinzufügen. • Incident-Elemente anzeigen.	• wm_basic • inventory_user • territory_user • document_management_user • skill_model_user
Field Service Management – Lesen [wm_read]	Kann Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben lesen.	• sn_apptmnt_booking.appointm • cmdb_read
Außendienstmitarbeiter [sn_fsm_servicedesk_agent]	Ermöglicht einem Anwender, einen Arbeitsauftrag zu erstellen, eine Vorlage anzuwenden und den Arbeitsauftrag voranzubringen.	• wm_read • sn_apptmnt_booking.appointm
Initiator Der Außendienst-Management-Aufgabe [wm_Task_Initiator]	Erstellen, löschen und ändern Sie Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen, wenn sich sowohl der Arbeitsauftrag als auch die	wm_initiator

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen im Außendienst-Management (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
	Arbeitsauftragsaufgabe im Entwurfsstatus befinden.	

Rollenintegration mit Kundenservice-Management

Wenn Sie das Plugin „Kundenservice-Management“ (com.sn_customerservice) zusammen mit aktivieren Außendienst-Management Plugin (com.snc.work_Management) und fügen Sie spezifische hinzu Kundenservice Rollen bis Außendienst Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall anzeigen oder erstellen sowie zusätzliche Kundenservicedaten anzeigen. Weitere Informationen zu Kundenservicemitarbeiterrollen finden Sie unter Mit Kundenservice-Management installierte Rollen .

Rollenintegration für Kundenservice-Mitarbeiter

Erforderliche Rolle	Außendienstmitarbeiter können folgende Aufgaben ausführen
sn_customerservice.case_viewer	• Servicemitarbeiter haben Lesezugriff auf Fälle. • Servicemitarbeiter können alle Felder eines Falls anzeigen, auf den Kundenservice-Mitarbeiter [sn_customerservice_agent] zugreifen können.
sn_customerservice.customer_data_viewer	Agenten haben Lesezugriff auf Kundendaten-Element wie die folgenden: • Installationsbasiselemente • Verträge • Berechtigungen • Accounts, Kontakte und Account-Teammitglieder • Assets • Verbraucher • Verkauftes Produkt
sn_customerservice.proxy_contact	Ermöglicht die Erstellung eines Falls mit Hilfe eines Datensatzerstellers
wm_location_Security	Zeigen Sie Daten basierend auf der Serviceorganisation des Anbieters an.

Mit Außendienst-Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Skripteinbindungen für Außendienst-Management

Skripteinbindung	Beschreibung
`WMTimelineGroupSchedulePage`	Plant das Seiten-Script Include für das Außendienstressourcen-Diagramm.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`WorkManagementInitiation`	Stellt eine Verbindung zu einem neu erstellten Arbeitsauftrag her und überträgt alle relevanten Informationen.
`FSMQuestionnaireHelper`	Erstellt Fragebogen und ordnet sie Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben zu.
`AgentScheduleAttributePlanUtilSNC`	Enthält APIs zum Abrufen von Zeitplanattributen einer Ressource.
`AgentScheduleAttributePlanQuery`	Enthält alle anwenderdefinierten Datenbankabfragen im Zusammenhang mit Ressourcenzeitplanattribute Tabelle.
`AgentScheduleAttributePlanQuerySNC`	Enthält Abfragen zur Verarbeitung von Datenbankvorgängen Ressourcenzeitplanattribute Tabelle.
`AgentScheduleAttributePlanKonstanten`	Enthält anwenderdefinierte Konstanten.
`AgentScheduleAttributePlanKonstantenSNC`	Enthält Konstanten.

Script Includes für Positionsbestimmung

Außendienst-Management fügt die folgenden Script Includes für die Positionsbestimmung hinzu.

Script Includes für Positionsbestimmung in Außendienst-Management

Script Includes	Beschreibung
`WMGeolocationAJAX`	Erstellt automatisch Aufgabenrouten aus der mobilen Außendienst-Management-Einsatzplanungskarte.
`WMGeolocationUtils`	Stellt Dienstprogramme für Karten mit Positionsbestimmung in Außendienst-Management bereit.
`WorkTaskRouting`	Routenplanungsfunktionalität für Arbeitsauftragsaufgaben

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts

Clientskripts werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Fensterende berechnen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Füllt automatisch das Datum für das Fensterende basierend auf dem Datum der letzten SLA-Verletzung aus Standardwert: Inaktiv
Kurzbeschreibung ausfüllen	Kostenlinie [fm_expense_line]	Füllt die Kurzbeschreibung der Expense Lines automatisch mit der Kurzbeschreibung des Arbeitsauftrags aus, wenn Expense Lines manuell aus Arbeitsaufträgen erstellt werden. Cost Management muss aktiviert sein.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Management installierte Clientskripts (Fortsetzung)

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Enddatumsfelder ausblenden	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blenden Sie estimated_end aus, wenn der durch Anforderungen gesteuerte Prozess verwendet wird, und blenden Sie expected_end aus, wenn der durch Aufgaben gesteuerte Prozess verwendet wird.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	
Abschnitt „Aufgabenkarte einblenden/ ausblenden“	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	In diesem Abschnitt der Karte werden der Standort der Aufgabe und die Außendienstmitarbeiter in der Nähe angezeigt. Dieser Abschnitt ist nur sichtbar, wenn sich die Aufgabe im Status **Zuteilung ausstehend** befindet.
Teileanforderungen aktivieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blendet Teileanforderungen im Arbeitsauftragsformular aus, wenn Teileanforderungen in der Außendienstkonfiguration nicht aktiviert sind.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	

Mit Außendienst-Management installierte Geschäftsregeln

Geschäftsregeln werden mit Außendienst-Management hinzugefügt.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Akzeptieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe aus dem Status **Zugewiesen** automatisch in den Status **Akzeptiert**, wenn in der Außendienstkonfiguration die Option **Akzeptieren/Ablehnen** ausgewählt wird.
Zugewiesen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe aus dem Status **Entwurf** in den Status **Zugewiesen**, wenn das Feld **Zugewiesen an** gefüllt ist. Dieser Geschäftsregel ist der Status-Flow „Zugewiesen (Entwurf zu Zugewiesen)“ zugeordnet.
Zugewiesen (Status-Flow-Geschäftsregel)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Auftrag automatisch in den Status **Zugewiesen**, wenn das Feld **Zuweisungsgruppe** oder **Zugewiesen an** gefüllt ist. ServiceNow empfiehlt, diese Geschäftsregel nicht zu bearbeiten.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Liefer- und Empfangsaufgaben automatisch schließen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verschiebt eine Transferauftragspositionsaufgabe automatisch in den Status **Abgeschlossen**, wenn das Teil im Lager des Außendienstmitarbeiters empfangen und geliefert wird.
Arbeitsaufgabe abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Bricht alle Transferaufträge für eine Arbeitsauftragsaufgabe über ab Status-Flows, wann A Aufgabe wurde abgebrochen.
Erste Arbeitsauftragsaufgabe erstellen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Erstellt die erste Aufgabe für einen neu qualifizierten Arbeitsauftrag.
Gruppentypen für Außendienstautomatisierung	Gruppe [sys_user_group]	Stellt die Datenintegrität der Informationen über die Abdeckung von Einsatzplanungsgruppen sicher.
Qualifizierung der Außendienstautomatisierung	Systemeigenschaft [sys_properties]	Deaktiviert die Qualifizierungsphase, wenn die Systemeigenschaft `work.management.qualification` auf **Nein** festgelegt ist. Diese Geschäftsregel aktiviert die Qualifizierungsphase, wenn die Eigenschaft auf **Ja** festgelegt ist.
Fähigkeiten ausfüllen – Untergeordnete Aufgaben aktualisieren	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Wenn das CI geändert wird, werden die in Aufgaben erforderlichen Fähigkeiten aktualisiert, sodass der Auftrag die entsprechenden Fähigkeiten enthält.
Arbeitsauftrag aus Vorlage füllen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Füllt einen neuen Arbeitsauftrag aus dem als Vorlage ausgewählten Arbeitsauftragsmodell.
Fensterende basierend auf SLA ausfüllen	Aufgaben-SLA [task_sla]	Füllt das Datum der letzten SLA-Verletzung der Aufgabe aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag aus Standardwert: Inaktiv
Fensterende basierend auf SLA ausfüllen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Füllt das Datum der letzten SLA-Verletzung der Aufgabe aus dem übergeordneten Arbeitsauftrag aus Standardwert: Inaktiv
Bereit für Qualifizierung (Genehmigung aus Qu.)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt automatisch einen Arbeitsauftrag aus dem Status **Entwurf** in den Status **Bereit für Qualifizierung**, wenn das Feld **Vorlage** gefüllt ist.
Erneut zuweisen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Neuzuweisung von Aufgaben, wenn es für die Aufgabe Teileanforderungen im Status **Unterwegs** gibt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
RFD (Genehmigung Qual. beide aus)	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Arbeitsauftrag automatisch aus dem Status **Entwurf** in den Status **Bereit**, wenn das Feld **Zugewiesen an** oder **Vorlage** gefüllt ist.
Änderungen hochrollen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Arbeitsauftragsstatus basierend auf Änderungen an der Arbeitsauftragsaufgabe. Diese Business-Regel führt einen Rollup der Statusänderungen in Aufgaben zum übergeordneten Arbeitsauftrag durch. Wenn Sie nicht möchten, dass die Statusänderungen, die in Aufgaben auftreten, zum übergeordneten Arbeitsauftrag zusammengefasst werden, implementieren Sie eine Bedingung für diese Business-Regel. Beispielbedingung: `Current.sys_class_Name != 'wm_Task' und& current.sys_class_Name != 'wm_order'`
Arbeit starten	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Versetzt einen Arbeitsauftrag automatisch aus dem Status **Bereit** in den Status **In Bearbeitung**.
Arbeit starten (Status-Flow-Geschäftsregel)	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Versetzt eine Aufgabe automatisch in den Status **In Bearbeitung**, wenn das Feld **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** gefüllt ist.
Statusänderung – Nach – Veraltet	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Statusänderung – Vorher	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Lieferzeit mit WOT synchronisieren	Transferauftrag	Synchronisiert die Lieferzeit mit den Arbeitsaufträgen Standardwert: Inaktiv

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[alm_transfer_order]	
Übergang – Abbrechen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten.
Übergang – PendingDispatchToAssign	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird.
Übergang – StateChange – Veraltet	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Stellt sicher, dass der Außendienstlebenszyklus befolgt wird. ServiceNow empfiehlt, diese Business Rule nicht zu bearbeiten. Diese Business Rule ist veraltet und für Instanzen, die aktualisiert werden, als inaktiv markiert. Diese Business Rule wird nicht für neue Instanzen installiert.
Aktualisieren Sie den Status der Fragebogen in „Abgeschlossen“	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Schließt alle ausstehenden optionalen Fragebogen, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe in den Status „Terminal“ wechselt.
Aktive Fragebogen prüfen	Facility-Anforderungsmodell [wm_order]	Blockiert nachfolgende Statusaktualisierungen für den Arbeitsauftragsdatensatz, wenn ausstehende obligatorische Fragebogen vorhanden sind, die ausgefüllt werden müssen.
Aktive Fragebogen prüfen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Blockiert nachfolgende Statusaktualisierungen für den Arbeitsauftragsaufgabendatensatz, wenn ausstehende obligatorische Fragebogen vorhanden sind, die abgeschlossen werden müssen.
Abfrageregeln für Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Wenn diese Option auf „aktiv“ festgelegt ist, werden die Abfrageregeln in der zugrunde liegenden Tabelle verwendet, um die Datensätze basierend auf dem Gebiet des angemeldeten Anwenders zu filtern.
Abfrageregeln für Arbeitsaufträge	Arbeitsauftrag [wm_order]	Wenn diese Option auf „aktiv“ festgelegt ist, werden die Abfrageregeln in der zugrunde liegenden Tabelle verwendet, um die Datensätze basierend auf dem Gebiet des angemeldeten Anwenders zu filtern.
Standarddatensatz: Validierung	Ressourcenzeitplan-Attribut [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	Stellt sicher, dass ein Service Desk-Mitarbeiter nur über einen Standarddatensatz für Zeitplanattribute verfügt.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Field Service Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Datensatzvalidierungen	Ressourcenzeitplan-Attribut [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	Validiert die Datensätze in **Ressourcenzeitplanattribut** Tabelle. • Zeitplanattribut-Datensätze für eine Ressource dürfen innerhalb des angegebenen Datumsbereichs nicht denselben Rang haben. • Das in eingegebene Datum **Von** Muss vor dem in eingegebenen Datum liegen **Bis** Feld.
Negative Werte einschränken	Ressourcenzeitplan-Attribut [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	
Schränken Sie das Löschen von Standarddatensätzen ein	Ressourcenzeitplan-Attribut [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	Verhindert das Löschen des Standarddatensatzes für Zeitplanattribute für eine Ressource.
Validieren Sie Felder	Ressourcenzeitplan-Attribut [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	Validiert die Werte für die Felder. • Maximaler Reiseradius darf nicht negativ sein • Rang muss eine ganze Zahl sein • Der maximale Teilsuchradius darf nicht negativ sein

Automatische Übersetzung

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Sie können bestimmte anzeigen und mit ihnen interagieren Außendienst Funktionen, die Compliance-Funktionen von Abschnitt 508 verwenden.

Funktionen für Compliance mit Abschnitt 508

Greifen Sie über die Compliance-Funktionen von Abschnitt 508 auf die folgenden Außendienst-Management-Funktionen zu:

- Personaloptimierung für den Außendienst Manager-Arbeitsbereich Dashboard
- Mitarbeiterkalender verwalten

Zugehörige Informationen

Barrierefreiheitsfunktionen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Felder für Arbeitsauftragsaufgabe in der Anwendung „Außendienstunternehmer“

Die Registerkarte Details in einer Arbeitsauftragsaufgabe enthält Informationen zu einer Aufgabe, die einem Service Desk-Mitarbeiter oder Manager hilft, den Aufgabenumfang zu verstehen.

WOT-Nummer

Feld	Beschreibung
Standort	Das geografische Gebiet, in dem ein Service Desk-Mitarbeiter die zugewiesene Aufgabe ausführt.
Initiiert von	Übergeordnete Aufgabe der Arbeitsauftragsaufgabe.
Asset	Teile, die zum Ausführen der Aufgabe erforderlich sind.
Geplanter Start	Option zum Auswählen des Datums und der Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe voraussichtlich beginnt.
Geschätztes Ende	Geschätztes Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe endet Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Option zum Auswählen der geschätzten Zeit bis zum Abschluss der Arbeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten. Dieses Feld wird automatisch auf eine Stunde festgelegt. Wenn sich die Aufgabe im status Entwurf oder Versand ausstehend befindet, können Sie dieses Feld bearbeiten.
Arbeitstyp	Bestimmt die Art der Arbeit, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich ist. Die Auswahlmöglichkeiten lauten wie folgt: Pausenkorrektur, Installation oder geplante Wartung
Im Rahmen der Gewährleistung	Gibt eine vorhandene Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente an, die sich auf die Aufgabe beziehen.
Beschreibung	Detail der Arbeit, die am Arbeitsstandort ausgeführt werden soll. Geben Sie vollständige Details zum Problem an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in den späteren Phasen des Arbeitsauftragslebenszyklus zu vermeiden.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den einzelnen Service Desk-Mitarbeiter oder Lieferanten hat, der die Aufgabe abschließen soll. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf Standort, Asset und Kompetenzen für die Aufgabe an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt und den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Zeigt den Service Desk-Mitarbeiter oder Manager an, der der Aufgabe derzeit zugewiesen ist

Mit zusätzlichen Plugins für Außendienst-Management installierte Komponenten

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit den zusätzlichen Plugins für die Anwendung Außendienst-Management installiert.

Komponenten der Terminbuchung

Die Rollen, Eigenschaften und Tabellen für die Terminbuchungsfunktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Dieses Plugin aktiviert das Plugin „Demodaten für Terminbuchungen“ (com.snc.appointment_booking_Demo), das die Demodaten bereitstellt.

Die Terminbuchung fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Terminbuchung“ und die folgenden Module hinzu:

- **Terminbuchungskonfiguration**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Terminbuchungskonfiguration für eine Anwendung und danach Konfigurationen für jeden Service in dieser Anwendung zu erstellen.
- **Terminbuchungen**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der für Services gebuchten Termine anzuzeigen. Diese Liste enthält die mit jedem Termin verknüpften Arbeitsaufträge.

Rollen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Rollen hinzugefügt.

Rollen in der Terminbuchung

Rolle	Beschreibung
Terminbuchungsadministrator [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_admin]	Erstellt Terminbuchungskonfigurationen für Services innerhalb einer Anwendung.
Terminbuchungsmanager [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_manager]	Erstellt und aktualisiert Terminbuchungsdatensätze.
Terminbuchungsbenutzer [sn_apptmnt_booking.appointment_booking_user]	Bucht Termine für Services über das Customer Service Portal oder Consumer Service Portal. Dieser Benutzer kann auch Termine neu planen oder stornieren sowie Termindetails anzeigen.

Eigenschaften

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Eigenschaften hinzugefügt.

Mit der Terminbuchung installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_apptmnt_booking.user_max_new_appointments_daily	Die maximale Anzahl von Terminen, die ein Benutzer täglich erstellen kann. Die Obergrenze beträgt 100 Termine pro Tag. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.max_appointments_returned	Die maximale Anzahl von Verfügbarkeitsfenstern für Termine, die im Fenster „Termin auswählen“ angezeigt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Terminbuchung installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100 • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.return_unavailable_Slots	Wenn Sie diese Eigenschaft deaktivieren, können Sie nur verfügbare Zeitfenster im Terminfenster für die Terminbuchung anzeigen. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.DisableLockingOnBRLevel	Ermöglicht es Ihnen, Tabellen anzugeben, in denen die Sperre unterschiedlich verwaltet wird, um Doppelbuchungen bei der Terminbuchung zu verhindern. Geben Sie eine durch Kommas getrennte Liste dieser Tabellen ein, um die Sperrenvalidierung auf Business-Regel-Ebene zu deaktivieren. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : (Leer) • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.DisableMaxApptLimitForUsersLis	Speichert eine Liste von Anwendern (sys_IDs), denen eine unbegrenzte Anzahl von Terminen pro Tag erlaubt ist. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : (Leer) • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.fetch_next_available_Slot	Schalten Sie die Kennzeichnung um, um das Abrufen des nächsten verfügbaren Zeitfensters beim Öffnen des neuen Modals für die Terminbuchung zu aktivieren oder zu deaktivieren. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: false • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.Logging.verbosity	Steuern Sie die Anwenderprotokollierung für die Terminbuchung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Terminbuchung installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert**: error • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.SingleConcurrentLockAppointmentConfig	Listet Tabellen, in denen die Terminbuchung nur eine Sperre pro Zeitfenster zulässt. Mehrere gleichzeitige Sperren werden für diese Tabellen nicht unterstützt. • **Typ**: Zeichenfolge • **Standardwert** : wm_order,wm_Task • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.use_read_replica_from_ui	Erstellt ein Lesereplikat der Tabelle „Terminbuchungen“ (sn_apptmnt_booking_appointment_booking), wenn sie über die Anwenderoberfläche ausgelöst wird. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste
sn_apptmnt_booking.use_task_activity_catalog	Aktiviert die Verwendung der Spalte „Activity_catalog“, die in „Task_activity“ erstellt wurde, für die Abfrage (filtert die Aufgabenaktivitäten für eine Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf Terminen). ServiceNow empfiehlt, den Wert der Eigenschaft nicht zu ändern, da dies die Leistung der Terminbuchung beeinträchtigt. • **Typ**: Wahr/Falsch • **Standardwert**: true • **Speicherort**: Systemeigenschaftenliste

Tabellen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

Mit der Terminbuchung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Konfigurationen für Terminbuchungsservice [sn_apptmnt_booking_service_config]	Speichert Servicekonfigurationsdatensätze für die Terminbuchung.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Terminbuchung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Terminbuchungskonfiguration [sn_apptmnt_booking_config]	Speichert Anwendungskonfigurationsdatensätze für die Terminbuchung.
Terminbuchungen [sn_apptmnt_booking_appointment_booking]	Speichert Datensätze für alle Termine, einschließlich gebuchter, neu geplanter und stornierter Termine
Terminfensterkonfiguration [sn_apptmnt_booking_window_config]	Speichern Sie die Konfigurationseinstellung für Terminfenster.
Terminfenster [sn_apptmnt_booking_config]	Definiert Terminfenster für Buchungen.
Buchbares Fenster [sn_apptmnt_booking_bookable_window]	Stellt bestimmte Zeitfenster dar, die für die Buchung verfügbar sind.
Servicekonfigurationszuordnung [sn_apptmnt_booking_config_Mapping]	Konfiguration zum Zuordnen verfügbarer Services zu Gebieten oder Bedingungen.
Terminzeitplan [sn_apptmnt_booking_schedule]	Zuordnung der Servicekonfiguration zu Terminsteckplätzen.
Terminzeitplan Überschreiben [sn_apptmnt_booking_schedule_override]	Speichert Überschreibungszeitplanänderungen.

Zugehörige Informationen

Terminbuchung

Terminbuchung konfigurieren

Verwalten von Terminen

Komponenten der erweiterten Terminbuchung

Die Rollen, Eigenschaften und Tabellen für die erweiterte Terminbuchungsfunktion.

Dieses Plugin aktiviert die folgenden Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind:

- Terminbuchung (com.snc.appointment_booking)
- Engine für Ressourcenabgleich (com.snc.matching_rule)

Tabellen

Durch die Terminbuchungsfunktion werden die folgenden Tabellen hinzugefügt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Terminbuchung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Terminfensterkonfiguration [sn_apptmnt_booking_window_config]	Speichern Sie die Konfigurationseinstellung für Terminfenster.
Terminfenster [sn_apptmnt_booking_config]	Definiert Terminfenster für Buchungen.
Buchbares Fenster [sn_apptmnt_booking_bookable_window]	Stellt bestimmte Zeitfenster dar, die für die Buchung verfügbar sind.
Servicekonfigurationszuordnung [sn_apptmnt_booking_config_Mapping]	Konfiguration zum Zuordnen verfügbarer Services zu Gebieten oder Bedingungen.
Terminzeitplan [sn_apptmnt_booking_schedule]	Zuordnung der Servicekonfiguration zu Terminsteckplätzen.
Terminzeitplan Überschreiben [sn_apptmnt_booking_schedule_override]	Speichert Überschreibungszeitplanänderungen.

Zeiterfassung für Außendienst Komponenten

Die Plugins und Rollen für die Zeiterfassung für Außendienst.

Plugins

Aktivierung der Zeiterfassung für Außendienst Das Plugin „“ (com.snc.wm_time_Recording) aktiviert diese zugehörigen Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Plugins

Plugin	Beschreibung
Time Card Management [com.snc.time_card]	Ermöglicht Zeitkartenanwendern wie Aufgabenbeauftragten, ihre Zeit für die zugewiesenen Aufgaben zu melden und nachzuverfolgen.
Kostenmanagement [com.snc.cost_management]	Aktiviert die Nachverfolgung der Kosten von Konfigurationselementen. Die Kosten können Geschäftsbereichen zugeordnet und in Berichten verwendet werden.

Rollen

Zeiterfassung für Außendienst Fügt die folgenden Rollen hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen

Rolle	Beschreibung
Zeitkartenbenutzer timecard_user	Erstellt Zeiterfassungsdatensätze, Zeitkarten und Stundennachweise. Benutzer mit der Rolle wm_agent übernehmen die Rolle timecard_user. **Hinweis:** Diese Rolle beschränkt den Zugriff auf Stundennachweise, Zeitkarten und Zeiterfassungsdatensätze, die vom Außendienstmitarbeiter erzeugt wurden.
Zeitkartenadministrator timecard_admin	Zeigt Zeitkarten und Stundennachweise an, genehmigt sie und lehnt sie ab. Benutzer mit der Rolle wm_manager übernehmen die Rolle timecard_admin. **Hinweis:** Diese Rolle beschränkt den Zugriff auf Stundennachweise, Zeitkarten und Zeiterfassungsdatensätze, die von den Außendienstmitarbeitern aus den dem Manager zugewiesenen Gruppen erzeugt wurden.

Außendienst – Signature Pad-Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst– Signature Pad, einschließlich Tabellen und Skripteinbindungen.

Tabellen

Außendienst – Signaturpad fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Signature Pad installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Signaturbilder [signature_image]	Speichert Bilder von Kundenunterschriften für Arbeitsaufträge.

Skripteinbindung

Außendienst – Signature Pad fügt die folgende Skripteinbindung hinzu.

Mit dem Signature Pad installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
GeneralWOForm	Erstellt eine PDF-Datei des Arbeitsauftragsformulars.

Komponenten von „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst"

Die Rollen und Aufgabenfilter für die Anwendung „Auftragnehmermanagement".

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ wird das Menü „Outgesourcter Außendienst“ dem Anwendungsnavigator und den folgenden Modulen hinzugefügt:

- **Meine outgesourcten Service Provider**: Verwenden Sie dieses Modul, um die Liste der Auftragnehmerunternehmen, die das Onboarding durchlaufen haben, und ihrer externen Mitarbeiter anzuzeigen, die vom angemeldeten Benutzer verwaltet werden.
- **Outgesourcte Service Provider**: Verwenden Sie dieses Modul, um die Liste aller Auftragnehmerunternehmen, Auftragnehmerunternehmen, die das Onboarding durchlaufen haben, und deren externen Arbeitskräfte anzuzeigen und Gruppen zu erstellen.
- **Außendienst**: Verwenden Sie dieses Modul, um eine Liste der Aktivitäten anzuzeigen, die Außendienst-Management zugeordnet und von einem internen Auftragnehmer-Manager verwaltet werden. Diese Liste enthält die Aufgaben von Arbeitsaufträgen, die externen Servicemitarbeitern zugewiesen wurden, persönliche Lager von externen Servicemitarbeitern und Managern, Lager basierend auf den zugeordneten externen Gruppen und Gruppen, die für Auftragnehmerunternehmen erstellt wurden.

Rollen

Mit „Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst“ werden die folgenden Rollen hinzugefügt:

Rollen in Auftragnehmermanagement

Rolle	Beschreibung
Interner Manager für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_contractor_manager_int]	Manager der Organisation, die ihre Aufgaben von Arbeitsaufträgen an die Auftragnehmerunternehmen auslagert
Externer Mitarbeiter für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_ext_agent]	Mitarbeiter des Auftragnehmerunternehmens, der die zugewiesenen Aufgaben bearbeitet
Externer Manager für Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst [wm_ext_manager]	Manager des Auftragnehmerunternehmens, an den Aufgaben ausgelagert werden und der für die Überprüfung und Neuzuweisung von Aufgaben an Servicemitarbeiter verantwortlich ist.

Aufgabenfilter

Das Auftragnehmermanagement fügt die folgenden Aufgabenfilter hinzu:

Mit Auftragnehmermanagement installierte Aufgabenfilter

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Auftragnehmeraufgaben Stellen Sie sicher, dass das Plugin „Außendienst-Auftragnehmermanagement“ aktiv ist. Weitere	• Status ist „Versand ausstehend“ • Standort ist ausgefüllt	Entfernung zwischen Aufgabe und Auftragnehmern Übereinstimmende Kompetenzen von Auftragnehmern	Nur für die Zuweisung eines externen Auftragnehmers berechtigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Auftragnehmermanagement installierte Aufgabenfilter (Fortsetzung)

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Informationen finden Sie unter Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren. Demodaten werden mit diesem Plugin bereitgestellt.			

AußendienstMarktplatz Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst Marktplatz Funktion einschließlich Tabellen, Rollen, Systemeigenschaften, Geschäftsregeln und Skripteinbindungen.

Tabellen

Außendienst Marktplatz Fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Mit installierte Tabellen Außendienst Marktplatz

Tabelle	Beschreibung
Marktplatz-Interaktionsmethode [Marketplace_Engagement_method]	Diese Tabelle enthält die grundlegenden Regeln für die Zusammenarbeit mit Auftragnehmern. Die Interaktionsmethoden definieren, wie Auftragnehmer auf Marktplatzanforderungen reagieren können.
Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Diese Tabelle legt die Beziehung zwischen Interaktionsmethode und Arbeitsauftragsaufgaben fest. Diese Tabelle wird vom Dispatcher mit allen relevanten Feldern ausgefüllt, um die Anforderung zu bearbeiten.
Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Diese Tabelle verwaltet eindeutige Datensätze für jeden Auftragnehmer, sodass der Dispatcher Auftragnehmer auswählen kann, die an einer Marktplatzanforderung teilnehmen dürfen.
Marktplatzantwort [Marketplace_response]	Diese Tabelle dient dazu, Antworten aller Auftragnehmer zu ihren Preisen sowie zu den geplanten Start- und Abschlussdaten für die Aufgabe zu sammeln.
Berechtigte Interaktionsmethode [Eligible_Engagement_method]	Diese Tabelle definiert die Liste der berechtigten Interaktionen für einen Marktplatz-Aufgabenfilter.

Rollen

Außendienst Marktplatz Fügt die folgenden Rollen hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Rollen Außendienst Marktplatz

Rolle	Beschreibung
sn_mktplace_Core.mktplace_admin	Die Administratorrolle kann Marktplatz-Interaktionsmethoden erstellen.
sn_mktplace_Core.mktplace_requestor	Die Rolle der anfordernden Person kann Aufgaben an den Marktplatz übertragen.
sn_mktplace_Core.mktplace_Fulfiller	Die Erfüller-Rolle kann auf Marketplace-Anforderungen reagieren.

Systemeigenschaften

Außendienst Marktplatz Fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu:

In der folgenden Tabelle sind die Systemeigenschaften aufgeführt, die zum Einrichten erforderlich sind Außendienst Marktplatz. Navigieren Sie zu **Alle** Liste der Systemeigenschaften

Mit installierte Systemeigenschaften Außendienst Marktplatz

Systemeigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_mktplace.Maximum_number_of_Auftragnehmer	Maximale Anzahl von Auftragnehmern, die für eine Marketplace-Anforderung abgerufen und angezeigt werden sollen. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 10
sn_fsm_mktplace.use_playbook_experience_for_marketplace	Eigenschaft zur Verwendung der Playbook-Experience für Marketplace. • **Typ**: true/false • **Standardwert**: true
sn_fsm_mktplace.wot_fields_to_limit_Update	Kommagetrennte Felder, um die Aktualisierung einzuschränken, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe an den Marktplatz verschoben wird. 1. **Typ**: Zeichenfolge 2. **Standardwerte** : Standort,Asset,work_type,estimated_work_duration,estima

Aufgabenfilter

Außendienst-Marketplace fügt die folgenden Aufgabenfilter hinzu:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Aufgabenfilter Außendienst Marktplatz

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Marktplatzaufgaben Stellen Sie sicher, dass Außendienst Marktplatz Plugin ist aktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Außendienst Marktplatz. Demodaten werden mit diesem Plugin bereitgestellt.	• Status ist „Versand ausstehend“ • Standort ist ausgefüllt	Übereinstimmende Kompetenzen von Auftragnehmern Entfernung zwischen Aufgabe und Auftragnehmern	Berechtigt für Marktplatzzuweisung.

Business-Regeln

Außendienst Marktplatz Fügt die folgenden Business-Regeln hinzu:

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Marktplatz

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aufgabe „Auftragsänderung – Marktplatz“ beschränken	Arbeitsauftrag [wm_order]	Blockiert die Aussetzung eines Arbeitsauftrags, wenn eine seiner Aufgaben an den Marktplatz übertragen wird.
Felder für Marktplatzaufgabe einschränken	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Blockiert Aktualisierungen bestimmter Arbeitsauftragsaufgaben-Felder.
MP-Anforderung bei Aufgabenabbruch abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Bricht alle offenen Marktplatzanforderungen ab, wenn die Arbeitsauftragsaufgabe abgebrochen wird.
Marktplatzaufgabe mit „Zugewiesen“ beschränken	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Blockiert eine Arbeitsauftragsaufgabe mit einer ausgefüllten Zuweisungsgruppe und einer Marktplatzaufgabe, die auf „wahr“ festgelegt ist.
Beschränken Sie Updates auf Marktplatz-Kennzeichnung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Deaktiviert das Ändern der Marktplatzaufgabenkennzeichnung der Arbeitsauftragsaufgabe in „falsch“.
Deaktivieren Sie Changes, wenn eine offene Anforderung vorhanden ist	Marktplatz-Interaktionsmethode [Marketplace_Engagement_method]	Lässt Änderungen an der Interaktionsmethode nicht zu, wenn sie von einem offenen Marktplatz verwendet wird.
Deaktivieren Sie die Kosten-/ Zeitaktualisierung aus der Liste	Marktplatz-Interaktionsmethode	Validiert Bearbeitungen von Zeit- und Kostenfeldern in der

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Marktplatz (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[Marketplace_Engagement_method]	Tabellenansicht der Marktplatz-Interaktionsmethode.
Brechen Sie alle Zuweisungen und Antworten ab	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Bricht Marktplatzzuweisungen ab und deaktiviert Marktplatzantworten, wenn eine Marktplatzanforderung abgebrochen wird.
Validiert die Anforderungseinfügung	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Blockiert die Erstellung einer neuen Marketplace-Anforderung, wenn eine offene Anforderung vorhanden ist.
Legen Sie Zuweisungen beim Schließen auf Zeitüberschreitung fest	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Aktualisiert den Status von Marktplatz-Zuweisungsdatensätzen, wenn eine Marktplatz-Anforderung geschlossen wird.
Erstellen Sie MP-Zuweisungsdatensätze im Entwurf	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Erstellt Marktplatz-Zuweisungen im Entwurfsstatus, wenn eine Marktplatz-Anforderung erstellt wird.
Überprüfen Sie, ob die Endzeit größer als der Start ist	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Validiert Start- und Endzeiten der Marketplace-Anforderung.
Brechen Sie den alten Flow bei der Aktualisierung der Anforderung ab	Marktplatzanforderung [Marketplace_Request]	Bricht den alten Flow ab, der für die Nachverfolgung der Endzeit der Anforderung verantwortlich ist, wenn die Endzeit aktualisiert wird.
Validiert die Einfügung der Zuweisung	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Blockiert die Erstellung eines neuen Zuweisungsdatensatzes für eine Anforderung, die nicht geöffnet ist. Blockiert doppelte Zuweisungsdatensätze für eine offene Anforderung.
Deaktivieren Sie Antworten, wenn sie zurückgezogen werden	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Wenn sie zurückgezogen wird, wird die Antwort des Auftragnehmers deaktiviert.
Schließbedingung überprüfen	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Verarbeitet Abschlussdatensätze für Marketplace-Anforderungen und Flow-Daten basierend auf der Abschlussbedingung.
Zuweisungen werden nicht vergeben, wenn die Aufgabe vergeben wird	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Wenn eine Aufgabe an einen Auftragnehmer vergeben wird, werden die Zuweisungsdatensätze anderer Auftragnehmer als nicht vergeben markiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Marktplatz (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Abfrage der Zuweisung für Aufgabe	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Business-Regel in Marktplatz-Zuweisungstabelle abfragen
Von Marktplatz zugewiesen	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Wenn eine Aufgabe an einen Auftragnehmer vergeben wird, schließt die Anforderung und aktualisiert die Arbeitsauftragsaufgabe mit den erforderlichen Details. Aktualisiert die Zeitplanungsmethode für Arbeitsauftragsaufgaben auf Marketplace.
Wartedauer bei Ablehnung überschreiben	Marktplatz-Zuweisung [Marketplace_assignment]	Bei einer progressiven Push-Anforderung überschreibt dieser BR die festgelegte Wartedauer, wenn der aktuelle Erfüller, der das Gebot erhält, die Anforderung ablehnt
Deaktivieren Sie „negativ“ in der Antwortdauer	Marktplatzantwort [Marketplace_response]	Deaktiviert das Einfügen von Antworten mit negativer Dauer und überprüft Start und Ende der Antwort mit Start und Ende des Arbeitsauftragsaufgabenfensters
Aktualisieren Sie die Zuweisung auf „Akzeptieren“	Marktplatzantwort [Marketplace_response]	Wenn eine Antwort empfangen wird, aktualisieren Sie den Status des Zuweisungsdatensatzes dieses Auftragnehmers auf akzeptiert.
Validiert die Antworteinfügung	Marktplatzantwort [Marketplace_response]	Blockiert das Einfügen der Antwort, wenn die Kennzeichnung „ist festes Fenster“ der Arbeitsauftragsaufgabe auf „wahr“ festgelegt ist und Start und Ende der Antwort nicht in das Fenster der Arbeitsauftragsaufgabe fallen. Blockiert die Erstellung von Antworten für Anforderungen, die nicht geöffnet sind. Deaktiviert die vorherige Antwort, wenn eine neue Antwort vom Auftragnehmer empfangen wird.
Abfrage der Antwort für Aufgabe	Marktplatzantwort [Marketplace_response]	Business-Regel in Marktplatz-Antworttabelle abfragen.
Bewerten Sie die Antwort	Marktplatzantwort [Marketplace_response]	Dieser BR hilft bei der Auswertung der Antwort, die für eine Anforderung empfangen wurde, sofern die ausgewählte

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Marktplatz (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Interaktionsmethode über einen Antwortauswertungsflow verfügt.
Legen Sie den Gruppenressourcentyp für Auftragnehmer fest	Aufgabenfilter [dynamic_schedule_task_filter]	Dieser BR legt den Ressourcentyp für die Filter für Auftragnehmer- oder Marktplatz-Aufgaben auf sys_user_Group fest.
Validiert berechtigte Interaktionsänderungen	Berechtigte Interaktionsmethode [Eligible_Engagement_method]	Dieser BR validiert alle Einfügungen oder Aktualisierungen, die an der Tabelle der berechtigten Interaktionsmethode vorgenommen wurden.

Skripteinbindungen

Außendienst Marktplatz Fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu:

Mit installierte Skripteinbindungen Außendienst Marktplatz

Skripteinbindung	Beschreibung
`MarktplatzCoreUtil`	Enthält Util-Methoden, die für generische Marketplace-Core-Workflows verwendet werden.
`FSMMarketplaceUtil`	Enthält Util-Methoden, die für FSM-spezifische Workflows von Marketplace verwendet werden.
`FSMMarketplacePlaybookUtil`	Enthält Util-Methoden, die für den Playbook-Workflow von Marketplace verwendet werden.
`FeldServiceMarketplaceKonstanten`	Enthält Konstanten.
`MarketplaceCoreAjaxHelper`	Enthält Util-Methoden, die in clientseitigen Marketplace Core-Skripts verwendet werden.
`FSMMarketplaceAjaxHelper`	Enthält Util-Methoden, die in clientseitigen FSM Marketplace-Skripts verwendet werden.
`FSMMarketplaceCspUtil`	Util-Datei, die Methoden enthält, die im CSP des Playbooks verwendet werden.
`FieldServiceMarketplaceDaoBase`	Der Basis-dao für Außendienst-Marktplatz-Entitäten. Alle Entitäten können diese Klasse erweitern, um die allgemeinen Funktionen wiederzuverwenden
`FeldServiceMarketplaceEligibleEngagementDao`	Enthält Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „eligible_Engagement_method“ vorgenommen wurden
`MarktplatzTaskProcessorWOTImpl`	Implementierung der Arbeitsauftragsaufgabe für MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarketplaceTaskProcessorBase`	Diese Klasse enthält die Standardimplementierung für MarketplaceTaskProcessor. Erweitert MarketplaceTaskProcessorPicker,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Skripteinbindungen Außendienst Marktplatz (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	um die richtige Implementierung von MarketplaceTaskProcessorExtPoint auszuwählen.
`MarketplaceAufgabenzuweisung`	Diese Klasse enthält anwenderdefinierte Implementierungen für MarketplaceTaskAssignment. Dies ist die Klasse, die für Methodenaufrufe verwendet wird
`MarketplaceTaskAssignmentBase`	Diese Klasse enthält die Standardimplementierung für MarketplaceTaskAssignment. Erweitert MarketplaceTaskAssignmentPicker, um die richtige Implementierung von MarketplaceTaskAssignmentExtPoint auszuwählen.
`FeldServiceMarketplaceEngagementDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „Marketplace_Engagement_method“ vorgenommen wurden
`FeldServiceWorkManagementDao`	Enthält alle Abfragen im Zusammenhang mit dem Arbeitsmanagement
`MarketplaceEntityValidator`	Diese Klasse enthält anwenderdefinierte Implementierungen für MarketplaceEntityValidator. Dies ist die Klasse, die für Methodenaufrufe verwendet wird
`MarketplaceEntityValidatorBase`	Diese Klasse enthält die Standardimplementierung für MarketplaceEntityValidator. Erweitert MarketplaceEntityValidatorPicker, um die richtige Implementierung von MarketplaceEntityValidatorExtPoint auszuwählen.
`MarketplaceTaskProcessor`	Diese Klasse enthält anwenderdefinierte Implementierungen für MarketplaceTaskProcessor. Dies ist die Klasse, die für Methodenaufrufe verwendet wird
`FeldServiceMarketplaceResponseDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen in der Tabelle „Marketplace_response“
`MarketplaceDynamicSchedulingUtil`	Dies ist ein Hilfsmittel mit Methoden, die versendet werden sollen, wenn die dynamische Planung zusammen mit dem Marktplatz installiert wird
`MarketplaceEntityValidatorZuweisungImpl`	Marketplace-Zuweisungsimplementierung für MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FeldServiceMarketplacePlaybookDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in allen Playbook-bezogenen Tabellen vorgenommen wurden
`MarketplaceTaskAssignmentWOTImpl`	Implementierung der Arbeitsauftragsaufgabe für MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`FeldServiceMarketplaceRequestDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „Marketplace_Request“ vorgenommen wurden
`MarketplaceEntityValidatorRequestImpl`	Marketplace – Anforderungsimplementierung für MarketplaceEntityValidatorExtPoint

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Skripteinbindungen Außendienst Marktplatz (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`MarketplaceEntityValidatorResponseImpl`	Marketplace Response-Implementierung für MarketplaceEntityValidatorExtPoint
`FieldServiceMarketplaceZuweisungDao`	Enthält alle Abfragen und Einfügungen, die in der Tabelle „Marketplace_assignment“ vorgenommen wurden
`FSMMarketplaceGlobalUtil`	Skripteinbindungen mit Utils, die in einem globalen Bereich für das Marktplatzmodul ausgeführt werden sollen
`MarketplaceTaskAssignmentPicker`	Skripteinbindung zur Auswahl der Implementierung von MarketplaceTaskAssignmentExtPoint
`MarketplaceCoreExtPointUtil`	Dienstprogramm, das vom Marktplatzmodul zum Abrufen von Erweiterungspunkten verwendet wird
`MarketplaceTaskProcessorAuswahl`	Skripteinbindung zur Auswahl der Implementierung von MarketplaceTaskProcessorExtPoint
`MarktplatzCoreConstants`	Skripteinbindung zum Halten der Konstanten für das Marktplatz-Core-Plugin
`MarketplaceEntityValidatorPicker`	Skripteinbindung zur Auswahl der Implementierung von MarketplaceEntityValidatorExtPoint

Komponenten der Customer Experience

Mit der Customer Experience-Funktion werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Eigenschaften, Tabellen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Die Customer Experience fügt die folgende Tabelle hinzu.

Mit der Customer Experience-Funktion installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter-Bewertung [wm_Agent_Rating]	Speichert den Datensatz für die Mitarbeiterbewertung.

Eigenschaften

Die Customer Experience fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Mit der Customer Experience-Funktion installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm_Customer_ex.work.Management.cx.share_Agent_Details	Aktiviert die Karte für die Positionsbestimmung mit dem neuesten Standort eines Service Desk-Mitarbeiters.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Customer Experience-Funktion installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
sn_fsm_Customer_ex.work.Management.cx.Show_Route_on_Map	Zeigt die Route an, die ein Service Desk-Mitarbeiter auf einer Karte verwendet hat. • Typ: true/false • Standardwert: wahr • Standort: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften** **Hinweis:** Wenn diese Eigenschaft deaktiviert ist, zeigt die Karte eine gerade Route an.

Business-Regeln

Die Customer Experience fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Customer Experience-Funktion installierte Business-Regel

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Geschäftsregel für automatische Bewertung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Löst eine Mitarbeiterfeedback-Umfrage aus, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe auf „Abgeschlossen“ festgelegt ist.

Außendienst Komponenten des Kapazitäts- und Reservierungsmanagements

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst Funktion „Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung“, einschließlich Tabellen, Geschäftsregeln, geplanten Aufgaben und Skripteinbindungen.

Installieren Sie Außendienst Plugin „Auftragnehmer-Management“ (com.snc.fsm_Auftragnehmer_Management), um die externen Gruppen beim Reservieren, Definieren und Zuweisen der Arbeitskapazität zu berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter Außendienst Verwaltung von Auftragnehmern für den Außendienst aktivieren.

Aktivierung von Außendienst Kapazitäts- und Reservierungsmanagement fügt dem Anwendungsnavigator und den folgenden Modulen das Menü „Kapazitätsmanagement“ hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Kapazitätsreservierungen** : Reservieren Sie einen Kapazitätsprozentsatz der Verfügbarkeit einer Gruppe oder eines Service Desk-Mitarbeiters, um bestimmte Anforderungen zu erfüllen. Zum Beispiel 60 % für Arbeitstypen „Pausenkorrektur“ und 40 % für Arbeitstypen „Installieren“.
- **Kapazitätsdefinitionen** : Zuweisen Sie internen oder externen Arbeitsgruppen basierend auf definierten Stunden, Aufgabenanzahl oder Arbeitszeitplänen des Service Desk-Mitarbeiters die richtige Arbeitsmenge zu. Sie können Kapazität für einen Tag, eine Woche, einen Monat oder ein Jahr definieren.
- **Kapazitätszuweisungen** : Zuweisen der Kapazitäts- und Kapazitätsreservierungen internen Arbeitsgruppen und externen Gruppen von Auftragnehmerunternehmen.
- **Kapazitätsnutzungen** : Zeigt den Datensatz der von verschiedenen Gruppen und Service Desk-Mitarbeitern verwendeten Kapazität an.

Hinweis: Sie müssen auswählen **Dynamische Planung wird verwendet** In **Zuweisungsmethode für Aufgaben** Konfigurationsoption, mit der Ihre Anwendung Arbeit basierend auf den Kapazitätsverwaltungsregeln verteilen kann.

Tabellen

Das Kapazitätsmanagement fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_Assignation]	Speichert Zuweisungen von Kapazitätsdefinitionen an Gruppen innerhalb eines bestimmten Zeitraums, um Kapazitätskonflikte in einem bestimmten Zeitraum zu vermeiden, indem validiert wird **Gültig ab** Und **Gültig bis** Daten.
Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	Speichert die Details wie Quelle der Kapazität, Zuteilungszeitplan, Häufigkeitsdefinitionen der Kapazität einer Gruppe oder eines internen Außendienstmitarbeiters und die Reservierungsregeln, die bei der Zuweisung von Aufgaben verwendet werden sollen.
Nachfragekanal [wm_Demand_Channel]	Speichert die Details wie Name, Bedingungen und Reihenfolge der Ausführung eines Bedarfskanals.
Kapazitätsanforderungsmetriken [wm_Capacity_for_Demand]	Speichert die Metrikdaten für alle Kapazitätszuweisungen.
Kapazitätsreservierung [wm_Capacity_reservation]	Speichert die Reservierungsdefinition und die Ausschlussbedingungen.
Kapazitätsreservierungsregel [wm_Capacity_reservation_rule]	Speichert die Reservierungsregeln und die Bedingungen, für die die Reservierungen verwendet werden sollen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Kapazitätsnutzung [wm_Capacity_usage]	Speichert die Kapazität, die von einem internen Außendienstmitarbeiter oder einer Gruppe innerhalb eines bestimmten Zeitraums verwendet wird.

Business-Regeln

Das Kapazitätsmanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Vermeiden Sie Konflikte im Kapazitätszeitraum	Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_Assignation]	Überwachen Sie den für die Kapazitätszuweisung definierten Zeitraum, um sicherzustellen, dass keine Gruppe über mehrere Kapazitätszuweisungen im selben Zeitraum oder sich überschneidende Intervalle verfügt.
Kapazität bei Aufgabenänderung aktualisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Kapazität hinzufügen oder aktualisieren, wenn eine Aufgabe zugewiesen oder nicht zugewiesen wird. Sie können die Kapazität aktualisieren, wenn sich die geschätzte Arbeits- oder Reisedauer ändert.
Kapazität beim Löschen der Aufgabe aktualisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisieren Sie die verwendete Kapazität, wenn eine offene Aufgabe innerhalb des angegebenen Fensters gelöscht wird.
Validieren Sie Den Kapazitätswert	Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	Validiert den Wert der bereitgestellten Kapazität für die Kapazitätsdefinition. Kapazität muss ein positiver ganzzahliger Wert ungleich Null sein.
Validieren Sie „gültig bis“ und „gültig ab“	Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_Assignation]	Validiert die in eingegebenen Daten **Gültig bis** Und **Gültig ab** Felder in der Tabelle „Kapazitätszuweisung“. Das System berechnet **Gültig bis** Datum basierend auf dem in eingegebenen Wert **Wiederholen für** Feld, wenn **Kapazität nach** Wert ist für den Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters nicht als ausgewählt. Die **Gültig ab** Wert muss immer am oder nach dem aktuellen Datum und vor oder gleich sein **Gültig bis**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		Datum. Beim Aktualisieren der Kapazitätszuweisung wird die aktualisiert **Gültig bis** Der Wert kann nicht auf ein Datum festgelegt werden, bevor die Kapazitätsnutzung vorhanden ist.
Validiert den zugeteilten Prozentwert	Kapazitätsreservierungsregel [wm_Capacity_reservation_rule]	Validiert den zugeteilten Prozentwert in der Tabelle „Kapazitätsreservierungsregel“. Dieser Wert muss nicht- sein. Null positive Ganzzahl kleiner oder gleich 100.
Aktualisieren Sie die Domäne für die Kapazitätszuweisung	Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_Assignation]	Das System weist Datensätzen Domänen basierend auf Informationen in zu **Typ** Feld. Wenn der Typ „interne Service Desk-Mitarbeiter im Gebiet“ oder „Auftragnehmergruppe im Gebiet“ ist, wird die Domäne mit festgelegt **Gebiet** Feld. Bei jedem anderen Typ wird die Domäne durch bestimmt **Gruppe** Feld.
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Aktualisiert **Kapazitätsbedarfsmetriken** Tabelle, wenn das aggregierte Stichtag- oder Tage für den Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter für ein Gebiet aktualisiert wird.
Kapazität bei Aufgabenänderung aktualisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Mit können Sie die Berechnung der Kapazität anpassen, indem Sie Bedingungen für den Abzug der Kapazität von der Kapazitätsnutzung definieren.
Kapazitätsdefinitionsänderungen nicht zulassen	Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	Verhindert Änderungen an Kapazitätsdefinitionen, wenn sie verwendet werden.
Überschreibung für Agent-schedule nicht zulassen	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Verhindert Überschreibungen für Zeitpläne, die vom Zeitplanungssystem des Service Desk-Mitarbeiters verwaltet werden.
Aktualisierung der Kapazitätsnutzung verwerfen	Kapazitäts-Buckets [wm_Capacity_Bucket]	Verhindert das Aktualisieren von Kapazitäts- und Zeitwerten, wenn Kapazitätsnutzungsdatensätze vorhanden sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Begrenzen Sie einen Bedarfskanal pro Reservierung	Kapazitätsreservierungsregel [wm_Capacity_reservation_rule]	Stellt sicher, dass jede Kapazitätsreservierungsregel nur einem Bedarfskanal zugeordnet ist.
Doppelten Namen Und Doppelte Bedingung Verhindern	Nachfragekanal [wm_Demand_Channel]	Stellt sicher, dass Bedarfskanäle keine doppelten Namen und Bedingungen haben.
Verhindern Sie das Aktualisieren des Datensatzes auf „inaktiv“	Nachfragekanal [wm_Demand_Channel]	Verhindert, dass der Status des Bedarfskanals in geändert wird **Inaktiv** Wenn der Bedarfskanal noch verwendet wird.
Kapazität für nicht unterstützte Aufgabe entfernen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entfernt Kapazitätszuteilungen aus Aufgaben, die das Kapazitätsmanagement nicht unterstützen.
Beschränken Sie Änderungen auf die Definition	Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	Verhindert das Ändern **Kapazität nach** Wert der Kapazitätsdefinition für den Mitarbeiterzeitplan, wenn Kapazitätszuweisungsüberschreibungsdatensätze vorhanden sind.
Um die Nutzung von nicht weniger als 0 zu überprüfen	Kapazitätsnutzung [wm_Capacity_usage]	Validiert, ob die Kapazitätsnutzungswerte größer oder gleich 0 sind.
Validiert verschiedene Arten von Überschreibungen	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Validiert, ob verschiedene Arten von Überschreibungen Geschäftsbeschränkungen entsprechen.
Felder validieren	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Stellt sicher, dass die erforderlichen Felder für die Kapazitätsüberschreibung ausgefüllt werden.
Validieren Sie Felder basierend auf dem Typ	Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_Assignation]	Stellt sicher, dass die Pflichtfelder basierend auf dem Typ der Kapazitätszuweisung ausgefüllt werden.
Validieren Sie beim Löschen der Definition	Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	Stellt sicher, dass die Kapazitätsdefinitionen vor dem Löschen nicht verwendet werden.
Validiert die Gesamtdefinition	Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	Validiert die Kapazitätsdefinition, bevor sie hinzugefügt oder aktualisiert wird.
Validiert überlappende Kapazitäts-Buckets	Kapazitäts-Buckets [wm_Capacity_Bucket]	Verhindert das Definieren von überlappenden Zeitbereichen in Kapazitäts-Buckets.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validiert den zugeteilten Prozentsatz	Zuteilungszeitplan [wm_Allocation_schedule]	Validiert den zugeteilten Prozentwert. Der Wert muss eine positive Ganzzahl kleiner oder gleich 100 sein.
Validiert den zugeteilten Prozentsatz	Details des Zuteilungszeitplans [wm_Allocation_schedule_Detail]	Validiert den zugeteilten Prozentwert. Der Wert muss eine positive Ganzzahl kleiner oder gleich 100 sein.
Validieren Sie den Bereich	Details des Zuteilungszeitplans [wm_Allocation_schedule_Detail]	Validiert, dass sich die Zeitbereiche nicht überschneiden.
Validieren Sie die Wiederholung	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Validiert, ob die Wiederholungsregeln in der Kapazitätsüberschreibung korrekt konfiguriert sind.
Validieren Sie den Gesamtprozentsatz	Kapazitäts-Buckets [wm_Capacity_Bucket]	Stellt sicher, dass der Gesamtprozentsatz für alle Kapazitäts-Buckets 100 nicht überschreitet.
Validierung für Rang	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Validiert die Rangfolge für Kapazitätsreservierungen, um die richtige Priorität sicherzustellen.

Das Kapazitätsmanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln für die Schichtplanung für den Außendienst hinzu. Das Plugin com.snc.sn_fsm_Shift_schdlng muss installiert sein, um diese Business-Regeln zu aktivieren.

Mit dem Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Schichtplanung installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie Die Kapazität Für Den Bedarf	Zeitplan für Mitarbeiter [sn_Shift_Planning_Agent_schedule]	Aktualisiert die Kapazität, wenn Bedarfsmetriken aktualisiert werden.
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Anforderung von arbeitsfreier Zeit für den Zeitplan für Mitarbeiter [sn_Shift_Planning_Agent_schedule_Request]	Aktualisiert die Bedarfsmetriktabelle für die Gebietsplanung.

Das Kapazitätsmanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln für die Außendienst-Gebietsplanung hinzu. Sie müssen das Plugin com.snc.fsm_Territory_Planning installieren, um diese Business-Regeln zu aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Außendienst-Gebietsplanung installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	Aktualisiert die Tabelle „Kapazitätsbedarfsmetriken“ (wm_Capacity_for_Dema beim Aktualisieren der Werte für **Zusammengefasster Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter** Oder **Zusammengefasstes Stichtag-Datum für den Zeitplan des Service Desk-Mitarbeiters** Felder für ein Außendienstgebiet.
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Zeitplaneintrag cmn_schedule_span	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_Assignation]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Gebiet [sn_TP_Territory]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Kapazitäts-Buckets [wm_Capacity_Bucket]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Mitarbeiterarbeitsplan [agent_work_schedule]	
Aktualisieren Sie den Bedarfskanal in WOT	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Persönlicher Mitarbeiterzeitplan [agent_events]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Kapazitätsreservierungsregel [wm_Capacity_reservation_rule]	
Aktualisieren Sie die Bedarfsmetriktabelle für 1 Tag	Überschreibung der Kapazitätszuweisung [wm_Capacity_override]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Zuteilungszeitplan [wm_Allocation_schedule]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Kapazitätsdefinition [wm_Capacity_Definition]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Zeitplan [cmn_schedule]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Details des Zuteilungszeitplans	

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit dem Kapazitäts- und Reservierungsmanagement für Außendienst-Gebietsplanung installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[wm_Allocation_schedule_Detail]	
Aktualisieren Sie die Metriktabelle für den Kapazitätsbedarf	Gebietsgruppe [sn_TP_Territory_Group]	
Validiert den zusammengefassten Zeitplan für Service Desk-Mitarbeiter	Gebiet [sn_TP_Territory]	Validiert den Wert des Felds „aggregierte Zeitplanabgrenzungstage“ oder „Datum“ in der Gebietstabelle. Die Stichtage des Zeitplans für Service Desk-Mitarbeiter müssen ein Ganzzahlwert ungleich Null sein, der größer oder gleich 0 und kleiner oder gleich 30 ist.

Hinweis: Sie müssen auswählen **Dynamische Planung wird verwendet** In **Zuweisungsmethode für Aufgaben** Konfigurationsoption, mit der Ihre Anwendung Arbeit basierend auf den Kapazitätsverwaltungsregeln verteilen kann.

Geplante Aufgabe

Die Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung fügt die folgende geplante Aufgabe hinzu. Navigieren Sie zu , um sie zu finden **Alle** > **sn_schedulejobs.do**an.

Geplante Aufgabe, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installiert wird

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Berechnen Sie Metrikdaten Für Kapazitätsbedarf	Berechnet und generiert Daten für das Dashboard „Kapazitätsanalysen für Außendienstgebiet“.

Skripteinbindungen

Die Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu. Navigieren Sie zu , um sie zu finden **Alle** > **Skripteinbindungen**an.

Skripteinbindungen, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installiert sind

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMCapacityAjax	Stellt AJAX-Endpunkte bereit, mit denen Client-Skripts die Kapazität von Service Desk-Mitarbeitern auf Aufgaben überprüfen und Zuweisungsdetails dynamisch vom Server abrufen können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installiert sind (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMCapacityAppnmtBookingUtil	Dienstprogrammmethoden zur Unterstützung der Terminbuchung in FSM. Diese Dienstprogrammmethode ruft Versandgruppen für einen Standort ab und filtert Gruppen basierend auf der Konfiguration. Sie bestimmt auch die für die Aufgabenzuweisung während der Terminplanung berechtigten Gruppen.
FSMCapacityBaseUtil	Anpassbare Dienstprogrammklasse, die FSMCapacityBaseUtilSNC erweitert. Diese Dienstprogrammklasse bietet Methoden zum Validieren und Berechnen der Kapazität.
FSMCapacityBaseUtilSNC	Stellt schreibgeschützte Dienstprogrammskripts zur Validierung und Berechnung der Kapazität bereit.
FSMCapacityBucketApi	Verwaltet Kapazitäts-Buckets, einschließlich CRUD-Vorgänge und Bucket-Zuteilung.
FSMCapacityBucketApiSNC	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Abrufen und Zuordnen von Kapazitäts-Buckets, die von einer Aufgabe verwendet werden, basierend auf Zuweisungs- und Zeitplandetails. Es unterstützt erweiterte Bucket-basierte Kapazitätsberechnungen und lässt sich in Nutzungs-, Reservierungs- und Definitions-APIs integrieren.
FSMCapacityConstants	Enthält anpassbare Konstanten. Es erweitert die Klasse der Basiskonstanten (FSMCapacityConstantsSNC) und ermöglicht Ihnen, spezifische Konstantenwerte für die Anforderungen zu überschreiben oder hinzuzufügen, ohne die Basiskonstanten zu ändern.
FSMCapacityConstantsSNC	Enthält schreibgeschützte Konstanten wie Tabellennamen, Standardwerte und Konfigurationsoptionen. Sie zentralisiert wichtige statische Werte, die im gesamten Workflow verwendet werden.
FSMCapacityCoreApi	Bietet Methoden zum Abrufen und Berechnen von Kapazitätsdetails für Aufgaben, die erweiterte Kapazitätsplanung und Nutzungsnachverfolgung unterstützen.
FSMCapacityDefinitionApi	Stellt eine API-Klasse für Kapazitätsdefinitionen bereit. Es erweitert die Basis-API (FSMCapacityDefinitionApiSNC) und ermöglicht Ihnen das Verwalten und Überschreiben der Kapazitätsdefinition gemäß der Geschäftsanforderung.
FSMCapacityDefinitionApiSNC	Stellt API-Methoden zur Berechnung der Gesamtkapazität, zur Verarbeitung von Überschreibungen und zur Unterstützung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installiert sind (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	verschiedener Kapazitätsberechnungsstrategien basierend auf Zuweisung, Zeitplan für Mitarbeiter oder Stunden bereit.
FSMCapacityManagement	Ist in verschiedene APIs für Kapazitäts- und Reservierungsmanagement integriert, um Kapazitätsprüfungen, Berechnungen und Updates zu orchestrieren. Es bietet Methoden zum Verwalten der Kapazität durch Bestimmung der Kapazität für Aufgaben und der Verfügbarkeit von Service Desk-Mitarbeitern.
FSMCapacityQueryUtil	Dienstprogrammklasse, die eine Abfrage bereitstellt, um Zeitplanzuweisungen für Mitarbeiter innerhalb eines Zeitfensters zu finden und alle relevanten Zuweisungen basierend auf Qualifizierern und Datumsbereichen abzurufen.
FSMCapacityReservierungZuteilungApi	Bietet anpassbare Dienstprogrammklasse zum Verwalten von Kapazität, Reservierungen und Zuteilungen. Erweitert FSMCapacityReservationAllocationApiSNC.
FSMCapacityReservierungZuteilungApiSNC	Schreibgeschützte Dienstprogrammklasse, die Kapazität, Reservierungen und Zuteilungen verarbeitet. Es bietet Methoden zur Berechnung von Zuteilungsprozentsätzen und Reservierungskapazitäten, die erweiterte Planung und Kapazitätsplanung unterstützen.
FSMCapacityUsageApi	Anpassbare API-Klasse, die Kapazitätsnutzungsdatensätze verwaltet. Es erweitert FSMCapacityUsageApiSNC und bietet anpassbare Methoden zur Verarbeitung von Kapazitätsauslastungsberechnungen.
FSMCapacityUsageApiSNC	Stellt Methoden zum Berechnen und Abrufen der Gesamt- und reservierten Kapazitätsauslastung bereit. Es nutzt das Caching und lässt sich in Kapazitätsdefinitions- und Reservierungs-APIs integrieren, um die Nutzung effizient zu validieren und nachzuverfolgen.
FSMCapacityUtil	Stellt Dienstprogrammfunktionen bereit, um Integritätsprüfungen und Entitäten für Kapazität und Reservierungsmanagement für sicheres Löschen sicherzustellen. Überprüft, ob in Nutzungsdatensätzen auf die Kapazitätsdefinitionen, Reservierungen oder Reservierungsregeln verwiesen wird.
ScheduleOptimizationCapacityResponse	Enthält eine Dienstprogrammklasse, die Methoden zur Berechnung der Kapazitätshorizonte für Gruppen oder Gebiete bereitstellt, um die verfügbare und zugeteilte Kapazität für die Aufgabenoptimierung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installiert sind (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	innerhalb eines angegebenen Datumsbereichs zu bestimmen. **Hinweis:** Das Plugin „Zeitplanoptimierung“ (com.snc_schedule_Optimization) für Außendienst-Management muss installiert sein, um diese Skripteinbindung zu aktivieren.

Das Kapazitäts- und Reservierungsmanagement fügt die folgenden Skripteinbindungen für die Außendienst-Gebietsplanung hinzu. Sie müssen aktivieren Außendienst Gebietsplanungs-Plugin (Com.snc.fsm_Territory_Planning) Für Außendienst-ManagementZum Aktivieren dieser Skripteinbindungen.

Skripteinbindungen, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung für installiert sind Außendienst Gebietsplanung

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMDemandManagementKonstanten	Erweitert die Konstantenklasse FSMDemandManagementKonstantenSNC. Mit dieser Option können Sie spezifische Konstantenwerte für Ihre Anforderungen überschreiben oder hinzufügen, ohne die schreibgeschützten Basiskonstanten zu ändern.
FSMDemandManagementkonstantenSNC	Definiert schreibgeschützte Konstanten wie Warteschlangennamen, Metrikberechnungsschlüssel und Konfigurationswerte. Sie zentralisiert wichtige Zeichenfolgen und numerische Konstanten zur Wiederverwendung in der gesamten Anwendung.
FSMDemandManagementUtilSNC	Bietet schreibgeschützte Kerndienstprogrammfunktionen, einschließlich Methoden zum Berechnen und Aktualisieren von Metrikdaten für Gebiete und Kapazitätszuweisungen.
FSMDemandManagementUtil	Anpassbare Klasse, die FSMDemandManagementUtilSNC erweitert. Mit dieser Option können Sie Demand-Management-Dienstprogrammmethoden überschreiben oder hinzufügen, die für Ihre Anforderungen spezifisch sind.
FSMDemandManagementExtPoint	Stellt eine Methode zum Abrufen des standardmäßigen Bedarfskanals bereit. Implementiert den Erweiterungspunkt FSMDemandManagementExtPoint, mit dem Sie das Demand-Management anpassen können.
FSMDemandManagementQueryUtil	Anpassbare Klasse, die die schreibgeschützte FSMDemandManagementQueryUtilSNC-Klasse erweitert. Sie können in FSMDemandManagementQueryUtil neue Methoden

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen, die mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung für installiert sind Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
	überschreiben oder hinzufügen, um das Demand-Management an Ihre Anforderungen anzupassen.
FSMDemandManagementQueryUtilSNC	Definiert Dienstprogrammfunktionen, z. B. zum Abrufen des standardmäßigen Bedarfskanals, zum Abrufen zukünftiger Arbeitsauftragsaufgaben und zum Löschen von Metrikdatensätzen. Es bietet wiederverwendbare Logik zur Unterstützung von Demand-Management-Funktionen.

Rollen

Die Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung fügt die folgenden Rollen hinzu. Navigieren Sie zu , um sie zu finden **Alle** > **Rollen**an.

Mit der Kapazitäts- und Reservierungsverwaltung installierte Rollen

Rollen	Beschreibung
sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_write	Ermöglicht CRUD-Zugriff auf alle kapazitätsbezogenen Tabellen
sn_fsm_Capacity_mg.wm_Capacity_read	Ermöglicht Lesezugriff auf alle kapazitätsbezogenen Tabellen und den Arbeitsbereich der Kapazitätskonsole

Außendienst Crew Operations-Komponenten

Die Rollen, Tabellen, Skripteinbindungen und Business-Regeln für Außendienst Crew Operations-Anwendung.

Außendienst Crew Operations fügt dem Anwendungsnavigator und den folgenden Modulen das Menü „meine Crew“ hinzu:

- Meine Crews: Ermöglichen Sie Managern und Dispatchern, Crews zu erstellen und zu verwalten.
- Meine Crew-Aufgaben: Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Crew-Aufgaben anzuzeigen, die einer Crew zugewiesen sind, der sie angehören.

Rollen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Rollen hinzu:

Rollen in Außendienst Crew Operations

Rolle	Beschreibung
Außendienst-Crew-Moderator [wm_Crew_Moderator]	Ermöglicht es Dispatchern und Managern, Crews zu erstellen, Crew-Mitglieder zu verwalten, Kompetenzen und Standorte zuzuweisen und sie Zuweisungsgruppen zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Tabellen hinzu:

Mit installierte Tabellen Außendienst Crew Operations

Tabelle	Beschreibung
Crew wm_Crew	Speichert allgemeine Informationen über die Crew, z. B. Größe der Crew, Leiter, Standort, Zeitplan, Reiseradius.
Crew-Gruppe wm_Crew_Group	Speichert die Zuordnung von Crews zu den ausgewählten Zuweisungsgruppen.
Crew-Mitglied wm_Crew_member	Speichert die verschiedenen Mitglieder der Crew und ihre effektive Verfügbarkeit in der Crew.
Crew-Anforderung wm_Crew_Request	Speichert feingranulierte Anforderungen für eine Crew, z. B. die minimale Crew-Größe und die empfohlene Größe.
Crew-Kompetenz wm_Crew_Skill	Speichert die Kompetenzen, über die die Crew-Mitglieder derzeit verfügen.
Aufgabenbeauftragter wm_Task_Beauftragter	Speichert die Zuordnung aller Service Desk-Mitarbeiter, die an einer Arbeitsauftragsaufgabe arbeiten.

Skripteinbindungen

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden neuen Skripteinbindungen hinzu:

Skripteinbindungen für Außendienst Crew Operations

Skripteinbindung	Beschreibung
`CrewSchedulingUtils`	Aktualisiert die Crew-Mitglieder, die Crew-Kompetenzen, die Crew-Anforderungen, die Aufgabenbeauftragten und die Crews, denen ein Service Desk-Mitarbeiter angehört.
`CrewSchedulingClientUtils`	Ruft die Crews ab, zu denen ein Service Desk-Mitarbeiter gehört, und die Aufgaben, die diesen Crews für die clientseitige Skriptverwendung zugewiesensind.
`CrewLocationFromTask`	Bewertet Crews basierend auf ihrem Standort und der Entfernung zur Aufgabe.
`CrewMatchingDimensionSkills`	Bewertet Crews basierend auf ihren Kompetenzen und den für die Aufgabe erforderlichen Kompetenzen .
`CrewTasksScheduleUtil`	Bestimmt den Zeitplan für Crew und Service Desk-Mitarbeiter.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen für Außendienst Crew Operations (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMUtil`	Überprüft den Crew-Radius, die Entfernung zur Aufgabe und ob für die Aufgabe eine Crew erforderlich ist.
`SMDateValidation`	Überprüft auf Konflikte bei der Aufgabenplanung, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter bereits Teil einer Crew ist und ob ein Service Desk-Mitarbeiter einer Crew hinzugefügt werden kann, abhängig von den Daten „gültig ab“ oder „gültig bis“.
`SMGeoDistanceUtils`	Erweitert Service Desk-Mitarbeiter-Funktionen auf die Crew, z. B. die Suche nach Mitternacht des Tages für die Crew, die Suche nach der nächsten Aufgabe am selben Tag, das Abrufen mehrerer Service Desk-Mitarbeiter-Standorte und die Berechnung der Reisedauer.
`TimeRecordingHelper`	Ändert die Informationsnachricht so, dass der Name eines Service Desk-Mitarbeiters enthaltenist.

Business-Regeln

Außendienst Crew Operations fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu:

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Crew Operations

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Löschen der Crew abbrechen	Crew [wm_Crew]	Verhindert das Löschen einer Crew, wenn in einer Arbeitsauftragsaufgabe auf die Crew verwiesen wird.
Deaktivierung der Crew abbrechen	Crew [wm_Crew]	Verhindert die Deaktivierung einer Crew, wenn die Crew über aktive Aufgabenzuweisungen verfügt.
Fügt das standardmäßige Kompetenzniveau hinzu	Anwenderkompetenz [sys_user_has_Skill]	Fügt das standardmäßige Kompetenzniveau hinzu.
Fügen Sie Gruppe und Mitglied für den Crew-Leiter hinzu	Crew [wm_Crew]	Erstellt Datensätze „wm_Crew_Group“ und „wm_Crew_member“ für den Crew-Leiter.
Fügen Sie Gruppenkompetenzen zur Crew hinzu	Crew-Gruppe [wm_Crew_Group]	Fügt der Crew neue Kompetenzen hinzu, wenn der Crew eine neue Gruppe hinzugefügt wird.
Fehlende Crew-Gruppen für Crew-Mitglied hinzufügen	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Aktualisiert eine Crew-Gruppe, wenn der Crew ein neues Mitglied hinzugefügt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Crew Operations (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Berechnen Sie die geschätzte Dauer für die Crew	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Berechnet die geschätzte Reisedauer einer Crew.
Überprüfen Sie die Crew-Größe	Crew [wm_Crew]	Validiert die Crew-Größe zum Zeitpunkt der Crew-Erstellung.
Überprüfen Sie die Crew-Größe bei der Erstellung	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Validiert die Crew-Größe zum Zeitpunkt der Hinzufügung des Crew-Mitglieds.
Überprüfen Sie die Crew-Größe bei der Aktualisierung	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Validiert die Anzahl der Mitglieder in einer Crew, wenn ein Crew-Mitgliedsdatensatz aktualisiert oder gelöscht wird.
Überprüfen Sie doppelte Mitglieder für dieselbe Crew	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Verhindert das Hinzufügen doppelter Mitglieder in einer Crew.
Überprüfen Sie die Verfügbarkeit von Führungskräften für die Aufgaben-Crew	Crew [wm_Crew]	Überprüft die Verfügbarkeit des Crew-Leiters zum Zeitpunkt der Zuweisung einer Aufgabe an die aufgabenspezifische Crew.
Überprüfen Sie, ob das Mitglied Teil einer aktiven Crew ist	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Stellt sicher, dass ein Crew-Mitglied nicht gleichzeitig Teil mehrerer Crews ist, um Konflikte in der Crew-Mitgliedschaft eines Crew-Mitglieds zu vermeiden.
Aufgabenkonflikte für Crew-Mitglieder überprüfen	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Überprüft, ob das Crew-Mitglied aufgrund vorhandener Aufgabenzuweisungen einen Konflikt hat.
Überprüfen Sie Aufgabenkonflikte für Aufgabenbeauftragte	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task_Beauftragter]	Überprüft auf Konflikte im Zeitplan des Aufgabenbeauftragten aufgrund der vorhandenen Aufgabenzuweisung.
Crew-Radius-Prüfung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Zeigt eine Informationsnachricht an, wenn sich die einer Crew zugewiesene Aufgabe außerhalb des abgedeckten Radius befindet.
Datumsprüfungen	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Validiert die Daten „gültig ab“ und „gültig bis“ für Crew-Mitglieder.
Deaktives Mitglied, wenn Crew inaktiv ist	Crew [wm_Crew]	Deaktiviert die Crew-Mitglieder, wenn eine Crew nicht aktiv ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Crew Operations (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Deaktivieren Sie Aufgaben-Crews	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Markiert die aufgabenspezifische Crew als inaktiv, wenn die Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wird.
Löschen Sie Aufgabenbeauftragte für Aufgaben-Crews	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Löscht Aufgabenbeauftragte aus einer Arbeitsauftragsaufgabe, wenn ein Mitglied aus der aufgabenspezifischen Crew entfernt wird.
Deaktivieren Sie abgeschlossene/ abgebrochene Aufgaben-Crews	Crew [wm_Crew]	Setzt eine Crew auf inaktiv, nachdem die zugewiesene Aufgabe abgeschlossen oder abgebrochen wurde.
Verwalten Sie die Aufgaben-Crew-Anforderung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Erstellt und löscht die Crew-Anforderung einer Arbeitsauftragsaufgabe.
Entfernen Sie Gruppenkompetenzen aus der Crew	Crew-Gruppe [wm_Crew_Group]	Löscht Kompetenzen aus der Crew, wenn eine Crew-Gruppe aus der Crew gelöscht wird.
Aktionen für Crew-Leiter einschränken	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Aktionen für Crew-Leiter einschränken.
Beschränken Sie Aktualisierungen auf die primäre Führungskraft	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Task_Beauftragter]	Schränkt die Möglichkeit ein, den primären Leiter einer Crew in der zugehörigen Liste „Aufgabenbeauftragte“ zu aktualisieren oder zu löschen.
Reisezeit der Aufgabe „Crew-Mitglied replizieren“	Arbeitsauftragsaufgabe [Task_time_worked]	Zeichnet die Zeit auf, die Crew-Mitglieder für die Reise zum Aufgabenstandort benötigen, und die Zeit, die sie mit der Bearbeitung einer Arbeitsauftragsaufgabe verbracht haben.
Legen Sie die Crew „Zugewiesen an“ als Crew-Leiter fest	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Legt fest **Zugewiesen an** Feld mit dem Namen des Crew-Leiters, wenn einer Crew eine Aufgabe zugewiesen wird.
Legen Sie das geerbte Kompetenzniveau auf „falsch“ fest	Crew-Kompetenz [wm_Crew_Skill]	Legt fest **Kompetenzniveau Geerbt** Feld auf „falsch“.
Aufgaben-Crew: Überprüfen Sie, ob der Leiter verfügbar ist	Crew [wm_Crew]	Überprüft die Verfügbarkeit des Crew-Leiters, wenn der aufgabenspezifischen Crew eine Aufgabe zugewiesenwird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Crew Operations (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie die Gültigkeitsdaten der Crew	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Legt die Gültigkeitsdaten für Crew-Mitglieder ähnlich dem Start- und Enddatum der Aufgabe für aufgabenspezifische Crews fest.
Update von Aufgabe initiiert	Crew [wm_Crew]	Aktualisiert **Initiiert von** Feld mit der Nummer der Arbeitsauftragsaufgabe.
Aktualisieren Sie die Aufgabenbeauftragten für die Aufgaben-Crew	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Fügt die Aufgabenbeauftragten in einer Arbeitsauftragsaufgabe hinzu oder aktualisiert sie, wenn die Aufgabe der aufgabenspezifischen Crew zugewiesen ist.
Aktualisieren Sie die Reisedauer für Crew-Aufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Aktualisiert die Reisedauer für Arbeitsauftragsaufgaben, für die eine Crew basierend auf dem Wert von erforderlich ist **Zugewiesene Crew** Feld.
Validieren Sie Die Crew	Crew [wm_Crew]	Validiert die Crew-Details, wenn die Crew erstellt wird.
Validiert das Löschen der Crew-Gruppe	Crew-Gruppe [wm_Crew_Group]	Verhindert das Löschen einer Crew-Gruppe, wenn sich ein aktives Mitglied in der Crew dieser Gruppe befindet.
Validiert die Gültigkeitsdaten des Crew-Mitglieds	Crew-Mitglied [wm_Crew_member]	Validiert die Daten „gültig ab“ und „gültig bis“ für Crew-Mitglieder.
Validiert die Crew-Größe	Crew-Anforderung [wm_Crew_Request]	Validiert die minimale und empfohlene Crew-Größe für eine Arbeitsauftragsaufgabe.

Komponenten für intelligente Aufgabenempfehlungen

Mit der Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Business-Regeln.

Intelligente Aufgabenempfehlungen fügt dem Anwendungsnavigator das Menü „Verwaltung von Aufgabenempfehlungen“ hinzu. Die Funktion fügt die folgenden Module hinzu:

- Richtlinien für Aufgabenempfehlung
- Anwendbarkeiten von Aufgabenempfehlungen
- Empfehlungskriterien
- Eigenschaften von Aufgabenempfehlungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabellen, die mit der Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installiert sind

Tabelle	Beschreibung
Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [Task_REC_m2m_Empfehlen_Richtlinie_Kriterien]	Speichert die zugehörigen Kriteriendatensätze für Richtlinien für Aufgabenempfehlungen.
Anwendbarkeit von Aufgabenempfehlungen [Task_REC_Recommendation_applicability]	Speichert die Anwendungsdatensätze zusammen mit ihren standardmäßigen Richtlinien für Aufgabenempfehlungen.
Empfehlungskriterien [Task_REC_Recommendation_Criteria]	Speichert die Datensätze der Empfehlungskriterien für Aufgaben.
Richtlinie für Aufgabenempfehlung [Task_REC_Recommendation_Policy]	Speichert die Richtliniendatensätze für Aufgabenempfehlungen.

Business-Regeln

Außendienst-Management Intelligente Aufgabenempfehlungen fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit der Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie Reihenfolge und Gewichtung	Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [Task_REC_m2m_Empfehlen_Richtlinie_Kriterien]	Stellt die Reihenfolge der Filterbeschränkungen sowie die Gewichtung und Reihenfolge der Rangfolgekriterien für eine Aufgabenempfehlungsrichtlinie sicher. Dieser Wert muss eine positive Ganzzahl sein.
Validiert die Tabelle für Richtlinie und Kriterien	Richtlinie für Aufgabenempfehlung – Zugehörige Kriterien [Task_REC_m2m_Empfehlen_Richtlinie_Kriterien]	Validiert, dass dieselben Tabellen in ausgewählt sind **Vorab abgerufene Tabelle** Feld eines Empfehlungskriteriums und in **Tabelle** Feld einer Aufgabenempfehlungsrichtlinie.
Validiert das Löschen der Empfehlungsrichtlinie	Richtlinie für Aufgabenempfehlung [Task_REC_Recommendation_Policy]	Verhindert das Löschen einer Richtlinie, wenn die Richtlinie in angegeben ist **Standardrichtlinie für Aufgabenempfehlungen** Feld

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit der Funktion „Intelligente Aufgabenempfehlungen“ installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		des Formulars „Anwendbarkeit der Aufgabenempfehlung“.

Zugehörige Informationen

Intelligente Aufgabenempfehlung

Intelligente Aufgabenempfehlungen Konfigurieren

Weisen Sie Service Desk-Mitarbeitern Arbeitsauftragsaufgaben mithilfe der intelligenten Aufgabenempfehlung zu

Weisen Sie sich selbst Aufgaben basierend auf der Empfehlung für intelligente Aufgaben zu

Systemeigenschaften für intelligente Aufgabenempfehlungen

Intelligente Aufgabenempfehlungen verwendet die folgenden Eigenschaften.

Diese Eigenschaften befinden sich unter **Außendienst** > **Administration von Aufgabenempfehlungen** > **Eigenschaften von Aufgabenempfehlungen**an.

Systemeigenschaften für Aufgabenempfehlung

Eigenschaft	Definition
sn_Task_Empfehlen.max_Return_Tasks	Legt die maximale Anzahl von Aufgaben fest, die an den Dispatcher zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: **5**
sn_fsm_Task_REC.Task_recomm_geo_Routing_Travel_calculation_mode	Verwenden Google Maps API, Beans.AI oder lineare Schätzungen, um die geschätzte Reisezeit des Service Desk-Mitarbeiters zu berechnen. Berechnet die Entfernung zu Aufgabenstandorten basierend auf der Route des Service Desk-Mitarbeiters. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: *Verwenden Sie die Google Maps-API*
sn_fsm_Task_REC.Task_recomm_use_geo_history	Ermöglicht es dem System, den Standort des Service Desk-Mitarbeiters mithilfe der Geo-Verlaufstabelle zu suchen. • Typ: true/false • Standardwert: **true**
sn_Task_Empfehlen.Protokollierung_Level	Steuert die Protokollierungsebene, die für angezeigt wird Außendienst-Management Beim Empfehlen von Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Systemeigenschaften für Aufgabenempfehlung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Definition
	• Typ: Auswahlliste • Standardwert: **Fehler**

Vordefinierte Empfehlungskriterien

Es gibt zwei Arten von Empfehlungskriterien, Filterbeschränkungen und Rangkriterien. Das System stellt eine Reihe vordefinierter Kriterien bereit.

Empfehlungskriterien

Im Folgenden finden Sie einige integrierte Empfehlungskriterien für die Empfehlung intelligenter Aufgaben. Wenn Sie Einstellungen für intelligente Aufgabenempfehlungen konfigurieren, können Sie eines oder mehrere dieser Kriterien in Ihren Richtlinien für Aufgabenempfehlungen verwenden.

Filtern von Einschränkungen

Name	Beschreibung
Schließen Sie abgelehnte Techniker aus	Filtert Aufgaben, die von den Service Desk-Mitarbeitern im angegebenen Zeitraum abgelehnt wurden. Der Standardwert ist 24 Stunden. Sie können den Zeitwert mit konfigurieren `work.management.rejected.technician.duration`Eigens
Aufgaben ausschließen, zu denen der Service Desk-Mitarbeiter nicht reisen kann	Filtert Aufgaben heraus, zu denen der Service Desk-Mitarbeiter im ausgewählten Zeitfenster nicht reisen kann.
Muss obligatorische Teile haben	Filtert Aufgaben heraus, für die die definierten obligatorischen Teile beim Service Desk-Mitarbeiter nicht verfügbar sind.
Muss über obligatorische Kompetenzen verfügen	Filtert Aufgaben heraus, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die definierten obligatorischen Kompetenzen verfügt.
Filtern Sie Aufgaben nach Effizienzkriterien für Service Desk-Mitarbeiter	Filtert die Aufgaben heraus, die der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters entsprechen. **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung von Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Plugin (com.snc.fsm_Agent_efficiency).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rangfolgekriterien

Name	Beschreibung
Entfernung zur Aufgabe	Bewertet Aufgaben basierend auf der Reiseentfernung. Bewertet, ob die Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter benötigt, um vom aktuellen Standort des Service Desk-Mitarbeiters zum Aufgabenstandort zu reisen, innerhalb des ausgewählten Zeitfensters liegt.
Übereinstimmende Teile	Bewertet Aufgaben basierend darauf, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die passenden Teile verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind. Obligatorische Teile werden in den Rangfolgekriterien nicht berücksichtigt. Um Aufgaben herauszufiltern, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die obligatorischen Teile verfügt, müssen Sie hinzufügen `Must have mandatory parts` Filtereinschränkung.
Übereinstimmende Kompetenzen	Bewertet Aufgaben basierend darauf, ob der Service Desk-Mitarbeiter über die Kompetenzen verfügt, die zum Abschließen der Aufgabe erforderlich sind. Obligatorische Kompetenzen sind nicht Geehrt In den Rangfolgekriterien. Um Aufgaben herauszufiltern, für die der Service Desk-Mitarbeiter nicht über die obligatorischen Kompetenzen verfügt, müssen Sie hinzufügen `Must have mandatory skills`Filtereinschränkung.
Ordnen Sie Aufgaben Nach Effizienzkriterien Für Service Desk-Mitarbeiter Ein	Ordnet die Aufgaben, deren Versand aussteht, basierend auf den Effizienzkriterien für Service Desk-Mitarbeiter an. **Hinweis:** Erfordert die Aktivierung von Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Plugin (com.snc.fsm_Agent_efficiency).

Außendienst Mit Servicestandorte Support-Komponenten

Komponenten, die mit der Aktivierung von installiert wurden Außendienst Mit Plugin „Support für Servicestandorte“ (com.snc.fsm_Service_locations).

Hinweis: In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Installierte Rollen

Der Außendienst mit Support für Servicestandorte installiert die in der folgenden Tabelle genannte Rolle.

Mit Außendienst mit Support für Servicestandorte installierte Rollen

Rollentitel	Beschreibung	Enthält Rollen
Servicestandorte Schreiben [wm_Service_location_write]	Bietet Zugriff zum Erstellen einer neuen Servicestandort-Adresse.	Keine

UX-Client-Skripteinbindungen

Der Außendienst mit Support für Servicestandorte installiert die in der folgenden Tabelle genannten UX-Client-Skripteinbindungen.

UX-Client-Skripteinbindungen, die mit Außendienst mit Support für Servicestandorte installiert sind

UX-Client-Skripteinbindung	Beschreibung
ResponseHandlerServiceLocationSNC	Enthält schreibgeschütztes Skript zum Festlegen des Standorts für einen Arbeitsauftrag über die Kartenschnittstelle.
ResponseHandlerServiceLocation	Enthält ein Skript zum Festlegen des Standorts für einen Arbeitsauftrag über die Kartenschnittstelle. Sie können das Skript ändern, um die Felder des Standorts an die geschäftlichen Präferenzen anzupassen und den Standort genauer festzulegen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie Felder für die Zuordnung des Standorts an.

Außendienst Gebietsplanungskomponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst Gebietsplanungsfunktion, einschließlich Tabellen, Rollen, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit installierte Tabellen Außendienst Gebietsplanungsfunktion

Tabelle	Beschreibung
Gebiet sn_TP_Territory	Speichert Informationen zu Gebieten, z. B. den Namen eines Gebiets.
Gebietsbedingung sn_TP_Territory_condition	Speichert Bedingungen, die einem Gebiet hinzugefügt wurden, um das am besten abgeglichene Gebiet für

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Tabellen Außendienst Gebietsplanungsfunktion (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsaufgabe zu filtern.
Gebietsgeografie sn_TP_Territory_Geography	Speichert die GeoJSON-Skriptinformationen, die beim Zeichnen einer Geografie für die Gebiete automatisch generiert werden.
Gebietsgruppe sn_TP_Territory_Group	Speichert Informationen über die Qualifizierungs-, Versand- und Zuweisungsgruppen, die einem Gebiet zugewiesen sind.
Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung sn_TP_Territory_membership_override	Speichern Sie Informationen, ob der Service Desk-Mitarbeiter oder die Crew ein primäres oder sekundäres Mitglied des Gebiets ist.
Gebietsmodell sn_TP_Territory_model	Speichern Sie Informationen zum Standardgebietsmodell und seinen zugeordneten Gebieten und Ressourcen.
Gebietsmodellquelle sn_TP_Territory_model_Source	Speichern Sie Informationen zu den Quelltabellen, die dem Gebietsmodell zugeordnet sind, z. B. wm_Task und wm_order.
Gebietsmanager sn_TP_Territory_Manager	Speichert Informationen zu den Managern des Gebiets.

Rollen

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgenden Rollen hinzu.

Mit installierte Rollen Außendienst Gebietsplanungsfunktion

Rollen	Beschreibung
Außendienst Gebietsbearbeitung – Ressourcenzuteilung [sn_fsm_TP.fsm_Territory_Edit_resource_allocation]	Bearbeiten Sie die Zuteilung von Ressourcen, die dem ausgewählten zugeordnet sind Außendienst Gebiet.
FSM-Gebietsplaner [sn_fsm_TP.fsm_Territory_Planer]	Erstellen Sie neu Außendienst Gebiete zusammen mit der Möglichkeit, die vorhandenen anzuzeigen Außendienst Gebiete, verwalten Sie die Ressourcenzuteilung in Gebieten und anderen.
FSM-Gebiet gelesen [sn_fsm_TP.fsm_Territory_read]	Anzeigen Außendienst Gebietsdaten.
FSM-Gebietsmanager [sn_fsm_TP.fsm_Territory_Manager]	Verwalten Sie Außendienstgebiete und die zugehörigen Informationen. Darüber hinaus erbt die Rolle des Gebietsressourcenmanagers.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Rollen Außendienst Gebietsplanungsfunktion (Fortsetzung)

Rollen	Beschreibung
Ressourcenmanager des FSM-Gebiets [sn_fsm_TP.fsm_resource_Manager]	Außendienstressourcen des Gebiets verwalten, in dem der angemeldete Anwender als Ressourcenmanager zugewiesen wurde

Skripteinbindungen

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit installierte Skripteinbindungen Außendienst Gebietsplanungsfunktion

Skripteinbindung	Beschreibung
FeldServiceTerritoryPlanning	Enthält die Dienstprogrammfunktionen zur Bereitstellung von Daten, z. B. Gebietsdetails, Zuweisungsgruppen oder andere für Datenbroker.
MatchTerritoryCondition	Enthält die Dienstprogrammfunktionen Gebiete für Arbeitsauftragsaufgabe filtern basierend auf den Filterbedingungen, die von den Übereinstimmungsregeln für die Gebietsplanung verwendet werden.
Gebietsfilter	Enthält Methoden für alle Referenzqualifizierer, um das Gebiet basierend auf den entsprechenden Gruppen, Service Desk-Mitarbeitern, Crews und dem übergeordneten Gebiet zu filtern.
TerritoryMatchingDimensionLocation	Enthält die Dienstprogrammfunktionen zum Filtern von Gebieten basierend auf dem Aufgabenstandort, der von der Abgleichsregel verwendet werdensoll.
TerritoryPlanningHelfer	Enthält Hilfsmethoden für die Implementierung der Gesamtgebietsplanung.
TerritoryPlanningAJAX	Ajax-Klasse, die Hilfsfunktionen bereitstellt, um zu überprüfen, ob das Gebietsplanungs-Plugin aktiv ist, das Standardmodell abrufen, das Gebiet im Arbeitsauftragsaufgabenformular ausfüllen und die für eine Arbeitsauftragsaufgabe ausgewählte Zuweisungsgruppe validieren.

Business-Regeln

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Business-Regeln für Außendienst Gebietsplanung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Löschen Sie Die Agent-Überschreibung	Gebietsgruppe [sn_TP_Territory_Group]	Löscht den geänderten Mitgliedschaftsdatensatz eines Service Desk-Mitarbeiters, wenn die entsprechende Gruppeaus dem Gebiet gelöscht wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Löschen Sie Die Überschreibung Des Crew-Mitglieds	Gebietsgruppe [sn_TP_Territory_Group]	Löscht den geänderten Mitgliedschaftsdatensatz einer Crew, wenn die entsprechende Gruppeaus dem Gebiet gelöscht wird.
Füllen Sie Zuweisungsgruppen aus	Gebietsgruppe [sn_TP_Territory_Group]	Füllt die entsprechenden Zuweisungsgruppen automatisch aus, wenn dem Gebiet eine Versandgruppe hinzugefügt wird.
Aktualisieren Sie das Gebiet, wenn es nicht übereinstimmt	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und weist das beste Gebiet für die ausgewählte Zuweisungsgruppe zu, wenn „allow_assignment_override“ ausgewählt ist.
Validieren Sie Die Qualifizierungsgruppe	Arbeitsauftrag [wm_order]	Überprüft, ob der Arbeitsauftrag über eine gültige Qualifizierungsgruppe verfügt.
Nur eindeutiges Gruppengebiet zulassen	Gebietsgruppe [sn_TP_Territory_Group]	Verhindert das Hinzufügen einer Kombination doppelter Gruppen, die Qualifizierung, Dispatcher und Zuweisung zu einem Gebiet umfasst.
Nur eindeutige Anwender zulassen	Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung [sn_TP_Territory_membership_override]	Verhindert die Auswahl doppelter Anwender für ein Gebiet in der Tabelle zum Überschreiben der Gebietsmitgliedschaft.
Geografie-Begrenzungsrahmen berechnen	Gebietsgeografie [sn_TP_Territory_Geography]	Berechnet den maximalen oder minimalen Breiten- und Längengradwert aus der definierten Gebietsgeografie GeoJSON.
Crew-Mitgliedschaft überprüfen und erstellen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Erstellt beim Speichern der Arbeitsauftragsaufgabe einen neuen Gebietsmitgliedschaftsdatensatz für die dynamisch zugewiesene Crew, wobei die Daten „von“ und „bis“ so festgelegt werden, dass sie den Daten „effektiver Start“ und „effektiver Endpunkt“ der Crew entsprechen.
Validierungen des Mitgliedschaftsdatums	Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung [sn_TP_Territory_membership_override]	Validiert die in eingegebenen Daten **Von** Und **Bis** Felder in der Tabelle „Überschreibung der Gebietsmitgliedschaft“ für ein Gebietsmitglied.
Validieren Sie Das Farbfeld	Gebiet	Validiert den Hexadezimalcode für die Farbe eines Gebiets.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[sn_TP_Territory]	
Übergeordnetes Element Validieren	Gebiet [sn_TP_Territory]	Validiert die Hierarchie eines übergeordneten Gebiets.
Validieren Sie Die Quelltabelle Für Das Modell	Gebietsmodellquelle [sn_TP_Territory_model_Source]	Verhindert doppelte Einträge für ein Modell und eine Quelltabelle in der Gebietsmodellquelle.
Validiert Die Gebietsbedingung	Gebietsbedingung [sn_TP_Territory_condition]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für Gebietsbedingungen für ein bestimmtes Gebiet.
Validiert den Namen der Gebietsgeografie	Gebietsgeografie [sn_TP_Territory_Geography]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für eine neue Gebietsgeografie.
Validiert Den Gebietsmodellnamen	Gebietsmodell [sn_TP_Territory_model]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für ein neues Gebietsmodell.
Validieren Sie Den Gebietsnamen	Gebiet [sn_TP_Territory]	Verhindert die Erstellung doppelter Einträge für ein neues Gebiet.
Validieren Sie Anwender und Gebiet	Gebietsmitgliedschaftsüberschreibung [sn_TP_Territory_membership_override]	Stellt sicher, dass der Anwender, der der Tabelle zum Überschreiben der Gebietsmitgliedschaft hinzugefügt wurde, dem Gebiet zugeordnet ist

Eigenschaften

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgenden Systemeigenschaften hinzu.

Eigenschaften für Außendienst Gebietsplanung

Eigenschaft	Beschreibung
sn_fsm.use_query_rules	Wenn die Einstellung auf „wahr“ festgelegt ist, steuern Regeln aus der Tabelle „sn_query_rule“, welche Außendienst-Management-bezogenen Daten ein Anwender lesen kann. Dies umfasst Arbeitsaufträge (WO) und Arbeitsauftragsaufgaben (WOT). Bei „falsch“ werden diese Datensätze nicht nach Regeln gefiltert, und Anwender können ohne regelbasierte Einschränkungen darauf zugreifen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften für Außendienst Gebietsplanung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ**: Boolesch • **Standardwert** : Falsch • Standort: **Alle** > **sys_properties_list.do**
sn_TP.max_Coordinates_allowed	Maximale Anzahl von Koordinaten, die in GeoJSON-Geografie zulässig sind. Diese Eigenschaft ist schreibgeschützt und kann nicht bearbeitet werden. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert** : 3250 • Standort: **Alle** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**
sn_TP.percentage_overlap	Prozentwert (von 0 bis 100), der den Schwellenwert für die geografische Überschneidung zwischen Gebieten angibt. Der Standardwert ist 5 %. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 5 • Standort: **Alle** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**

Abfrageregeln

Außendienst Gebietsplanung fügt die folgende Abfrageregel hinzu. Sie können die folgende Abfrageregel finden, indem Sie auf klicken **Alle** > **sn_query_rule_list.do**

Abfrageregel für Außendienst Gebietsplanung

Abfrageregel	Beschreibung
wm-Aufgabe: Mein zugewiesenes Gebiet	Ermöglicht Administratoren, die Datensicherheit für Service Desk-Mitarbeiter, Dispatcher und Qualifizierer für Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben zu aktivieren. Dies hilft ihnen, die in ihren Gebieten erstellten Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben anzuzeigen. Markieren Sie *WO - My territory*Und *WOT - MY Territory*Tabellen als aktiv.

Geplante Aufgaben

Außendienst Gebietsplanung fügt Folgendes hinzu Zeitplanoptimierung Fügt die folgenden geplanten Aufgaben hinzu. Sie können die folgenden geplanten Aufgaben finden, indem Sie auf klicken **Alle** > **sn_schedulejobs.do**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben für Zeitplanoptimierung

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Gebietsplanung: Berechnen Sie Sich Überschneidende Gebiete	Berechnet die Überschneidungen für Service Desk-Mitarbeiter und Geografien.
Gebietsplanung: Überlappende Gebiete Berechnen – Service Desk-Mitarbeiter	Berechnet die Überschneidungen für Service Desk-Mitarbeiter. Bei der Ausführung löst die geplante Aufgabe Ereignisse aus, um die Überschneidung zwischen zwei Service Desk-Mitarbeitern zu berechnen.
Gebietsplanung: Überlappende Gebiete Berechnen – Geografie	Berechnet die Überschneidungen für Geografien. Bei der Ausführung löst die geplante Aufgabe Ereignisse aus, um die Überschneidung zwischen zwei Geografien zu berechnen.

Außendienst Eigenschaften der Gebietsplanungskonsole

Die Gebietsplanungskonsole verwendet die folgenden Eigenschaften.

Sie können diese Eigenschaften finden, indem Sie auf klicken **Außendienst** > **Gebietsplanung** > **Eigenschaften**an.

Gebietsplanungseigenschaften

Eigenschaften	Definition
sn_fsm_TP.Territory_membership_override_to_date	Bestimmt das Standardfeld „bis Datum“ des Service Desk-Mitarbeiters, wenn er dem Gebiet mithilfe von hinzugefügt wird **Vorgeschlagene Service Desk-Mitarbeiter** Registerkarte. Service Desk-Mitarbeiter sind bis zum angegebenen Datum im Gebiet verfügbar.
sn_fsm_TP.Territory_max_Zoom_level	Legt die maximale automatische Zoomstufe für die Karte fest. Die gültigen Werte liegen zwischen 1 und 20. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 12
sn_fsm_TP.Overlay_Markers_type	Bestimmt, dass die Daten wie Service Desk-Mitarbeiter und Crews basierend auf dem Ansichtsport oder Gebiet angezeigt werden. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert** : Viewport
sn_fsm_TP.Territory_initial_Zoom	Legt die anfängliche Zoomstufe für die Karte fest. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 3

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gebietsplanungseigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Definition
sn_fsm_TP.Territory_Transparency_level	Bestimmt, wie undurchsichtig ein neu erstelltes geografisches Gebiet auf der Karte aussieht. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 1
sn_fsm_TP.Territory_Map_type	Verwendet verschiedene Arten von Kartenansichten, um Gebiete zu visualisieren, z. B. Roadmap, Satellit, Hybrid und Gelände. • **Typ**: Auswahlliste • **Standardwert** : Roadmap
sn_fsm_TP.max_Territories_for_Scheduling	Bestimmt die maximale Anzahl von Gebieten, die für die Planung von Arbeitsauftragsaufgaben bereit sind. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert**: 100
Opazitätsstufe für Heatmap auf der Karte	Bestimmt die Deckkraft der Heatmap. Gültige Werte liegen zwischen 0,0 und 1,0. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert** : 0,6
Einflussradius von Datenpunkten in Heatmap	Bestimmt den Radius, der den Datenpunkt in der Heatmap beeinflusst. • **Typ**: Ganzzahl • **Standardwert** : 20 (Pixel)

Komponenten der erweiterten Teilebeschaffung

Mit der Funktion „Erweiterte Teilebeschaffung“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln.

Plugin

Die Außendienst Das Plugin „Erweiterte Teilebeschaffung“ (com.snc.fsm_Advanced_Parts_Sourcing) muss aktiviert sein. Weitere Informationen zu den Schritten zum Aktivieren eines Plugins finden Sie unter Field Service Management aktivieren.

Business-Regeln

Die erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Begrenzen Sie die Anzahl der Positionen in einer Teileanforderung	Teileanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Begrenzt die Anzahl der Teileanforderungspositionen in einer Teileanforderung. Der Grenzwert wird in konfiguriert *sn_fsm_parts_src.Maximum parts in Part Request*Eigenschaft.
Verwalten Sie die angeforderte Menge	Teileanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Aktualisiert **Request_quantity** Feld in der Teileanforderung, wenn sich der Status einer Teileanforderungsposition ändert.
Füllen Sie „from_stockroom“ aus oder löschen Sie sie	Teileanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	In der Teileanforderung, wenn alle Teileanforderungspositionen dieselbe haben **Aus Lager** Feldwert, der Teileanforderungsdatensatz wird für die Mehrfachbeschaffung ausgefüllt. Wenn der Wert in **Aus Lager** Feld ist anders, dieser Wert ist gelöscht.
Doppelten Eintrag Einschränken	Bevorzugtes Lager [sn_fsm_pref_stockroom]	Verhindert, dass der Anwender den doppelten Datensatz erstellt.
Legen Sie das angeforderte Modell wie erforderlich fest	Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Legt das angeforderte Modell im Falle einer nicht-Ersatzbeschaffung auf den erforderlichen Wert fest.
Teileanforderungsposition aktualisieren	Detail des angeforderten Elements [sn_fsm_part_req_ritm_Detail]	Erstellt einen RITM-Datensatz und aktualisiert den Status der Teileanforderungsposition in „angefordert“, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Teileanforderung übermittelt.
Aktualisieren Sie den Status der Teileanforderung	Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Aktualisiert den Teileanforderungsstatus, wenn sich der Status der Teileanforderungsposition ändert.
Validieren Sie die Asset-Menge, und synchronisieren Sie Assets	Detail des angeforderten Elements [sn_fsm_part_req_ritm_Detail]	Validiert, ob die Anzahl der ausgewählten Assets mit der angeforderten Menge übereinstimmt. Synchronisiert auch die Werte der ausgewählten Asset-IDs zwischen dem Feld „Details angefordertes Element“ und dem Feld „angefordertes Element“ des RITM-Datensatzes.
Validiert die angeforderte Menge	Teilanforderungsposition	Stellt sicher, dass die angeforderte Teilemenge die Differenz zwischen der erforderlichen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[sn_fsm_part_req_line]	und der reservierten Menge nicht überschreitet. Beispiel: Angeforderte Menge <= (erforderliche Menge – reservierte Menge).
Validiert Den Maximalen Teilsuchradius	Ressourcenzeitplan-Attribute [wm_Agent_schedule_Attribute_Plan]	Stellt sicher, dass der in eingegebene Wert ist **Validiert Den Maximalen Teilsuchradius** Feld ist nicht kleiner als null.
Standardmäßig angefordert für, wenn WOT leer ist	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Legt fest **Standard angefordert** Feld für den angemeldeten Anwender, wenn die Serviceauftragsaufgabe leer ist.
Legen Sie das Feld „Erstellungsmethode“ fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Legt das Feld „Erstellungsmethode“ auf fest **Anwender erstellt** Wenn leer.

Skripteinbindungen

Erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMPartRequestUtil`	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Erstellen, Aktualisieren oder Löschen einer Teileanforderung und einer Teileanforderungsposition.
`FSMPartSourcingUtil`	Enthält Dienstprogrammmethoden zum übermitteln einer Anforderung für ein einzelnes oder mehrere Teile.
`FSMMultiPartsSourcingUtil`	Dienstprogrammdatei zur Identifizierung von Lagern, die alle Teile mit der erforderlichen Menge enthalten.
`PartRequestFilters`	Legt Referenzqualifizierer-Filter für Teileanforderungsfelder fest.
`PartRequestLineFilters`	Legt Referenzqualifizierer-Filter für Felder der Teileanforderungsposition fest.
`AnwenderAjaxUtil`	Füllt den Wert der angeforderten Menge in einer Teileanforderungsposition für eine angegebene Teileanforderung aus.

Tabellen

Erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen Hinzugefügt

Tabelle	Beschreibung
Teileanforderung [sn_fsm_part_Request]	Speichert das Ziel der Teile und Details zum anfordernden Service Desk-Mitarbeiter.
Teilanforderungsposition [sn_fsm_part_req_line]	Speichert Details zu Teilequellen und Anforderungen und ordnet sie dem Teileanforderungsdatensatz zu.
Teileanforderungsposition an Transferauftragsposition M2M [sn_fsm_part_req_line_tol_rel]	Speichert die Beziehung zwischen den Teileanforderungspositionen, die sich im Status „Abgeschlossen“ befinden, und Transferauftragspositionen, die sich im Status „geliefert“ befinden.
Detail des angeforderten Elements sn_fsm_part_req_ritm_Detail	Speichert die Beschaffungsdetails der Teileanforderungsposition, nachdem der Anwender die Anforderung übermittelt hat.
Bevorzugtes Lager sn_fsm_pref_stockroom	Speichert die Details der bevorzugten Lager, die Zuweisungsgruppen zugeordnet sind.

Die erweiterte Teilebeschaffung ändert die folgenden Tabellen.

Aktualisierte Tabellen

Tabelle	Neue Spalten hinzugefügt
Benötigte Teile [sm_part_Request]	Angefordert für, angeforderte Menge, Erstellungsmethode, Ersatz einschließen
Arbeitsparameter [wm_Agent_work_Configuration]	Maximaler Teilesuchradius
Verlauf für Positionsbestimmung [Geo_history]	Letzter Datensatz

Eigenschaften

Erweiterte Teilebeschaffung fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Teilesuchkriterien	Legt die Kriterien für die Suche nach Teilen fest. Die Lager, die die Teile mit der angeforderten Menge enthalten, werden gemäß den ausgewählten Suchkriterien angezeigt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung

	• **Typ**: Auswahlliste
	• **Standardwert** : Keine Einschränkungen
	  ○ **Keine Einschränkungen** : Durchsucht alle Lager und die persönlichen Lager von Peer-Agents.
	  ○ **Nur Zuweisungsgruppe** : Durchsucht alle Lager von Peer-Mitarbeitern, die Teil der Zuweisungsgruppen des angemeldeten Außendienstmitarbeiters sind.
	  ○ **Nur Bevorzugte Lager** : Durchsucht alle bevorzugten Lager aller Zuweisungsgruppen unabhängig vom im Profil des angemeldeten Service Desk-Mitarbeiters angegebenen Radius.
	• **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Teileanforderungsgenehmigungen verwenden	Aktiviert das Senden und Empfangen von mobilen Benachrichtigungen als Außendienst Service Desk-Mitarbeiter fordern Teile von Peer-Service Desk-Mitarbeitern an. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Ja • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**
Teileanforderungen für die Beschaffung von Teileanforderungen erstellen	Erstellt eine Teileanforderung, wenn der Teileanforderung ein Teil hinzugefügt wird. • **Typ**: Boolesch • **Standardwert**: Ja • **Standort**: **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

Vorlagenverwaltung für Außendienst Komponenten

Mit der Vorlagenverwaltung für werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst Funktion, einschließlich Tabellen, Skripteinbindungen und Business-Regeln.

Tabellen

Vorlagenverwaltung für Außendienst Fügt die folgenden Tabellen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Vorlagenverwaltung installierte Tabelle

Tabelle	Beschreibung
[wm_m2m_template_Attribute_Map]	Entität zum Speichern der Attributzuordnung der Arbeitsauftragsvorlage.

Skripteinbindungen

Vorlagenverwaltung für Außendienst Fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Mit Vorlagenverwaltung installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
FSMTableMapSourceIdentifierDefaultImpl	Implementierungsklasse für `sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier` Erweiterungspunkt, hilft bei der Identifizierung der Quelle eines Arbeitsauftrags.
FSMTableMapSourceIdentifierPlannedWorkMgmtImpl	Implementierungsklasse für `sn_fsm_adv_tmp.FSMTableMapSourceIdentifier` Erweiterungspunkt: Hilft bei der Bestimmung, ob die Quelle eines Arbeitsauftrags die Vorlage für geplante Wartung oder das Management geplanter Arbeit verwendet.
FSMTemplateMgmntDefaultImpl	Implementierungsklasse für `sn_fsm_adv_tmp.FSMTemplateMgmntExtPoint` . Erweiterungspunkt: Ermöglicht es der Arbeitsauftragsvorlage, Informationen aus einer Quelltabelle den entsprechenden Feldern in einem Arbeitsauftrag zuzuordnen.
FSMTemplateMgmntHelper	Enthält Dienstprogrammmethoden zum Identifizieren des Quelldatensatzes und zum Zuordnen von Informationen aus der Quelltabelle zur Zieltabelle [wm_order].

Business-Regeln

Vorlagenverwaltung für Außendienst Fügt die folgenden Business-Regeln hinzu.

Geschäftsbereichsregeln für Vorlagenverwaltung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Tabellenzuordnung für Modell einschränken	[wm_m2m_template_Attribute_Map]	Verhindert, dass der Anwender einen doppelten Datensatz der Tabellenzuordnung zur Arbeitsauftragsvorlage erstellt.

Komponenten für das Management geplanter Arbeit

Verschiedene Arten von Komponenten werden mit Planned Work Management installiert, einschließlich Tabellen, Rollen, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen

Das Management geplanter Arbeit fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Planned Work Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplan [wm_planned_work_Plan]	Speichert die für den Arbeitsplan gefilterten Entitäten.
Geplanter Arbeitszeitplan [wm_planned_work_schedule]	Speichert die für einen Arbeitsplan konfigurierten Zeitpläne. Ein Zeitplan kann Dauer, Zähler, Bedingung oder skriptbasiert sein.
Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Speichert die Liste der Arbeitsauftragsvorlagen, die auf geplante Arbeitszeitpläne angewendet werden.
Datensatz für geplante Arbeit [wm_m2m_work_Plan_to_Record]	Bezieht einen Arbeitsplanzeitplan auf einen Datensatz im System (aus einer Dokument-ID). Enthält auch Informationen zum Zeitpunkt oder Wert der letzten Ausführung des Zeitplans für den Datensatz und zum nächsten Zeitpunkt oder Wert, zu dem bzw. dem der Zeitplan ausgeführt wird.
Vorlagenattributzuordnung [wm_m2m_template_Attribute_Map]	Speichert die Attributzuordnung für eine Arbeitsauftragsvorlage.
Zeitplanvorkommen [wm_Plan_work_schedule_occurrence]	Speichert die Vorkommen des Arbeitszeitplans.
Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_Suppression]	Speichert die Vorkommen unterdrückter Arbeitszeitpläne.

Rollen

Das Management geplanter Arbeit fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollen im Management geplanter Arbeit

Rollen	Beschreibung
Administrator für geplante Arbeit [sn_fsm_planned_wm.planned_work_admin]	Erstellen Sie Arbeitspläne, geplante Arbeitszeitpläne, verknüpfen Sie Arbeitsauftragsvorlagen mit den Zeitplänen, und generieren Sie Arbeitsaufträge.

Skripteinbindungen

Das Management geplanter Arbeit fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen, die mit dem Management geplanter Arbeit installiert sind

Skripteinbindung	Beschreibung
PlannedWorkManagementErweiterungspunktImpl	Implementiert `Global.PlannedMaintenanceExtensionPoint` Erweiterungspunkt.
PlannedWorkMgmtAjaxUtil	Dienstprogrammfunktion für Client-Skripts im Management geplanter Arbeit.
PlannedWorkMgmtAPIHelperUtil	Dienstprogramme für die Wrapper-Funktion zum Aufrufen globaler bereichsbezogener APIs aus dem Umfang des geplanten Arbeitsmanagements.
FSMPWMUtil	Dienstprogrammfunktion für bereichsbezogene Anwendung „Management geplanter Arbeit“.
PWMForecastWOUtil	Dienstprogrammfunktion zur Prognose von Arbeitsaufträgen für die geplante Arbeit.
PlannedMaintenanceExtensionPointImpl	Standardemplementierung für Anwendung „geplante Wartung“.
PlannedMaintenanceExtPointUtil	Dienstprogramm in der Anwendung „geplante Wartung“ zum Abrufen von Erweiterungspunkten basierend auf „sys_class_Name“.
PlannedWorkManagementHistoryUtil	Dienstprogramm in der Anwendung „geplante Arbeitswartung“ zum Abrufen des Wartungszyklusverlaufs für ein Asset oder einen Bestand.
PlannedWorkManagementZeitplanUtil	Verwaltet die Verarbeitungslogik für Planarbeitsdatensatz, Zeitplanvorkommen, Arbeitsnotizkommentare usw.
PlannedWorkMangementPlanUtil	Dienstprogrammmethoden im Zusammenhang mit dem Arbeitsplan.
PlannedWorkManagementEffectivityUtil	Dienstprogrammmethoden zum Bestimmen und Validieren der Gültigkeit des Zeitplans.
PlannedWorkManagementScheduleExeUtil	Fungiert als Wechsel zwischen den Implementierungen von `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` Erweiterungspunkt basierend auf Auftragstyp. Der Standardwert des Auftragstyps ist Arbeitsauftrag.
PWMWorkOrderExeExtensionPointImpl	Implementierung von `PlannedWorkManagementExeExtensionPoint` Erweiterungspunkt für den als Arbeitsauftrag ausgewählten Auftragstyp.
PlannedWorkManagementKonstanten	Enthält die Konstanten für das Planarbeitsmanagement.
PWMScheduleUnterdrückung	Verwaltet die Verarbeitungslogik der Zeitplanunterdrückung.
PWMScheduleOccurrence	Verwaltet die Verarbeitungslogik des Zeitplanvorkommens.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen, die mit dem Management geplanter Arbeit installiert sind (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
PWMScheduleOccurrceDAO	Verwaltet die DAO-Methoden des Zeitplanvorkommens.
PWMWorkScheduleDAO	Verwaltet die DAO-Methoden für den Arbeitszeitplan.
PWMPlanWorkRecordDAO	Verwaltet die DAO-Methoden für den Plandatensatz.

Business-Regeln

Das Management geplanter Arbeit fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Mit Planned Work Management installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Bereichsübergreifende Datensatzerstellung	Arbeitsplan [wm_planned_work_Plan]	Erstellt den bereichsübergreifenden Zugriffsdatensatz für die Tabelle, für die der Wartungsplan erstellt wird und ausgeführt werden muss.
WO abbrechen, wenn der Plandatensatz inaktiv ist	Datensatz für geplante Arbeit [wm_m2m_work_Plan_to_Record]	Bricht den Arbeitsauftrag für einen Plandatensatz ab, wenn dieser Plandatensatz deaktiviert ist. Der Plandatensatz wird deaktiviert, wenn der Asset-Datensatz so geändert wird, dass er die Filterbedingung auf Planebene nicht erfüllt.
Geplanter Arbeitszeitplan zu Wartungsplan	Geplanter Arbeitszeitplan [wm_planned_work_schedule]	Schränkt die Erstellung eines geplanten Arbeitszeitplans für den Wartungsplan ein. Ist nur zulässig, wenn der Plan der Klasse „geplante Arbeit“ entspricht.
Modell pro Zeitplan einschränken	Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Schränkt die Erstellung eines doppelten Modellzeitplans in der Tabelle ein.
Tabellenzuordnung für Modell einschränken	Vorlagenattributzuordnung [wm_m2m_template_Attribute_Map]	Beschränkt den Anwender auf eine einzelne Tabellenzuordnung pro Arbeitsauftragsvorlage
Aktualisieren Sie neue Felder für m2m-Zeitplandatensätze	Geplanter Arbeitszeitplan [wm_planned_work_schedule]	Aktualisiert den Zeitplandatensatz und berechnet den nächsten Wert oder die nächste Ausführungszeit neu, wenn sich Zähler- oder Dauerfelder ändern.
Validiert den effektiven Start, Ende des Plans	Arbeitsplan [wm_planned_work_Plan]	Überprüft, ob das effektive Start- und Enddatum des Arbeitsplans gültig ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Planned Work Management installierte Geschäftsregeln (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Arbeitszeitplanvorlage zum Instandhalten des Zeitplans	Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan [wm_m2m_schedule_template]	Schränkt den Anwender ein, der Vorlage für geplanten Arbeitszeitplan einen Wartungszeitplan hinzuzufügen.
Aktualisieren Sie das letzte Abschlussdatum im Arbeitsauftrag	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_Aufgabe]	Aktualisiert das späteste Abschlussdatum im Arbeitsauftrag für das Toleranzzeit-SLA.
Zeitplanvorlagenaufgaben vergleichen	Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_Suppression]	
Validiert die zyklische Abhängigkeit	Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_Suppression]	
SO durch Zeitplanunterdrückung unterdrücken	Zeitplanunterdrückung [wm_m2m_schedule_Suppression]	
Unterdrücken Sie SO nach Zeitplan	Zeitplanvorkommen [wm_Plan_work_schedule_occurrence]	
Unterdrücken Sie SO durch suppressBy Schedule	Zeitplanvorkommen [wm_Plan_work_schedule_occurrence]	
WO abbrechen, wenn DIES inaktiv ist	Zeitplanvorkommen [wm_Plan_work_schedule_occurrence]	
Überprüfen Sie den effektiven Start von SO	Zeitplanvorkommen [wm_Plan_work_schedule_occurrence]	
Ändern Sie die WO-Felder in SO-Feld ändert sich	Zeitplanvorkommen [wm_Plan_work_schedule_occurrence]	

Systemeigenschaften für Management geplanter Arbeit

Das Management geplanter Arbeit verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Planned Work Management installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm_planned_wm.consider_initial_meter_reading	Ermöglicht dem System, den anfänglichen Zählerstand beim Generieren des ersten Wartungszeitplans zu berücksichtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Planned Work Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
	• Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: wahr
Create_and_Cancel_suppressed_workorders	Ermöglicht dem System, den Arbeitsauftrag zu protokollieren, wenn der Zeitplan unterdrückt wird. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: falsch
sn_fsm_planned_wm.valid_order_states_for_Update	Verwaltet eine Liste von arbeitsauftragsstatus, die ausgewählt werden können, um den entsprechenden Status von Arbeitsaufträgen widerzuspiegeln. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: 1, 10, 15
sn_fsm_planned_wm.Tolerance_span	Verwaltet das konfigurierbare Zeitfenster für die Anwendung der Zeitplanunterdrückung. Sie bietet die Optionen vorwärts, rückwärts oder in beide Richtungen zur Auswahl des Bereichs, in dem die Unterdrückung aktiv ist. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Beide
sn_fsm_planned_wm.auto_task_generation_enabled	Ermöglicht es dem System, Aufgaben für Arbeitsaufträge bei deren Erstellung automatisch zu generieren. Wenn diese Eigenschaft nicht aktiviert ist, bleibt der Status des Arbeitsauftrags im Entwurfsstatus. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: wahr
sn_fsm_planned_wm.supported_Effective_calculation_type	Ermöglicht das Festlegen des Gültigkeitsdatums eines Arbeitsplans in der Vergangenheit. Unterstützung für vergangene Daten ist aktiviert, wenn diese Eigenschaft auf „Erweitert“ festgelegt ist. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Erweitert

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Personaloptimierung für den Außendienst-Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Personaloptimierung für den Außendienst Plugin „“ (com.snc.App_fsm_wfo), einschließlich Anwenderrollen, Leistungskennzahlen (KPIs), geplanten Aufgaben, Eigenschaften und Tabellen.

Personaloptimierung für den Außendienst

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Personaloptimierungsbenutzer [sn_wfo.user]	Erteilt der primären Gruppe und zusätzlichen Managern Lesezugriff.	pa_analyst
Personaloptimierung-Administrator [sn_wfo_fsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von zusätzlichen Managern.	• Agent_schedule_admin • sn_wfo_fsm.Manager
Personaloptimierung FSM-Manager [sn_wfo_fsm.Manager]	Erteilt Rechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• skill_manager • wm_manager • sn_wfo_cfg_ws.manager • sn_shift_planning.admin • sn_customerservice_manager • sn_wfo.user • sn_channel_mgmt.user • sn_coaching.coach • sn_sre.user • sn_team_perf.team_performance_user
Personaloptimierung FSM-Administrator [sn_wfo_fsm.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Anwendungen für Coaching, Zeitplanung, Teams oder Kanalverwaltung.	• sn_team_perf.team_performance_admin • sn_coaching.admin • skill_model_admin • sn_channel_mgmt.admin • sn_csm_wfo_workspa.manager • sn_mgr_workspace.admin • sn_sre.admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Schichtplanungsbenutzer [sn_shift_planning.user]	Erteilt Lesezugriff für die Planung, einschließlich der Möglichkeit, Zeitpläne und Schichten anzuzeigen.	
Service Desk-Mitarbeiter für Schichtplanung [sn_shift_planning.agent]	Gewährt Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf ihren Kalender und die Beantragung von Schichttauschen oder Ruhezeiten.	sn_shift_planning.user
Schichtplanungsadministrator [sn_shift_planning.admin]	Erteilt Administratorzugriff zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete – CRUD) von Zeitplänen und Arbeitsschichten.	• sn_shift_planning.approver • sn_shift_planning.user • sn_shift_planning.agent

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_shift_planning_time_worked_summary	Speichert die Arbeitszeitzusammenfassung eines Mitarbeiters.
sn_shift_planning_agent_time_work	Speichert die Arbeitszeit des Service Desk-Mitarbeiters, z. B. ein- und Ausstempelzeiten. Wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter früh einloggt oder sich verspätet abmeldet, werden die Start- und Endzeiten der Schicht anstelle der ein- und Ausstempelzeiten gespeichert.
sn_shift_planning_agent_time_attendance	Speichert die ein- und Ausstempelzeiten von Service Desk-Mitarbeitern. Daten werden abgerufen, wenn sich ein Service Desk-Mitarbeiter anmeldet und abmeldet , Oder ändert den Anwesenheitsstatus.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.number_of_days_to_cache	Anzahl der Tage, für die Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern zwischengespeichert werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_shift_planning.enable_schedule_adherence	Berechnet und zeigt Informationen zur Zeitplaneinhaltung für Mitarbeiter an. • **Typ:** Boolesch • **Standardwert:** true

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
sn_shift_planning.early_clockin_threshold	Schwellenwerteinstellungen geben an, wie viele Minuten zu früh oder spät ein Service Desk-Mitarbeiter ab der geplanten Zeit ein- oder ausstempeln kann, ohne dass er als nicht einhält. Dies ist die akzeptable Zeitspanne, in der ein Mitarbeiter flexibel vor der geplanten Startzeit mit der Arbeit beginnen kann. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_shift_planning.adherence_threshold	Legt den Prozentsatz für einen Schwellenwert in der Einhaltung fest. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht als über dem definierten Schwellenwert (70 %) qualifizieren, werden als nicht einhaltende Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 70 %
sn_shift_planning.conformance_lower_threshold	Legen Sie den Prozentsatz des unteren Schwellenwerts fest, um eine gewisse Flexibilität in Bezug auf die Konformität zu gewähren. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht für die definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwerte (80–120) qualifizieren, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 80 %
sn_shift_planning.conformance_upper_threshold	Legt den Prozentsatz des oberen Schwellenwerts für Flexibilität in der Konformität fest. Die Service Desk-Mitarbeiter, die sich nicht für die definierten unteren und oberen Konformitätsschwellenwerte (80–120) qualifizieren, werden als nicht konforme Service Desk-Mitarbeiter betrachtet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 120 %
sn_shift_planning.auto_clockout_threshold	Schwellenwert für die Wartezeit des Systems und die Generierung automatischer Ausstempelereignisse, wenn Service Desk-Mitarbeiter das Ausstempeln vergessen. Wenn der Schwellenwert beispielsweise auf 60 Minuten festgelegt ist und die geplante Arbeitsschicht eines Service Desk-Mitarbeiters von 8 bis 17 Uhr ist, der Service Desk-Mitarbeiter jedoch nicht um 17 Uhr ausstempelt, wartet das System 60 Minuten und generiert dann ein automatisches Ausstempelungsereignis.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 60 Min
sn_fsm_disp_wrkspc.Agent_Shift_schdlng_event_color	Aktivieren die Standardfarben, die für jeden Ereignistyp konfiguriert sind, um dieselben Ereignisspannen mit derselben Farbe in anzuzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich. **Hinweis:** Sie müssen einen dynamischen Wert auswählen, um die ausgewählte Farbe von Personaloptimierungsereignissen in anzuzeigen Dispatcher-Arbeitsbereich. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Statisch

Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
Notify-Anwender – Einstempeln	Zählt die Einstempelereignisse, wenn sich der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters ändert.
Notify-Anwender – Ausstempeln	Zählt die Ausstempelereignisse, wenn sich der Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters ändert.

Geplante Aufgaben

Name	Beschreibung
Shift Planning – Delete All Agent Schedules Cache (Schichtplanung – Cache für alle Zeitpläne von Service Desk-Mitarbeitern löschen)	Löscht den Cache aus der Tabelle sn_shift_planning_agent_availability • Wird täglich um 2:30 Uhr automatisch ausgeführt . M . • Führen Sie diesen Auftrag für aus Bedarf, wenn Sie Daten importieren.
Generierung von Ausstempelereignissen (für Szenarien, in denen Die Ausstempelungsereignis wird nicht ausgelöst)	Generiert alle 4 Stunden Ausstempelereignisse, wenn Service Desk-Mitarbeiter nicht ausstempelt haben Aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geplante Aufgaben (Fortsetzung)

Name	Beschreibung
	Hinweis: Angenommen, die Arbeitsschichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters liegen von 8:00 bis 17:00 Uhr und der *sn_shift_planning.auto_clockout_threshold*Eigensch ist auf 60 Minuten festgelegt. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter taktet In und kann sich nicht ausstempeln, wartet die geplante Aufgabe bis 18:00 Uhr (17:00 Uhr + 60 Minuten). Wenn bis 18:00 Uhr kein Ausstempeln stattfindet, generiert das System ein Ausstempelungsereignis mit der Endzeit der Schicht des Service Desk-Mitarbeiters.
Populate Agent Time Worked Summary (Arbeitszeitzusammenfassung für Kundenservice-Mitarbeiter ausfüllen)	Wird täglich ausgeführt, um die Arbeitszeit, die Einhaltung und die Konformität basierend auf den geplanten und tatsächlichen Arbeitsschichtzeiten eines Service Desk-Mitarbeiters für den vorherigen Tag zu berechnen. Die Werte werden in der Tabelle [sn_Shift_Planning_time_worked_summary] gespeichert.
Update Wrapper End Time for Actual Work Events (Wrapper-Endzeit für tatsächliche Arbeitsereignisse aktualisieren)	Wird täglich ausgeführt, um sicherzustellen, dass die Wrapper-Endzeit für die tatsächliche Arbeitszeit der letzten Ausstempelzeit entspricht.
[Zeitplaneinhaltung] Daily Data Collection (Tägliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe täglich aus und sammelt Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Historic Data Collection (Verlaufsdatenerfassung)	Führt die Aufgabe aus und erfasst historische Daten für alle Teamindikatoren.
[Zeitplaneinhaltung] Weekly Data Collection (Wöchentliche Datenerfassung)	Führt die Aufgabe wöchentlich aus und erfasst Daten für alle Indikatoren in Manager Workspace.

Teams

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Teams-Benutzer [sn_team_perf.team_performance_user]	Erteilt Lesezugriff auf KPI-Tabellen.	• sn_wfo.user • pa_analyst
Teams-Administrator [sn_team_perf.team_performance_admin]	Gewährt Zugriff zum Erstellen und Konfigurieren von KPIs, KPI-Gruppen und Zuweisungsgruppen im Teams-Modul.	• sn_wfo.admin • sn_team_perf.team_performance_user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_team_perf.kpi_group.max_parent_kpis	Maximale Anzahl übergeordneter Indikatoren, die Sie einer KPI-Gruppe hinzufügen können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_team_perf.kpi_group.max_supporting_kpis	Maximale Anzahl unterstützender KPIs, die Sie für eine übergeordnete KPI definieren können. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 10
sn_team_perf.ws.max_assignment_groups	Maximale Anzahl von nach Ordnungsnummer priorisierten Zuweisungsgruppen, die in der Teams-Anwendung in Manager Workspace angezeigt werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 15
sn_team_perf.default_date_range	In der Datumsbereichauswahl festgelegter Standarddatumsbereich. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 30

Performance Analytics-Indikatoren

Indikatorname	Beschreibung
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Aufgaben	Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten Aufgaben.
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P1-Aufgaben	Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P1-Aufgaben.
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P2-Aufgaben	Anzahl der P2-Aufgaben, die beim ersten Kontakt gelöst wurden.
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P3-Aufgaben	Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P3-Aufgaben.
Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P4-Aufgaben	Anzahl der beim ersten Kontakt gelösten P4-Aufgaben.
MTTR für Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der Aufgaben.
MTTR für P1-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P1-Aufgaben.
MTTR für P2-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von P2-Aufgaben.
MTTR für P3-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung der P3-Aufgaben.
MTTR für P4-Aufgaben	Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung von P4-Aufgaben.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Performance Analytics-Indikatoren (Fortsetzung)

Indikatorname	Beschreibung
CSAT für Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für Aufgaben.
CSAT für P1-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P1-Aufgaben.
CSAT für P2-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P2-Aufgaben.
CSAT für P3-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P3-Aufgaben.
CSAT für P4-Aufgaben	Kundenzufriedenheitspunktzahl für P4-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen Aufgaben	Anzahl der geschlossenen Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P1-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P1-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P2-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P2-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P3-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P3-Aufgaben.
Anzahl der geschlossenen P4-Aufgaben	Anzahl der geschlossenen P4-Aufgaben;
Durchschnittliche Wartezeit für Chats	Durchschnittliche Wartezeit für Chats
Anzahl bearbeiteter Chats	Anzahl der bearbeiteten Chats
Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats	Durchschnittliche Bearbeitungszeit für Chats
Anzahl verlassener Chats	Anzahl der verlassenen Chats
Anzahl der eingehenden Aufgaben	Anzahl der eingehenden Aufgaben.
Zeitplaneinhaltung	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Zeitplankonformität	Prozentuale Zeitplaneinhaltung von Mitarbeitern.
Summierte Dauer der gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter geplanten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der nicht gearbeiteten Zeit	Gesamtdauer der von Mitarbeitern nicht geleisteten Arbeitszeit.
Summierte Dauer der verfügbaren nicht geplanten Zeit	Gesamtdauer der für Mitarbeiter verfügbaren nicht geplanten Zeit.

Coaching

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Administrator [sn_coaching.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (Create, Read, Update, Delete –CRUD) von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulungen und Kompetenzen.	• sn_coaching.coach • sn_lc.learning_admin

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Coaching-Coach [sn_coaching.coach]	Erteilt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Coaching-Möglichkeiten, Bewertungen, Schulung und Kompetenzen.	• sn_coaching.trainee • pa_viewer • sn_lc.catalog_manager
Coaching-Auszubildender [sn_coaching.trainee]	Erteilt Zugriff zum Hinzufügen von Schulungen, Bewertungen und Kompetenzdatensätzen.	• skill_user • pa_viewer • survey_reader

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung für den Außendienst(Com.snc.App_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Business-Regel

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Punktzahl der Coaching-Umfrage berechnen	Bewertungsinstanz [asmt_assessment Ment_instance]	Legt die Feedbackbewertung basierend auf der Umfragepunktzahl fest.

Coaching-Möglichkeiten

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
Coaching Opportunity for SLA Breach (Coaching-Möglichkeit für SLA-Verstoß)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an kritischen Aufgaben mit hoher Priorität gearbeitet haben, die gegen das SLA verstoßen.	Aufgaben-SLA [task_sla]
Coaching Opportunity for low CSAT (Coaching-Möglichkeit bei niedriger CSAT)	Coaching o Pportunity für Service Desk-Mitarbeiter, die an Aufgaben mit einer Kundenzufriedenheitspunktzahl von weniger als 4 gearbeitet haben.	Aufgabenbericht [sn_customerservice_Task_Report]
Coaching Opportunity for skills award verification (Coaching-Möglichkeit zur Kompetenzverifizierung)	Coaching o Pportunity für die Verifizierung von Kompetenzen, die Service Desk-Mitarbeitern verliehen werden.	Aufgabe [sn_customerservice_Task]
Knowledge Management-Prozess: Coaching on quality of knowledge articles (Coaching zur Qualität von Wissensartikeln)	Coaching o Pportunity für Service Desk-Mitarbeiter, die die Qualität eines wissensartikels verbessern müssen, indem sie die Bewertung überprüfen.	Aufgabe [sn_customerservice_Task]
Coaching Opportunity for high TTR (Coaching-Möglichkeit bei hoher TTR)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die an einer Aufgabe	Aufgabenbericht [sn_customerservice_Task_Report]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Coaching-Möglichkeiten (Fortsetzung)

Name der Coaching-Möglichkeit	Beschreibung	Tabelle
	gearbeitet haben, deren Lösungszeit mehr als 3 Tage betrug.	
Interaktion: Coaching Opportunity for Handling Time (Coaching-Möglichkeit für Bearbeitungszeit)	Coaching-Möglichkeit für Service Desk-Mitarbeiter, die eine Bearbeitungszeit von mehr als 10 Minuten für eine Interaktion hatten.	Interaktion [interaction]

Hinweis: Sie können die Coaching-Möglichkeiten für niedrige CSAT, hohe TTR, SLA-Verletzung und Bearbeitungszeit an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung für den Außendienst(Com.snc.App_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Coaching-Umfragen

Name	Beschreibung
Chat Quality Survey	Umfrage über die Chatqualität, die der Coaching-Möglichkeit der Chatinteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet es Der Service Desk-Mitarbeiter, der diese Umfrage verwendet, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Chat-Interaktion abgeschlossen hat.
Aufgabenqualitätsumfrage	Umfrage, die der Coaching-Möglichkeit der Aufgabeninteraktion zugeordnet ist. Der Coach bewertet den Service Desk-Mitarbeiter anhand dieser Umfrage, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabeninteraktion abgeschlossen hat.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_coaching.learning_default_duration	Anzahl der Tage, um einen wissensartikel zu lesen oder das Training abzuschließen. Der Administrator (sn_wfo.admin) legt die Anzahl der Tage fest, die der Auszubildende zum Lesen eines artikels oder zum Abschließen der Schulung benötigt. Die Anzahl der Tage wird in das Fälligkeitsdatum für den Abschluss der Schulung durch den Auszubildenden konvertiert. Er wird ab dem aktuellen Datum berechnet , Berücksichtigen Sie die Zeitzone des Auszubildenden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 5
sn_coaching.exclude_weekends_on_training_due_date	Schließt Wochenenden aus, wenn das Fälligkeitsdatum für den Abschluss einer Schulung durch Auszubildende festgelegt wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** true | false • **Standardwert:** Wahr

Coaching mit Lerninhalten

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung für den Außendienst(Com.snc.App_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält die Rollen
Lernen-Administrator [sn_lc.learning_admin]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen (CRUD) von Katalogen, Lerninhalten, Rollen und zum Konfigurieren der Lernquelle.	• sn_lc.catalog_manager • sn_hr.integr_fw.admin
Lernkatalogmanager [sn_lc.catalog_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lernkatalog-Gruppenmanager [sn_lc.catalog_group_manager]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von Lernkatalogen basierend auf Gruppen.	• sn_lc.task_creator • sn_lc.content_writer
Lerninhalteersteller [sn_lc.content_creator]	Gewährt Administratorrechte zum Erstellen, Lesen oder Aktualisieren von internen Kursen.	sn_lc.content_reader
Lerninhalteautor [sn_lc.content_writer]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernkurse.	sn_lc.content_creator
Lerninhalteleser [sn_lc.content_reader]	Gewährt Lesezugriff für Lernkurse.	Keine
Lerninhalteberater [sn_lc.learning_advisor]	Kann Lernaufgaben zuweisen.	Keine
Lernaufgabenersteller [sn_lc.task_creator]	Gewährt Lese- oder Schreibzugriff für Lernaufgaben.	Keine

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Externe Lerninhalte [sn_lc_external_content]	Speichert Details zu externen Kurselementen, die aus Systemen von Drittparteien abgerufen wurden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Kursaktivität des Lernen-Anwenders [sn_lc_user_course_activity]	Speichert Details zu Lernkursaktivitäten, z. B. den Anwender, dem der Kurs zugewiesen ist, den Status, das Fälligkeitsdatum und den Namen des Lernkurses.
Lerninhalte [sn_lc_content]	Speichert Details zu internen Lerninhalten wie Wissensartikeln oder Videos, die in erstellt werden ServiceNow.
Lernkurselement [sn_lc_course_item]	Speichert Details zu Lernkurselementen Z. B. die Quelle, zu der der Lernkurs gehört.
Lernkatalog [sn_lc_catalog]	Speichert Details von Lernkatalogelementen mit ihren Kurselementen.
Lernaufgabe [sn_lc_learning_task]	Speichert Details zu Lernaufgaben, z. B. den Anwender, dem die Lernaufgabe zugewiesen ist Und das Datum, bis zu dem die Lernaufgabe abgeschlossen sein muss.
Lernsystemkonfiguration [sn_lc_learning_system_configuration]	Speichert Konfigurationsparameter von Lernmanagement-Systemquellen von Drittparteien.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
glide.ui.sn_coaching_assessment_activity_fields	Bearbeiten Sie Felder in Coaching-Bewertungsaktivitäten. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** assigned_to,cmdb_ci,state,impact,priority,opened_by,work_notes,comments,*Attac
sn_coaching.recommended_learning_deprecated	Empfohlene Coaching-Schulungen sind veraltet und werden durch Lernaufgaben und Kurselemente aus Coaching mit Lerninhalten ersetzt. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Wahr
sn_coach.lrn.exclude_weekends_in_learning_tasks_due_date	Aktivieren Sie, um beim Festlegen des Fälligkeitsdatums für Lernaufgaben Wochenenden auszuschließen. • **Typ**: Wahr | Falsch • **Standardwert:** Wahr
sn_coach_lrn.learning_list_data_prop	Daten-Array-Eigenschaften für die Komponente now-list-menu auf der Registerkarte „Lernaufgaben“ im Coaching-Modul

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** Skript für Daten-Array
com.glide.transform.json.max-partial-length	Wandelt JSON-Objekte in interne Objekte um und legt die Wortbeschränkung für Datensätze fest, die über einen API-Aufruf abgerufen werden. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Um den gewünschten Wert festzulegen, müssen Sie diese Systemeigenschaft hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie diese Systemeigenschaft hinzu . Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit synchronisieren ServiceNow Instanz: Wenn die Wortanzahl des in Ihre Instanz abgerufenen Inhalts den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl. Weitere Informationen finden Sie unter Integrieren Sie Coaching mit Lernen mit Lernmanagementsystemen von Drittanbietern .
com.snc.process_flow.reporting.max_size_bytes	Geben Sie die Anzahl der Bytes an, die für Laufzeitwerte in jedem Schritt in den Ablaufausführungsdetails zulässig sind. Um das Abschneiden zu verhindern, setzen Sie den Wert auf eine ganze Zahl kleiner oder gleich Null. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 16384 **Hinweis:** Wenn Sie Lerninhalte von Drittparteien mit synchronisieren ServiceNow Instanz: Wenn die Wortanzahl des in Ihre Instanz abgerufenen Inhalts den für diese Eigenschaft festgelegten Wert überschreitet, schlägt die Synchronisierung fehl. Weitere Informationen finden Sie unter Synchronisieren .

Wichtig: Diese Funktion ist mit verfügbar Personaloptimierung für den Außendienst(Com.snc.App_fsm_wfo) aus dem ServiceNow Store. Informationen zum Aktivieren dieser Funktion finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

Kompetenzemfpehlung

Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Benutzer [sn_sre.user]	Erteilt Rechte zum Anzeigen von Kompetenzempfehlungstabellen.	wfo.user

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Kompetenzempfehlungs-Administrator [sn_sre.admin]	Erteilt Administratorrechte zum Bearbeiten der Eigenschaften für die Kompetenzempfehlung.	• wfo.admin • sn_sre.user

Navigieren zu **Kompetenzemfpehlung** > **Konfiguration** Um diese Eigenschaften zu konfigurieren.

Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Kompetenzempfehlung aktivieren. sn_sre.enable_skill_recommendation	Aktivieren Sie diese Eigenschaft, um mit der Empfehlung von Kompetenzen für Service Desk-Mitarbeiter zu beginnen. • **Typ:** Wahr | falsch • **Standardwert:** Wahr
Maximale Anzahl von Kompetenzen, die basierend auf überwachtem Lernen vorhergesagt werden sollen. sn_sre.max_supervised_skills	Bei Verwendung von überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Maximale Anzahl von Kompetenzen, die basierend auf überwachtem Lernen vorhergesagt werden sollen. sn_sre.max_unsupervised_skills	Bei Verwendung von nicht überwachtem Lernen wird die maximale Anzahl von Kompetenzen, die für jeden Incident vorhergesagt werden sollen, nach Vorhersagekonfidenz geordnet. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 3
Anzahl, die angibt, wie oft Predictive Intelligence dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen muss, bevor sie für den Service Desk-Mitarbeiter empfohlen wird. sn_sre.user_predicted_skill_threshold	Die Anzahl der Male Predictive Intelligence Muss dieselbe Kompetenz für einen Service Desk-Mitarbeiter vorhersagen, bevor er die Kompetenz für den Service Desk-Mitarbeiter empfiehlt. • **Typ:** Ganzzahl • **Standardwert:** 20
Definition der Ähnlichkeitslösung, um Kompetenzen aus ähnlichen Aufgaben zu empfehlen. sn_customerservice.Unsupervised_Solution_Definition_for_Tasks	Name des Predictive Intelligence Lösungsdefinition, die zur Vorhersage von Kompetenzen zur Lösung von Aufgaben mit nicht überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** MI_sn_sn_customerservice_global_recommended_similar_Ski
Definition der Ähnlichkeitslösung, um Kompetenzen für Aufgaben zu empfehlen. sn_customerservice.Supervised_Solution_Definition_for_Tasks	Name des Predictive Intelligence Lösungsdefinition, die zur Vorhersage von Kompetenzen zur Lösung von Aufgaben mithilfe von überwachtem Lernen verwendet wird. Wenn Sie eine eigene Lösungsdefinition erstellt haben, können Sie die Standarddefinition durch die von Ihnen erstellte ersetzen. • **Typ:** Zeichenfolge • **Standardwert:** MI_sn_sn_customerservice_global_recommended_Skills_from

Geplante Aufgabe

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Start skill prediction (Kompetenzvorhersage starten)	Führt den Auftrag jeden Tag um 1 Uhr für alle Incidents aus, die am Vortag geschlossen wurden. Empfiehlt die Kompetenzen, die zum Schließen der Incidents erforderlich sind, um ähnliche offene Incidents zu lösen.

Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Anwender – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_user_predicted_skill]	• In dieser Tabelle wird gespeichert, wie oft eine Kompetenz für den Benutzer vorhergesagt wurde. • Kompetenzen, die in den letzten 60 Tagen nicht empfohlen wurden, werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.
Aufgabe – vorhergesagte Kompetenz [sn_sre_task_predicted_skill]	• In dieser Tabelle werden die Kompetenzen gespeichert, die zur Lösung der einzelnen Incident-Typen vorhergesagt werden. • Vor über 60 Tagen erstellte Datensätze werden automatisch aus dieser Tabelle gelöscht.

Außendienst Komponenten der Aufgabenbündelung

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst Aufgabenbündelungsfunktion, einschließlich Business-Regeln, Aufgabenfilter und Aufgabengruppierungsregeln.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln

Außendienst Die Aufgabenbündelung fügt die folgenden Business-Regeln hinzu.

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisierung Des Felds Für Tatsächliche Zeit Des Pakets	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert **Tatsächlicher Reisebeginn** Und **Tatsächliche Ankunft vor Ort** Felder des Bündels.
Bündelzuweisung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die gebündelte Teilaufgabenzuweisung.
Bündelzuweisung Vor	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert Bündelung beim Bündeln **Fensterstart** Liegt vor der Teilaufgabe **Fensterstart** . Verhindert Bündelung beim Bündeln **Erwarteter Start** Ist vor Paket **Fensterstart** .
Paket-Change Nach	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und aktualisiert Pakete basierend auf gebündelten Teilaufgaben oder validiert und aktualisiert entbündelte Teilaufgaben basierend auf ihrem vorherigen Paket.
Paket-Change Vor	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert und aktualisiert Pakete, wenn Teilaufgaben dem Paket hinzugefügt oder daraus entfernt werden.
Paket Für Geplanten Start-Change	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Initiiert die Planung von gebündelten Teilaufgaben.
Verhinderung Gleichgeordneter Gruppen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass doppelte Aufgabenpakete für denselben Arbeitsauftrag erstellt werden.
Statusänderung des Bündels	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status des Bündels.
Änderungen der Bundle-Teilaufgabenzuweisung	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert die Zuweisung von gebündelten Teilaufgaben basierend auf dem Status der Teilaufgabe oder der aktuellen Agent-Zuweisung.
Informationsmeldung „Änderungen Bei Teilaufgaben Bündeln“	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Informiert den Anwender, wenn keine Änderungen aufgetreten sind.
Aktualisierung des Substatus der Bündelaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Substatus des Pakets basierend auf dem Paketstatus und der vom Service Desk-Mitarbeiter ausgeführten Aktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aufgabenpaket Abbrechen	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entbündelt alle Teilaufgaben in einem Paket.
Bestätigen Sie die Zuweisung für die Paketaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status der Teilaufgabe und synchronisiert ihn mit dem Status „Bündel“, wenn er von einem Dispatcher zugewiesen wird.
Pflichtfelder für Bündel erzwingen	Qualifizierer für Aufgabengruppierung [sn_Task_grouping_Qualifier]	Verhindert die dynamische Bündelung, wenn Pflichtfelder leer sind.
Gruppierungsregel-Infonachricht für wm_Task	Aufgabengruppierungsregel [sn_Task_grouping_rule]	
Sperren und entsperren Sie Unteraufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Sperrstatus des Zeitplans für Teilaufgaben so, dass er mit dem Paket übereinstimmt, wenn die Sperre des Bündelzeitplans geändert wird.
Bei Änderung des Paketstatus von Entwurf in PD	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Status von Teilaufgaben so, dass er mit dem Status „Paket“ übereinstimmt, wenn „Paket“ auf festgelegt ist **Versand Ausstehend** . Validiert den Status der Teilaufgabe und gibt eine Fehlermeldung an, wenn eine Teilaufgabe nicht aktualisiert werden konnte.
Beim Ändern der Bündelzuweisungsgruppe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert die Zuweisungsgruppe für Teilaufgaben so, dass sie mit dem Paket übereinstimmt, wenn die Bündelzuweisungsgruppe geändert wird.
Verhindern Sie Änderungen am Bündelstandort	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, dass der Standort des Bündels dem Standort der ersten Teilaufgabe im Paket entspricht. Verhindert, dass sich der Paketstandort vom Speicherort der ersten Teilaufgabe im Paket unterscheidet.
Doppelte/mehrere Qualifizierer verhindern	Qualifizierer für Aufgabengruppierung [sn_Task_grouping_Qualifier]	Verhindert eine Bündelung, wenn beide oder keine der beiden vorhanden sind **Zuweisungsgruppe** Oder **Gebiet** Qualifizierer sind aktiv. Verhindert Bündelung, wenn ein identischer Qualifizierer vorhanden ist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Verhindern Sie die Aktualisierung der Zeitplansperre für Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass sich die Zeitplansperre für Teilaufgaben von der Zeitplansperre für übergeordnete Pakete unterscheidet.
Speicherort der anfänglichen Teilaufgabe in das Paket verschieben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den Paketstandort auf den Speicherort der ersten Teilaufgabe im Paket.
Entfernen Sie Teilaufgaben, die sich im unterschiedlichen Status befinden	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Entfernt Teilaufgaben aus dem Paket, wenn sich der Status der Teilaufgabe vom Status des Pakets unterscheidet.
Neuplanung nach Änderung der Teilaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Plant das Paket neu, wenn die Reihenfolge der Teilaufgaben geändert wird.
Legen Sie den Namen für das Gebiet fest	Qualifizierer für Aufgabengruppierung [sn_Task_grouping_Qualifier]	Legt fest **Name** Wert von **Gebiet** Qualifizierer.
Auftragsvalidierung Der Teilaufgabe	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, dass **Reihenfolge** Der Wert von Teilaufgaben ist eindeutig und nicht leer.
Statusänderung des Teilaufgabenzeitplans	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Aktualisiert den status der Paket- und Teilaufgaben von **Zugewiesen** Bis **Geplant** Wann ein Dispatcher das Paket plant.
Feldänderung für Teilaufgaben – nicht unterstützt	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Verhindert, dass die geschätzte Arbeitsdauer der Teilaufgabe basierend auf dem Status der Teilaufgabe manuell aktualisiert wird.
Paket mit Teilaufgaben synchronisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert das Paket mit Teilaufgabenwerten.
Synchronisieren Sie die Gruppenarbeitsdauer mit Teilaufgaben	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert die Paketdauer mit der geschätzten Gesamtarbeitsdauer der zugehörigen Teilaufgaben.
Zeitplanmethode Für Teilaufgaben Aktualisieren	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Synchronisiert die Planungsmethode von Teilaufgaben in einem Paket.
Validiert Min. Und Max. Aufgaben	Aufgabengruppierungsrichtlinie [sn_Task_grouping_Policy]	Validiert, dass die Anzahl der Teilaufgaben in einem aus einer Richtlinie erstellten Paket zwischen dem minimalen und maximalen Richtlinienbereich liegt.
Änderung der Arbeitsdauer für Paket	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Validiert, dass die geschätzte Arbeitsdauer der Teilaufgabe

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Geschäftsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		kleiner ist als die Dauer der Teilaufgabe des Pakets.

Richtlinien zur Aufgabengruppierung

Außendienst Aufgabenbündelung fügt die folgende Aufgabengruppierungsrichtlinie hinzu.

Gruppierungsrichtlinien für Aufgabenbündelung

Richtlinie zur Aufgabengruppierung	Beschreibung
Standardrichtlinie	• Mindestanzahl von Datensätzen: 2 • Maximale Anzahl von Datensätzen: 10 • ○ WOT's am selben Standort innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs im selben Gebiet mit erforderlichen Kompetenzen innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs im selben Gebiet innerhalb der nächsten 30 Tage ○ WOTs, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset benötigen ○ WOTs mit ähnlichen erforderlichen Teilen ○ WOTs mit ähnlichen Aufgabenkompetenzen

Aufgabengruppierungsregeln

Außendienst Die Aufgabenbündelung fügt die folgenden Aufgabengruppierungsregeln hinzu.

Gruppierungsregeln für Aufgabenbündelung

Aufgabengruppierungsregel	Richtlinie	Beschreibung
WOT's am selben Standort innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich innerhalb der nächsten 30 Tage am selben Standort befinden.
WOTs im selben Gebiet mit erforderlichen Kompetenzen innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich im selben Gebiet befinden und innerhalb der nächsten 30 Tage bestimmte Kompetenzen erfordern.
WOTs im selben Gebiet innerhalb der nächsten 30 Tage	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die sich innerhalb der nächsten 30 Tage im selben Gebiet befinden.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Gruppierungsregeln für Aufgabenbündelung (Fortsetzung)

Aufgabengruppierungsregel	Richtlinie	Beschreibung
WOTs, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset benötigen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die innerhalb der nächsten 30 Tage dasselbe Asset erfordern.
WOTs mit ähnlichen erforderlichen Teilen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die ähnliche Teile erfordern.
WOTs mit ähnlichen Aufgabenkompetenzen	Standardrichtlinie	Bündelt Aufgaben, die ähnliche Kompetenzen erfordern.

Aufgabenfilter

Außendienst Die Aufgabenbündelung fügt der dynamischen Planung die folgenden Aufgabenfilter, Aufgabenfilterkriterien hinzu.

Konfigurationsaufgabenfilter

Aufgabenfilter	Bedingungen	Kriterium	Funktion
Zuweisung: Paket Mit Ausstehenden Versandaufgaben Zuweisen	• IsBundle = wahr • Status = Ausstehende Disposition • Substatus ist nicht automatisch zugewiesen oder leer.	• Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren • Paket: Übereinstimmende Kompetenzen für dynamische Planung • Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Weist Pakete zu, die sich im Status „Ausstehende Disposition“ befinden.
Bündelneuzuweisung: Nicht zugewiesene Aufgabenpakete neu zuweisen	• IsBundle = wahr • Zeitplansperre = falsch • Status ist „geplant“, „Zugewiesen“, „akzeptiert“	• Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren • Paket: Übereinstimmende Kompetenzen für dynamische Planung • Aktuelle Entfernung zur Aufgabe	Weist nicht zugewiesene Aufgabenpakete neu zu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Aufgabenfilterkriterien

Kriterium	Funktion
Gruppe: Abgelehnten Techniker ignorieren	Ignoriert Service Desk-Mitarbeiter, die zuvor eine Aufgabe aus dem Paket abgelehnt haben. Verhindert, dass Pakete mit abgelehnten Aufgaben dem ablehnenden Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen werden.
Gruppe: Passende Kompetenzen für dynamische Planung	Gleicht Bündel mit Kompetenzanforderungen mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die über diese Kompetenzen verfügen.
Gruppe: Passende obligatorische Teile für dynamische Planung	Gleicht Pakete mit Teileanforderungen mit Service Desk-Mitarbeitern ab, die diese Teile haben.

Außendienst Aufgabenbündelungsfelder

Die Felder, die im Detailabschnitt von Arbeitsaufgabenpaketen enthalten sind.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Identifikationsnummer für das Paket.
Übergeordnet	Arbeitsauftrag, dem dieses Paket zugewiesen ist.
Asset	Teile, die zum Ausführen des Pakets erforderlich sind.
Standort	Geografisches Gebiet, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort der Teilaufgabe in der Bestellposition Nr. 1 bestimmt den Standort des Bündels. Wenn Sie den Standort eines Bündels aktualisieren möchten, ändern Sie den Standort der Teilaufgabe an der ersten Position, anstatt den Standort im Paket zu aktualisieren.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieses Arbeitsaufgabenpakets.
Kompetenzen	Fähigkeiten des Service Desk-Mitarbeiters, die zum Ausführen des Pakets erforderlich sind.
Im Rahmen der Gewährleistung	Indikator einer vorhandenen Garantie für ein oder mehrere Konfigurationselemente, die sich auf Aufgaben im Paket beziehen.
Status	Aktueller Status des Bündels. Das Feld wird automatisch festgelegt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließt.
Einsatzplanungsgruppe	Gruppe, die einen Service Desk-Mitarbeiter auswählen kann, um das Paket abzuschließen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den einzelnen Service Desk-Mitarbeiter enthält, der das Paket abschließen wird. Standardmäßig zeigt dieses Feld die empfohlenen Zuweisungsgruppen basierend auf dem Standort, dem Asset und den Kompetenzen für das Paket an. Wenn das Feld leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt und den Standort des Bündels enthält.
Zugewiesen an	Einzelner Service Desk-Mitarbeiter, der das Paket abschließen soll.
Arbeitstyp	Typ der Arbeit, die zum Abschließen des Pakets ausgeführt werden soll. Die folgenden Auswahlmöglichkeiten sind verfügbar:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• **Pausenkorrektur** • **Installieren** • **Geplante Wartung**
Überschreiben von Zuweisungen zulassen	Option zum Anzeigen aller Gruppen in **Zuweisungsgruppe** Feld, das zum ausgewählten Gebiet und zur Versandgruppe gehört, unabhängig vom Standort, den Assets und den Kompetenzen, die für die Aufgaben im Paket erforderlich sind.
Zeitplansperre	Sperrt die Planung des Bündels durch einen beliebigen Zeitplanungsmechanismus. Gesperrte Pakete sind von automatisierten Zeitplanungsmechanismen wie dynamischer Planung oder intelligenten Aufgabenempfehlungen ausgeschlossen. Dispatcher können das Paket manuell einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. **Hinweis:** Teilaufgaben eines Bündels spiegeln denselben Sperrwert wider wie das übergeordnete Paket.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Pakets.
Beschreibung	Technische Beschreibung der durchzuführenden Arbeit, die so viele Details zum Problem wie möglich enthält, um zusätzliche Kommunikation mit dem Kunden in späteren Phasen des Arbeitsauftragslebenszyklus zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über das Paket, während es jeden Status durchläuft. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Kommentare	Alle zusätzlichen Informationen zur Aufgabe während des Fortschritts. Kommentare sind für Kunden sichtbar.
Geplant	
Startfenster	Start des Zeitfensters, das für dieses Paket eingerichtet ist.
Endfenster	Ende des Zeitfensters, das für dieses Paket eingerichtet wurde. Die verstrichene Zeit des Fensters darf den Wert in nicht überschreiten **Geschätzte Arbeitsdauer** Feld.
Geplanter Reisebeginn	Datum und Uhrzeit, zu der der Service Desk-Mitarbeiter voraussichtlich zum Standort der ersten Aufgabe im Paket reisen wird. Die Reisestartzeit wird automatisch auf eine Stunde ab der aktuellen Zeit festgelegt.
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit am Paket voraussichtlich beginnt. Dieses Feld wird erforderlich, nachdem das Paket den Status „Zugewiesen“ erreicht hat.
Geschätztes Ende	Datum, an dem die Arbeit am Paket endet. Das Datum wird automatisch basierend auf berechnet **Geplanter Start** Und **Geschätzte Arbeitsdauer** Feldwerte.
Ist festes Fenster	Option, um anzugeben, dass das Servicefenster behoben ist. Ein festes Servicefenster kann nicht gekürzt, erweitert oder neu geplant werden, um andere Aufgaben im Zeitplan eines Service Desk-Mitarbeiters zu berücksichtigen. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, wird das Servicefenster als flexibel betrachtet und kann neu geplant werden.
Zugriffsstunden	Option zum Planen von Arbeitsauftragsaufgaben während der explizit definierten Zugriffszeiten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Annahmedauer	Dauer der Aufgabenabnahme in Tagen und Zeit.
Geschätzte Reisedauer	Geschätzte Reisezeit zum Arbeitsplatz. Die Dauer wird aktualisiert, wenn Sie das Paket einem Service Desk-Mitarbeiter zuweisen oder das Startdatum und die Startzeit des Pakets ändern.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Die Dauer darf die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten.
Geschätzte Heimreisedauer	Geschätzte Zeit, die benötigt wird, um vom Standort der letzten Teilaufgabe in einem Paket zur Startseite des Service Desk-Mitarbeiters zu gelangen.
Ist-Wert	
Tatsächlicher Reisebeginn	Datum und Uhrzeit der Reise des Service Desk-Mitarbeiters zur Site.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat.
Tatsächliches Arbeitsende	Zeitpunkt, zu dem die Arbeit am Paket abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Reisedauer	Dauer der Fahrt zum Einsatzort.
Tatsächliche Dauer	Gesamtzeit, die für das Abschließen des Pakets aufgewendet wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf berechnet **Tatsächlicher Arbeitsbeginn** Und **Tatsächliches Arbeitsende** Feldwerte.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Gesamtzeit, die für das Paket aufgewendet wurde, nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit begonnen hat und bevor der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit an der letzten Teilaufgabe schließt. Dieser Betrag schließt die angehaltene Zeit für die Arbeit aus.

Außendienst-Qualitätsmanagement-Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst-Qualitätsmanagement Funktion, einschließlich Tabellen, Substatus und Rollen.

Tabellen

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement werden folgende Tabellen hinzugefügt:

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Überprüfungsaufgabe [Review_Task]	Diese Tabelle verfolgt den Überprüfungsprozess.

Substatus

Außendienst-Qualitätsmanagement Fügt die folgenden Substatus hinzu:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Ausstehende Prüfung	Substatus für Aufgaben, die vom Überprüfer überprüft werden müssen.
Informationen erforderlich	Substatus für Aufgaben, die weitere Informationen vom Service Desk-Mitarbeiter benötigen.

Rollen

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement werden folgende Rollen hinzugefügt:

Mit Außendienst-Qualitätsmanagement installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
sn_fsm_Quality.wm_Quality_Agent	Überprüferrolle, die Arbeitsauftragsaufgaben überprüfen kann.

Komponenten von Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Funktion, einschließlich Tabellen, Rollen, Skripteinbindungen und Geschäftsregeln.

Tabellen

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Tabellen hinzu.

Mit installierte Tabellen Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Tabelle	Beschreibung
Regel zur Bestimmung der Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern sn_Agent_effcy_det_rule	Speichert Informationen zu Bestimmungsregeln und -Bedingungen, um zu definieren Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien für Arbeitsauftragsaufgaben.
Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter sn_Agent_effcy_Criteria	Speichert Informationen zu Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien und die Tabelle, für die sie gelten.
Effizienzwert des Service Desk-Mitarbeiters sn_Agent_effcy_value	Speichert Informationen zu Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Für verschiedene Kriterien.

Rollen

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Rollen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit installierte Rollen Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Rolle	Beschreibung
Agent Efficiency Manager sn_Agent_Efficiency_Manager	Definieren und aktualisieren Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Werte für Service Desk-Mitarbeiter.
Service Desk-Mitarbeiter-Effizienz Gelesen sn_Agent_Efficiency_read	Regeln zur Bestimmung der Effizienz anzeigen, Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien, und Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Werte.
Agent Efficiency-Administrator sn_Agent_Efficiency_admin	Erstellen und aktualisieren Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien, Regeln zur Bestimmung der Effizienz und Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Werte.

Skripteinbindungen

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Skripteinbindungen hinzu.

Mit installierte Skripteinbindungen Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImpl`	Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Rechnerimplementierung für FSMAgentEfficiencyCalculatorExtPnt.
`FSMAgentEfficiencyCalculatorImplSNC`	Überprüft, ob Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wurde aktiviert und berechnet und aktualisiert die Arbeitsdauer basierend auf Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Wert.
`FSMAgentEfficiencyConstants`	Enthält Konstanten für Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern.
`FSMAgentEfficiencyUtil`	Enthält ein anwenderdefiniertes Skript zum Abrufen Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien und Werte.
`FSMAgentEfficiencyUtilSNC`	Enthält abzurufende Standardmethoden Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien und Werte.
`FSMAgentEfficiencyValidatorImpl`	Validiert Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregeln, Kriterien und Werte.
`ÜbereinstimmenDimensionAgentEfficiency`	Enthält ein anwenderdefiniertes Skript, um Service Desk-Mitarbeiter nach ihrer Effizienz zu ordnen und Arbeitsauftragsaufgaben für die dynamische Planung zuzuweisen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Business-Regeln

Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Business-Regeln hinzu.

Mit installierte Business-Regeln Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validieren Sie Den Mitarbeitereffizienzdatensatz	Effizienzwert des Service Desk-Mitarbeiters [sn_Agent_effcy_value]	Validiert Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterien und Werte.
Validiert Kriterienänderungen	Effizienzkriterium für Service Desk-Mitarbeiter [sn_Agent_effcy_Criteria]	Validiert aktualisiert Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Kriterium.
Validiert Änderungen der Bestimmungsregel	Regel zur Bestimmung der Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern [sn_Agent_effcy_det_rule]	Validiert Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Bestimmungsregeln.

Komponenten der intelligenten Bewertung

Mit der Funktion „Intelligente Bewertung“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Geschäftsregeln, Skripteinbindungen und geplante Aufgaben.

Tabellen

Intelligente Bewertung fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführte Tabelle hinzu.

Tabelle mit intelligenter Bewertung hinzugefügt

Tabelle	Beschreibung
Fragebogenvorlage [sn_fsm_Smart_asmt_template]	Speichert Informationen zu Vorlagen für intelligente Bewertungen und dem zugehörigen Fragebogen.

Intelligente Bewertung aktualisiert die Tabelle, die in den folgenden Tabellen aufgeführt ist.

Business-Regeln

Intelligente Bewertung fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Business-Regeln hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit intelligenter Bewertung installierte Geschäftsregeln

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Lösen Sie die intelligente Bewertung aus	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]	Generiert intelligente Bewertungsinstanzen für Arbeitsauftragsaufgaben.
Lösen Sie die intelligente Bewertung aus	Arbeitsauftrag [wm_order]	Generiert intelligente Bewertungsinstanzen für Arbeitsaufträge.
Lösen Sie die intelligente Bewertung aus	Betroffenes Produkt [wm_m2m_Product_to_work_order]	Generiert intelligente Bewertungsinstanzen für betroffene Produkte.
Überprüfen Sie Die Doppelte Zuordnung Der Vorlage	Fragebogenvorlage [sn_fsm_Smart_asmt_template]	Stellt sicher, dass jede Vorlage für intelligente Bewertungen nur einem Fragebogendatensatz zugeordnet ist. Eine Vorlage für intelligente Bewertungen kann nicht mit mehreren Fragebogendatensätzen verknüpft werden.

Skripteinbindungen

Intelligente Bewertung fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Skripteinbindungen hinzu.

Mit intelligenter Bewertung installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMSmartAsmtUIControlSNC`	Verfügt über Methoden zur Steuerung von UI-Komponenten und -Aktionen basierend auf der Konfiguration für intelligente Bewertung.
`FSMSmartAsmtUIControl`	Enthält einen anpassbaren Wrapper für das Skript `FSMSmartAsmtUIControlSNC` .
`FSMSmartAssessmentUtilSNC`	Enthält Methoden für alle Referenzqualifizierer und generiert Bewertungen aus der Vorlage für intelligente Bewertungen, wenn die Bedingungen erfüllt sind.
`FSMSmartAssessmentUtil`	Enthält einen anpassbaren Wrapper für das Skript `FSMSmartAssessmentUtilSNC` .
`FSMSmartAssessmentDaoSNC`	Enthält alle Datenbankabfragen im Zusammenhang mit der intelligenten Bewertung.
`FSMSmartAssessmentDao`	Enthält einen anpassbaren Wrapper für das Skript `FSMSmartAssessmentDaoSNC` .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit intelligenter Bewertung installierte Skripteinbindungen (Fortsetzung)

Skripteinbindung	Beschreibung
`FSMSmartAssessmentMigrationHelperSNC`	Enthält Methoden im Zusammenhang mit der Migration des Fragebogens zum Umfragetyp und seiner Instanzmigration zu intelligenter Bewertung.
`FSMSmartAssessmentMigrationHelper`	Wrapper
`FSMSmartAssessmentsKonstanten`	Enthält die Konstanten für die intelligente Bewertung.
`FragennaireUtilSmartAssessmentImpl`	Implementiert den Erweiterungspunkt `FragennaireUtilExtPoint` Und enthält Dienstprogrammmethoden für Fragebogen und Bewertungen.
`FragennaireUtilAjax`	Enthält Methoden zum Ändern von Feldern auf der Datensatzseite basierend auf der Konfiguration.

Geplante Aufgabe

Intelligente Bewertung fügt die in der folgenden Tabelle aufgelistete geplante Aufgabe hinzu.

Geplante Aufgabe, die mit intelligenter Bewertung installiert wurde

Geplante Aufgabe	Beschreibung
Migrieren Sie Umfrageinstanzen zu intelligenten Bewertungen	Migriert Fragebogeninstanzen zu intelligenter Bewertung und löst die migrierten Instanzen erneut aus.

Außendienst Arbeitskonfigurationen Komponenten

Für Arbeitskonfigurationen werden verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Business-Regeln und Skripteinbindungen installiert.

Installieren Sie Außendienst Arbeitskonfigurationen (Com.snc.fsm_work_types) Zum Aktivieren Außendienst Arbeitskonfigurationen . Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Außendienst Arbeitskonfigurationen.

Tabellen

Außendienst Arbeitskonfigurationen Fügen Sie die folgende Tabelle hinzu.

Mit installierte Tabelle Außendienst Arbeitskonfigurationen

Tabelle	Beschreibung
Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration]	Speichert Details zu Arbeitskonfigurationen.

Business-Regeln

Außendienst Arbeitskonfigurationen Fügt die folgenden Business-Regeln hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit hinzugefügte Business-Regeln Außendienst Arbeitskonfigurationen

Business-Regeln	Tabelle	Beschreibung
Aktualisierung/Löschen für Standardkonfiguration blockieren	Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration]	Verhindert das Aktualisieren oder Löschen der Standardarbeitskonfiguration.
PostProcessWmConfigCreation	Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration]	Verarbeitet die Nachverarbeitung der Arbeitskonfiguration.
SNCSM-Cache-Update mit SMConfig-Eigenschaft	SM-Konfiguration [sm_config]	Aktualisiert den Cache, wenn die Tabelle „SM Configuration“ (sm_config) aktualisiert wird.
SNCSM-Cache-Update mit SMConfig Update	Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration]	Aktualisiert den Cache, wenn die Arbeitskonfiguration SMConfig aktualisiert wird.
Interceptor synchronisieren	Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration]	Verarbeitet Interceptors basierend auf der Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration] Tabelle.
Validieren	Arbeitstypkategorie [wm_work_type_category]	Validiert die Arbeitstypkategorietabelle.
Validieren	Arbeitskonfiguration [wm_work_Configuration]	Validiert die Arbeitskonfigurationstabelle.

Skripteinbindungen

Außendienst Arbeitskonfigurationen Fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindungen mit hinzugefügt Außendienst Arbeitskonfigurationen

Skripteinbindungen	Beschreibung
ArbeitskonfigurationDao	DAO-Datei, die Abfragen zur Verarbeitung von Datenbankvorgängen in der Tabelle „Arbeitskonfiguration“ (wm_work_Configuration) enthält.
ArbeitskonfigurationHelfer	Hilfsklasse, die die Details der SMConfiguration abruft.
ArbeitskonfigurationImpl	Implementiert Global.ArbeitskonfigurationErweiterungspunkt Erweiterungspunkt.
WorkConfigUtil	Dienstprogrammfunktionen für Arbeitskonfigurationen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen mit hinzugefügt Außendienst Arbeitskonfigurationen (Fortsetzung)

Skripteinbindungen	Beschreibung
WorkConfigValidationsOOB	Implementiert Erweiterungspunkt sn_fsm_wt.WorkConfigValidationExtPoint . Dieser Erweiterungspunkt validiert Einfügungen oder Aktualisierungen, die an den Tabellen Arbeitskonfiguration (wm_work_Configuration) und Arbeitstypkategorie (wm_work_type_category) vorgenommen wurden.

Außendienst Demo-Arbeitskonfigurationskomponenten

Für werden verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Skripteinbindungen und Business-Regeln installiert Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration.

Installieren Sie Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für Plugin „Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_config) für ein Außendienst Arbeitskonfigurationen Demo-Workflow. Weitere Informationen finden Sie unter Wird Konfiguriert Außendienst Arbeitskonfigurationen.

Tabellen

Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für MRI-Scanner-Breakfix-Workflow fügt die folgende Tabelle hinzu.

Mit installierte Tabelle Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration

Tabelle	Beschreibung
Reparaturaufgabe für Arbeitsauftrag am MRI-Scanner [wm_mri_Scanner_Break_fix_Task]	Speichert die Details zum Beispiel-Workflow für Arbeitskonfigurationen. Diese Tabelle wird hinzugefügt, wenn die Konfiguration der Außendienst-Demo-Arbeit für die Pausenkorrektur installiert ist.

SM-Konfiguration

Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für MRI-Scanner-Breakfix-Workflow fügt die folgende SM-Konfiguration hinzu.

SM-Konfiguration mit hinzugefügt Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration

SM-Konfiguration	Beschreibung
Bruchkorrektur für MRI-Scanner	Außendienst Konfigurationsbeispiel-Workflow für MRI-Scanner-Breakfix.

Skripteinbindungen

Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für MRI-Scanner-Breakfix-Workflow fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Skripteinbindungen mit hinzugefügt Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration

Skripteinbindungen	Beschreibung
MRIScannerBreakFixUtil	Dienstprogrammfunktionen für die Verarbeitung von MRI-Scanner-Breakfix-Workflows. **Hinweis:** Diese Skripteinbindung ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Außendienst-Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_confi installiert ist.
MRIScannerDAO	DAO-Datei, die Abfragen zur Verarbeitung von Datenbankvorgängen für MRI-Scanner-Breakfix-Anwendungsfälle enthält. **Hinweis:** Diese Skripteinbindung ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Außendienst-Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_confi installiert ist.

Außendienstfragebogen

Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für MRI-Scanner-Breakfix-Workflow fügt den folgenden Fragebogen hinzu.

Mit installierter Außendienstfragebogen Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration

Außendienstfragebogen	Beschreibung
MRI-Scanner-Reparatur – Fragebogen	Außendienstfragebogen für MRI-Scanner-Breakfix-Demo-Workflow für Arbeitskonfigurationen. **Hinweis:** Der Fragebogen ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Außendienst-Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_confi installiert ist.

Vorlage für Arbeitsauftragszusammenfassung

Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration für MRI-Scanner-Breakfix-Workflow fügt die folgende Arbeitsauftragszusammenfassungsvorlage hinzu.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Arbeitsauftragszusammenfassung mit hinzugefügt Außendienst Demo-Arbeitskonfiguration

Vorlage für Arbeitsauftragszusammenfassung	Beschreibung
Pausenkorrektur: Zusammenfassung des Außendienst-Arbeitsauftrags	Arbeitsauftragszusammenfassungsvorlage für MRI-Scanner-Breakfix-Beispiel-Workflow für Arbeitskonfigurationen. **Hinweis:** Der Fragebogen ist nur verfügbar, wenn das Plugin „Außendienst-Demo-Arbeitskonfiguration für Pausenkorrektur“ (com.snc.fsm_mri_Scanner_Breakfix_work_confi installiert ist.

Zeitplanoptimierung-Komponenten

Mit installierte Komponenten Zeitplanoptimierung Schließen Sie Tabellen, Rollen, Einschränkungen, Ziele und Eigenschaften ein.

Tabellen

Außendienst Zeitplanoptimierung Fügt die in der folgenden Tabelle aufgeführten Tabellen hinzu.

Mit Zeitplanoptimierung installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Optimierungsumfang snc_schedule_optim_Optimization_scope	Definiert die Qualifizierer (Gruppen oder Gebiete), Aufgaben und Richtlinien, die während der Optimierung verwendet werden sollen.
Optimierungs-Batch snc_schedule_optim_Batch	Definiert den Optimierungszeitplan für einen oder mehrere Bereiche.
Optimierungsfunktion „snc_schedule_optim_Optimization_Constraints“	Definiert die Ziele und Einschränkungen, die in Optimierungsrichtlinien verwendet werden sollen. • Ziel = weiches Ziel. Der Optimierer versucht, einen Zeitplan zu erstellen, der diese Ziele berücksichtigt • Einschränkung = harte Regel. Der Optimierer muss einen Zeitplan erstellen, der diese Einschränkungen berücksichtigt **Hinweis:** Diese Tabelle ist schreibgeschützt
Richtlinien snc_schedule_optim_Policy	Containerdatensatz für Ziele und Einschränkungen, die zur Optimierung verwendet werden.
Richtlinienkonfigurationen snc_schedule_optim_Policy_Configuration	Zugehörige Listentabelle, die zum Hinzufügen von Zielen und Einschränkungen zu einer Richtlinie und zum Zuordnen von Gewichtungen zu Zielen verwendet wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Zeitplanoptimierung installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	• Die Optimierung priorisiert die Einhaltung der Ziele mit der höchsten Gewichtung. • Niedrigere Gewichtungsziele werden berücksichtigt, haben jedoch möglicherweise weniger Auswirkungen auf den Zeitplan
Konfiguration des Zeitplanungsattributs snc_schedule_optim_sched_attr_config	Definiert globale Einstellungen und Einstellungen auf Qualifiziererebene für die Intraday-Optimierung, einschließlich Anbieter von Richtlinien und Reiseschätzungen. • „Wenn „Global“ auf „falsch“ festgelegt ist, können einer Konfiguration Gruppen oder Gebiete hinzugefügt werden, um Optimierungseinstellungen für einen bestimmten Qualifizierer zu überschreiben. • Wenn „Global“ auf „wahr“ festgelegt ist, gelten die Einstellungen für alle anderen Gruppen, die keine Überschreibung haben. • Ein globaler Datensatz enthält auch zusätzliche Einstellungen, die auf Qualifiziererebene nicht überschrieben werden können, z. B. das Intraday-Verarbeitungsfenster und den Flow. • Bestimmt den Lieferanten der Reiseschätzung für die Batch-Optimierung.
Gruppenplanungsattribute snc_schedule_optim_Group_m2m_sched_attr_config	Verknüpft eine Gruppe mit einer Planungsattribut-Konfiguration.
Gebietsplanungsattribute snc_schedule_optim_Territory_m2m_sched_attr_config	Verknüpft ein Gebiet mit einer Planungsattribut-Konfiguration. **Hinweis:** Diese Tabelle wird nur installiert, wenn das Plugin „FSM-Gebiet“ aktiv ist

Rollen

Außendienst Zeitplanoptimierung Fügt die folgenden Rollen hinzu.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Zeitplanoptimierung installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
Schedule_Optimization_user	Anwenderrolle für den Zugriff auf Zeitplanoptimierung Anwendung. Mit dieser Rolle können Anwender bei Bedarf Optimierungsausführungen für Zeitpläne auslösen.
Schedule_Optimization_Planer	Planerrolle für Zeitplanoptimierung Anwendung. Mit dieser Rolle können Administratoren Administrationskonfigurationen für durchführen Zeitplanoptimierung Anwendung und Durchführung von Zeitplanungsaktivitäten.

Mit installierte Tabellen FSM Für Zeitplanoptimierung

Die folgenden Tabellen werden mit installiert Außendienst-Management Plugin, werden aber nur von verwendet Zeitplanoptimierung.

FSM Für verwendete Tabellen Zeitplanoptimierung

[Intraday-Ereignisse] wm_Intraday_Events	Erfasst Service Desk-Mitarbeiter-/Aufgabenereignisse aus den folgenden vordefinierten Auslösern: • Bezahlter Urlaub übermittelt • Agent wird verspätet ausgeführt • Aufgabe abgebrochen • Neue Aufgabe mit hoher Priorität erstellt
[Intraday-Aufträge] wm_Intraday_Jobs	• Gruppiert alle Ereignisse für einen einzelnen Qualifizierer und verknüpft sie mit einem Optimierungsauftrag • Verwaltet den Status des Optimierungsauftrags und der Aufgabenaktualisierungen
[Intraday-Auftragsqualifizierer] wm_Intraday_Job_m2m_Qualifier	Bezieht eine Gruppe oder ein Gebiet auf einen Intraday-Auftrag

Ziele und Einschränkungen, die mit verwendet werden Zeitplanoptimierung

Ziele und Einschränkungen sind Optimierungsfunktionen, die bestimmen, wie Aufgaben Service Desk-Mitarbeitern in zugewiesen werden Zeitplanoptimierung.

Ziele

Ziele priorisieren Aufgabenzuweisungen für Service Desk-Mitarbeiter, und jedes Ziel wird gewichtet. Die Zeitplanoptimierung priorisiert Gewichtungen mit höheren Nummern. Wenden Sie für Standardeinstellungen eine Gewichtung von 1 an, und für wichtigere Faktoren, z. B. die Maximierung von Aufgabenzuweisungen mit hoher Priorität, eine Gewichtung von 2 an.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierungsziele

Ziel	Beschreibung
Maximieren Sie den Saldo in der Anzahl der Stunden, die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten	Vergütung für eine gleichmäßige Verteilung der Arbeitsstunden (z. B. Aufgaben, Reisen) zwischen Service Desk-Mitarbeitern.
Maximieren Sie die Anzahl der Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter arbeiten	Vergütung für eine gleichmäßige Verteilung von Aufgaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern.
Maximieren Sie aufeinanderfolgende zusammengestellte Aufgabenzuweisungen	Vergütung für jedes Paar zusammengestellter Aufgaben, die nacheinander demselben Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Maximieren Sie Aufgabenzuweisungen mit höherer Priorität	Vergütung für jede zugewiesene Aufgabe mit hoher Priorität. Die Vergütung ist für Aufgaben mit höheren Prioritäten höher.
Maximieren Sie Aufgabenzuweisungen mit höherem Wert	Vergütung für den Wert der zugewiesenen Aufgaben.
Maximieren Sie die Zuweisungen bevorzugter Service Desk-Mitarbeiter	Vergütung für jede Aufgabe, die einem bevorzugten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen ist.
Maximieren Sie SLA-Compliance-Puffer	Vergütung für jede Stunde, die eine Aufgabe vor dem Ende des Fensters beendet wird Die Vergütung ist für Aufgaben mit längeren SLA-Fenstern kleiner.
Maximieren Sie Aufgabenzuweisungen	Vergütung für jede zugewiesene Aufgabe.
Maximieren Sie Aufgaben in früheren Schichten	Vergütung für jede Aufgabe, die einer früheren Schicht zugewiesen ist. Die Vergütung ist höher für Schichten, die früher im Optimierungshorizont beginnen.
Maximieren Sie die Arbeitsstunden	Vergütung für jede zugewiesene Arbeitsstunde
Minimieren Sie die Startzeiten von Aufgaben mit höherer Priorität	Strafe für jede Stunde, in der eine Aufgabe später als der früheste Fensterstart startet. Die Strafe ist für Aufgaben mit höheren Prioritäten höher.
Minimieren Sie die Anzahl der Schichten mit Aufgaben	Strafe für jede Schicht, der eine oder mehrere Aufgaben zugewiesen sind.
Minimieren Sie überqualifizierte Mitarbeiterzuweisungen	Strafe für Abweichung des Kompetenzniveaus zwischen Service Desk-Mitarbeitern mit einem höheren Kompetenzniveau als ihren zugewiesenen Aufgaben.
Überstunden minimieren	Strafe für jede Stunde der Überstunden.
SLA-Verstoß minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die nach dem SLA-Fälligkeitsdatum endet.
SLA-Verstoß minimieren (stündlich)	Strafe für jede Stunde, die eine Aufgabe nach dem SLA-Fälligkeitsdatum endet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierungsziele (Fortsetzung)

Ziel	Beschreibung
Minimieren Sie die Startzeiten der Aufgabe	Strafe für jede Stunde, in der eine Aufgabe später als der früheste Fensterstart startet.
Zeitstrafen für Aufgaben minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die später als ihre Strafzeit endet.
Strafen für Aufgabenzeit minimieren (stündlich)	Strafe für Jeweils Stunde, die eine Aufgabe später als ihre Strafzeit endet.
Minimieren Sie die Reisezeit	Strafe für jede Reisestunde.
Minimieren Sie die Zuweisungen unterqualifizierter Mitarbeiter	Strafe für Abweichung des Kompetenzniveaus zwischen Service Desk-Mitarbeitern mit einem niedrigeren Kompetenzniveau als ihren zugewiesenen Aufgaben.
Maximieren Sie effiziente Zuweisungen	Anreiz, Service Desk-Mitarbeitern Aufgaben basierend auf der Effizienz zuzuweisen, mit Prämien für schnellere Ausführung und Strafen für langsamere Ausführung im Vergleich zur geplanten Dauer. **Hinweis:** Die Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Das Plugin „“ (com.snc.fsm_Agent_efficiency) muss installiert sein, um diese Funktion verwenden zu können.
Reisezeit minimieren (Agent-Ebene)	Strafe für jede Reisestunde. Die Strafe ist für Service Desk-Mitarbeiter mit höheren Werten für Reisestrafe pro Stunde höher.
Arbeitsstunden minimieren (Agent-Ebene)	Strafe für jede zugewiesene Arbeitsstunde. Die Strafe ist für Service Desk-Mitarbeiter mit höheren Werten für Arbeitsstrafe pro Stunde höher.
Überstunden minimieren (Agent-Ebene)	Strafe für jede Stunde der Überstunden. Die Strafe ist für Service Desk-Mitarbeiter mit höheren Werten für Überstundenstrafe pro Stunde höher.

Intraday-Optimierungsziele

Ziel	Beschreibung
Maximieren Sie vorhandene Zuweisungen	Vergütung für jede Agent-/Aufgabenzuweisung, die im Zeitplan verbleibt.
Verzögerte Aufgaben minimieren (behoben)	Strafe für jede Aufgabe, die nach der ursprünglichen Planung beginnt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Intraday-Optimierungsziele (Fortsetzung)

Ziel	Beschreibung
Verzögerte Aufgaben minimieren (stündlich)	Strafe für jede Stunde, in der Aufgaben später als ursprünglich geplant beginnen.
Minimieren Sie nicht zugewiesene Aufgaben	Strafe für jede Aufgabe, die aus dem Zeitplan entfernt wird.

Einschränkungen

Einschränkungen sind erforderlich, und Aufgaben werden nur zugewiesen, wenn die Zuweisungsgruppe die Einschränkung erfüllt. Richtlinien, die in erstellt wurden Zeitplanoptimierung Kann den folgenden Einschränkungen zugewiesen werden.

Zeitplanoptimierung Einschränkungen

Einschränkung	Beschreibung
Blockieren Sie ausgeschlossene Agents von der Zuweisung	Aufgaben mit ausgeschlossenen Service Desk-Mitarbeitern können diesen Service Desk-Mitarbeitern nicht zugewiesen werden.
Zugriffszeiten aktivieren	Aufgabenzeitfenster sind basierend auf ihren Zugriffszeiten eingeschränkt. **Hinweis:** Die Außendienst (Com.snc.fsm_Access_hours) Plugin „Zugriffszeiten“ muss installiert sein, um diese Funktion verwenden zu können.
Aktivieren Sie den Reiseradius für Service Desk-Mitarbeiter	Service Desk-Mitarbeitern können nur Aufgaben zugewiesen werden, die sich innerhalb des Reiseradius ihres Heimatstandorts befinden.
Aktivieren Sie Zuweisungen nur mit bevorzugten/sekundären Service Desk-Mitarbeitern	Aufgaben mit bevorzugten/sekundären Service Desk-Mitarbeitern können nur diesen Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden.
Aktivieren Sie ausgeschlossene Service Desk-Mitarbeiter-Einschränkungen	Aufgaben mit ausgeschlossenen Service Desk-Mitarbeitern können diesen Service Desk-Mitarbeitern nicht zugewiesen werden.
Aktivieren Sie flexible Pausen	Service Desk-Mitarbeitern können flexible Pausen zugewiesen werden. **Hinweis:** Die Schichtplanung für Außendienst Das Plugin „“ (com.snc.sn_fsm_Shift_schdl) muss installiert sein und Personaloptimierung für Außendienst Muss aktiviert sein, um die Funktion „flexible Pausen“ zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Personaloptimierung für den Außendienst aktivieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Einschränkungen (Fortsetzung)

Einschränkung	Beschreibung
Aktivieren Sie obligatorische Teile	Aufgaben können nur Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, die über einen ausreichenden Bestand an Teilen verfügen.
Aktivieren Sie obligatorische Kompetenzen	Aufgaben können nur Service Desk-Mitarbeitern mit den erforderlichen Kompetenzen zugewiesen werden.
Aktivieren Sie Überstunden	Service Desk-Mitarbeiter können Überstunden arbeiten.
Aktivieren Sie Reisen außerhalb der Arbeitszeiten	Service Desk-Mitarbeiter können außerhalb der Arbeitszeiten reisen.
Aktivieren Sie Aufgabenabhängigkeiten	Aufgaben können nur zugewiesen werden, wenn ihre Abhängigkeiten erfüllt sind.
Aktivieren Sie Reisezeitlimits zwischen Standorten	Service Desk-Mitarbeiter müssen innerhalb ihrer Reisezeitgrenze zwischen Standorten reisen.
Aktivieren Sie die Dauer von Agent-abhängigen Aufgaben	Die geschätzte Dauer für die Ausführung einer Aufgabe wird durch Berücksichtigung der primären Kompetenzen, die für die Aufgabe erforderlich sind, und der Effizienz des Service Desk-Mitarbeiters bestimmt. **Hinweis:** Die Außendienst Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern Das Plugin „“ (com.snc.fsm_Agent_efficiency) muss installiert sein, um diese Funktion verwenden zu können.

Zeitplanoptimierung -Eigenschaften

Sie können Parameter festlegen, die steuern, wie die Optimierung ausgeführt wird.

Außendienst Zeitplanoptimierung Eigenschaften

Zeitplanoptimierung Allgemeine Eigenschaften

Allgemein

Eigenschaft	Beschreibung
Pufferzeit beenden	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügende Dauer (in Minuten). Ein Beispiel für einen gültigen Zeitwert ist 10. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Administration** > **Eigenschaften**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemein (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
Qualifiziertyp für Zeitplanoptimierung	Der Qualifiziertyp für die Zeitplanoptimierung bestimmt die Kriterien, die zum Optimieren von Zeitplänen verwendet werden. Es sind zwei Qualifiziertypen verfügbar: „Zuweisungsgruppe“ und „Gebiet“. Wenn Außendienst Gebietsmodell ist aktiviert, der Qualifiziertyp wechselt automatisch zu „Gebiet“ und bleibt unverändert. Dies bedeutet, dass sich der Optimierungsprozess auf Gebiete anstatt auf Zuweisungsgruppen konzentriert, wenn das Gebietsmodell aktiv ist. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Außendienst Gebietsmodell. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Zuweisungsgruppe • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Anzahl der Sekunden für die Auflösung der Aufgabenplanung	Gibt das zulässige Intervall für die Planung einer Aufgabe an. Wenn der Wert beispielsweise auf 300 Sekunden festgelegt ist, Zeitplanoptimierung Plant Aufgaben und die zugehörige Reisezeit, z. B. Startzeit der Aufgabe, Reisestartzeit oder geschätztes Ende, bis zur nächsten 5-minütigen Start- oder Endzeit. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Maximale Anzahl sich überschneidender Qualifizierer in einem Qualifizierersatz	Numerischer Wert, der festgelegt ist, um die maximale Anzahl überlappender Qualifizierer zu bestimmen, die auf einen einzelnen Qualifizierersatz angewendet werden können.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Allgemein (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30 • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**
Protokollierungsebene	Die Protokollierungsebene bestimmt die Art der Informationen, die in den Ergebnissen eines Optimierungsprotokolleintrags angezeigt werden, und enthält Details zu Zeitplanoptimierung Ausführen. Es sind vier Optionen verfügbar: Fehler, Warnung, Info und Debugging. • Typ: Auswahl • Standardwert: Fehler • Standort: **Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Reisezeitschätzung

Geschätzte Reisezeit

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Standortpunkten, die in einem Kartenlieferantenanruf zulässig sind	Numerischer Wert, der festgelegt ist, um die maximale Anzahl von Standortpunkten zu bestimmen, die in einem Kartenanbieter-Anruf zulässig sind. Beans.AI ist der Kartenanbieter, den die Zeitplanoptimierung für Reisezeitschätzungen unterstützt. Weitere Informationen finden Sie unter Zeitplanoptimierung Anbieter von Reiseschätzungen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 300 • Standort:**Alle** > **Außendienst** > **Zeitplanoptimierung** > **Administration** > **Eigenschaften**

Zeitplanoptimierung-Systemeigenschaften

Die folgenden Eigenschaften unterstützen den priorisierten Ereignismodus für die Intraday-Optimierung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Systemeigenschaften für Außendienst-Management

Eigenschaft	Beschreibung
sn_schedule_optim.prioritized_event_assignment_horizon_offset	Anzahl der Minuten, die nur für die GraphQL-Verarbeitung an die Fensterstartzeit einer Aufgabe angepasst werden. Dies wird von der Zeitplanoptimierung verwendet, um zu verhindern, dass Zeitplanstart und Reisebeginn für priorisierte Ereignisse in der Vergangenheit geplant werden. • Typ: Ganzzahl ungleich Null (in Minuten) • Standardwert: 1 Minute • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]
sn_schedule_optim.prioritized_event_max_Agent_count	Maximale Anzahl von Technikern, die für die priorisierte Ereignisoptimierung berücksichtigt werden sollen. • Typ: Ganzzahl ungleich Null • Standardwert: 20 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties] **Hinweis:** Wenn die Daten für einen priorisierten Intraday-Auftrag diese Grenzwerte überschreiten, wird der Auftrag nicht ausgeführt, und es werden keine Zuweisungen empfangen. Zum Bearbeiten dieser Eigenschaft ist die Rolle „Wartung“ erforderlich. Diese Rolle ist ausschließlich für interne Anwender bestimmt. Wenden Sie sich an den Support, um Änderungen vorzunehmen.
sn_schedule_optim.prioritized_event_max_Task_count	Maximale Anzahl von Aufgaben, die bei der Optimierung des priorisierten Ereignisses berücksichtigt werden sollen. • Typ: Ganzzahl ungleich Null • Standardwert: 100

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Systemeigenschaften für Außendienst-Management (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties] **Hinweis:** Wenn die Daten für einen priorisierten Intraday-Auftrag diese Grenzwerte überschreiten, wird der Auftrag nicht ausgeführt, und es werden keine Zuweisungen empfangen. Zum Bearbeiten dieser Eigenschaft ist die Rolle „Wartung“ erforderlich. Diese Rolle ist ausschließlich für interne Anwender bestimmt. Wenden Sie sich an den Support, um Änderungen vorzunehmen.
sn_schedule_optim.max_Priority_Events	Maximale Anzahl priorisierter Ereignistypen, die konfiguriert werden können, um die Optimierung auszulösen. • Typ: Ganzzahl ungleich Null • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties] **Hinweis:** Zum Bearbeiten dieser Eigenschaft ist die Rolle „Wartung“ erforderlich. Diese Rolle ist ausschließlich für interne Anwender bestimmt. Wenden Sie sich an den Support, um Änderungen vorzunehmen.
sn_schedule_optim.prioritized_Optimization_delay_buffer	Wartezeit (in Sekunden), bevor der Optimierungsprozess für priorisierte Ereignisse initiiert wird. • Typ: Ganzzahl ungleich Null (in Sekunden 60–900) • Standardwert: 180 Sekunden (3 Minuten) • Speicherort: Tabelle „Liste der Systemeigenschaften“ [sys_properties]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Leistungsbezogen Zeitplanoptimierung Eigenschaften

Im Folgenden finden Sie die Liste der Lösungsverarbeitungseigenschaften, die mit verfügbar sind Zeitplanoptimierung Plugin. Um auf diese Eigenschaften zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle Eigenschaften**an.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung

Eigenschaft	Beschreibung
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_1.batch_limit	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_1.enabled	Steuert, ob die Distribute Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_1 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_2.batch_limit	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_2.enabled	Steuert, ob die Distribute Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_2 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_3.batch_limit	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_3.enabled	Steuert, ob eine verteilte Verarbeitung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_3 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_4.limit	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_4.enabled	Steuert, ob eine verteilte Verarbeitung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_4 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_5.limit	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_5.enabled	Steuert, ob eine verteilte Verarbeitung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_5 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_6.limit	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_6.enable_distribution	Steuert die Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_6 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_7.max_items	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_7.enable_distribution	Steuert die Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_7 • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_8.max_items	Diese Eigenschaft steuert die Anzahl der Datenverarbeitungsereignisse, die in einer einzelnen Hintergrundtransaktion erfasst und verarbeitet werden. Wenn die Eigenschaft auf 100 festgelegt ist, greift der Ereignis-Handler die ersten 100 Datenverarbeitungsereignisse aus der Warteschlange in einer Hintergrundtransaktion ab und verarbeitet sie. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.Data_Queue_8.enable_distribution	Steuert die Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.Data_Queue_8

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_1.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_1.evenly_distribute	Steuert die gleichmäßige Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_1. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_2.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_2.evenly_distribute	Steuert die gleichmäßige Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_2. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_3.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_3.evenly_distribute	Steuert die gleichmäßige Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_3.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_4.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_4.evenly_distribute	Steuert, ob eine gleichmäßige Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_4. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_5.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_5.evenly_distribute	Steuert, ob eine gleichmäßige Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_5. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_6.batch_size	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_6.evenly_distribute	Steuert, ob eine gleichmäßige Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_6.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_7.max_limit	Steuert, wie viele Lösungsverarbeitungsereignisse vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_7.round_robin	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_7. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_8.max_limit	Steuert die Anzahl der Lösungsverarbeitungsereignisse, die vom Ereignishandler erfasst und in einer einzelnen Hintergrundtransaktion verarbeitet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 500
Com.Glide.Event_Manager.sn_schedule_optim.event_Queue_8.round_robin	Steuert die ausgeglichene Verteilung der Ereignislast für die anwenderdefinierte Warteschlange sn_schedule_optim.event_Queue_8. • Typ: true/false • Standardwert: falsch
sn_schedule_optim.Data_processor_number_of_Queues	Anzahl der Warteschlangen für die Datenverarbeitung Aktiviert die Leistungsverbesserung für die End-to-End-Optimierung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4
sn_schedule_optim.Solution_processor_number_of_Warteschlangen	Anzahl der Warteschlangen für die Lösungsverarbeitung (Aufgabenaktualisierungen). Erhöht die Anzahl der anwenderdefinierten Warteschlangen (bis zu 8) für die Verarbeitungsoptimierungslösung und die Beschleunigung der Optimierung,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	indem eine stärkere parallele Verarbeitung während des Lösungsverarbeitungs-Flows ermöglicht wird. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 4
sn_schedule_optim.Solution_processor_Packet_size	Paketgröße zum Gruppieren von Ereignissen für die Lösungsverarbeitung (Aufgabenaktualisierungen). Legt die Paketgröße für die Gruppierung von Ereignissen in der Lösungsverarbeitung fest und definiert die Kapazität jeder anwenderdefinierten Warteschlange. Ziel ist es, die Lösungsverarbeitung so weit wie möglich über die verfügbaren anwenderdefinierten Warteschlangen zu verteilen, die in sn_schedule_optim.Solution_processor_number_of_Queues angegeben sind.“ • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
sn_schedule_optim.Map_Vendor_call_types	Steuert, ob dem Zuordnungslieferanten ein synchroner oder asynchroner Aufruftyp zugewiesen wird. Das Ändern des Standardwerts von „Synchronisieren“ in „asynchron“ kann die Leistung verbessern und zu mehr ausgehenden Anforderungen führen. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: „Beans“: „Synchronisieren“
sn_fsm_Map_integr.Logging.verbosity	Erfasst zusätzliche Protokolle zu Problembehandlungszwecken. Es wird für Integrationsaufrufe verwendet, um Anbieter wie Beans.ai oder Google zuzuordnen und detaillierte Einblicke zu erhalten, um Probleme zu diagnostizieren und zu lösen. • Typ: Auswahl • Standardwert: info
sn_schedule_optim.Qualifier_Data_Agent_Entity_Split	Gibt an, wie viele Sätze von Service Desk-Mitarbeitern gleichzeitig in einer Optimierungsausführung verarbeitet werden, wodurch die Leistung verbessert wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zeitplanoptimierung Eigenschaften der Lösungsverarbeitung (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl ungleich Null • Standardwert: 2

Hinweis: Die Rolle „Wartung“ ist erforderlich, um leistungsbezogene Eigenschaften zu bearbeiten. Diese Rolle ist ausschließlich für interne Anwender bestimmt. Wenden Sie sich an den Support, um Änderungen vorzunehmen.

Zeitplanoptimierung Anbieter von Reiseschätzungen

Reiseschätzungsanbieter, die von verwendet werden Zeitplanoptimierung.

Die effiziente Zuteilung von Arbeitsauftragsaufgaben an Service Desk-Mitarbeiter hängt von der genauen Schätzung der Reisezeit ab, wobei sowohl der Standort des Service Desk-Mitarbeiters als auch der Standort der Aufgabe berücksichtigt werden. Zeitplanoptimierung Unterstützt zwei Optionen zum Berechnen von Entfernungen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Aufgaben, Straight-Line und Beans.AI. Ein Administrator ist erforderlich, um einen Reiseschätzungsanbieter für alle Gruppen auf Qualifiziererebene auszuwählen. Siehe , Erstellen Sie ein Zeitplanungsattribut für Zeitplanoptimierung Um weitere Informationen darüber zu erhalten, wo sich die Optionen befinden.

Gerade Linie

Um Konfigurationseigenschaften für lineare Reiseschätzungen einzugeben, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > **Zeitplanungsattribute** Und öffnen Sie den Konfigurationsdatensatz der Reiseschätzung.

In **Allgemein** Registerkarte können Sie die Geschwindigkeitsgrenze für die Region im Feld „Geschwindigkeitsmultiplikator“ hinzufügen.

In **Multiplikatoren** Registerkarte sind die in der Berechnung der linearen Linie definierten Multiplikatoren die Werte, mit denen die geschätzte Reisezeit für gerade Linien multipliziert wird, abhängig von der Zeitspanne, in die die Schätzung fällt. Wenn die Reisezeit weniger als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit einem Wert größer als 1, um die geschätzte Reisezeit zu erhöhen. Wenn die Reisezeit mehr als 15 Minuten beträgt, multiplizieren Sie sie mit einem positiven Wert kleiner als 1, um die geschätzte Reisezeit zu verringern.

Hinweis: Die Berechnung der linearen Entfernung ist eine Fallback-Logik, wenn ein Kunde keinen Kartenanbieter für die Schätzungen der Reisezeit auswählen möchte.

Beans.AI

Beans.AI ist der Kartenanbieter der Zeitplanoptimierung Unterstützt Reisezeitschätzungen.

Um einen Verbindungs- und Anmeldeinformationsdatensatz für Beans.AI zu erstellen, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **IntegrationHub** > **Verbindung und Anmeldeinformationen** > **Aliasse für Verbindungen und Anmeldeinformationen**an.

Reiseschätzungen werden jedes Mal abgerufen Zeitplanoptimierung Wird ausgeführt. Ein Administrator kann die Anzahl der Standorte beschränken, die von Beans.AI abgefragt

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

werden. Wenn beispielsweise die Optimierung für zwei Service Desk-Mitarbeiter und zwei Aufgaben ausgeführt wird, wird eine 4x4-Matrix an Beans.AI gesendet, um die kürzeste Entfernung zum neuen Standort zu finden. Eine 4x4-Matrix sendet 16 Standortelemente an Beans.AI. Wenn die Anzahl der abgefragten Standorte den festgelegten Wert überschreitet, wird die Abfrage standardmäßig auf gerade Linie festgelegt. Um die maximale Anzahl von Standortpunkten zu ändern, die in einem Anbieteranruf zulässig sind, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Zeitplanoptimierung** > **Konfiguration** > > **Eigenschaften** > Und ändern Sie den Wert im Feld Reisezeitschätzungen. Der Standardwert ist auf 300 festgelegt.

Um die Konfigurationen für Beans.AI zu ändern, kann ein Administrator zu navigieren **Alle** > **Integrationen für Außendienst zuordnen** > **Kartenanbieterkonfiguration**an.

Standardmäßig ist **Eingaben** Feld ist auf Beans.AI festgelegt. Standardmäßig **Entscheidungstabelle** Ist wie in der Tabelle angegeben eingerichtet.

Felder in der Beans.AI-Konfiguration für Reisezeitschätzungen

Feld	Wert
Schwellenwert für Anforderung	5000 [unter Berücksichtigung von 50 Ausführungen pro Tag mit 100 Gruppen pro Ausführung]
Max. Standortelementanzahl	250.000 [unter Berücksichtigung von 500 x500-Matrixunterstützung pro Kartenanbieter-Anruf]

Hinweis: Die Berechnung der linearen Entfernung ist eine Fallback-Logik, wenn ein Kunde keinen Kartenanbieter für die Schätzungen der Reisezeit auswählen möchte.

Automatisierungs-Flows und Subflows innerhalb des Tages

Die Flows und Subflows zum Konfigurieren der Automatisierung des Tageszeitplans.

Flows der Planung innerhalb des Tages

- Auszeit von Service Desk-Mitarbeitern erstellt: Ein Service Desk-Mitarbeiter erstellt ein Ereignis, das seinen Zeitplan blockiert.
- FSM-Service Desk-Mitarbeiter ergreift keine Aktion: Der Service Desk-Mitarbeiter hat keine Maßnahmen ergriffen, wann er sollte. Wenn Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise nicht angeben, dass sie zu einem Zeitpunkt unterwegs sind, wird eine Benachrichtigung an den Dispatcher gesendet.
- Arbeitsauftragsaufgabe bearbeitet: Für die Arbeitsauftragsaufgabe wurde eine Aktion ausgeführt, der Service Desk-Mitarbeiter ist jedoch zu früh oder zu spät, was sich auf den Aufgabenzeitplan auswirkt.

Subflows für die Planung innerhalb eines Tages

Flow Designer-Subflows Für Außendienst-Management-Planung

Subflow	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben – Anpassung hinterlassen	Der Service Desk-Mitarbeiter hatte eine Aufgabe zu früh, daher verschieben sich die Aufgaben nach links, um den vorzeitigen Zeitplan zu berücksichtigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Flow Designer-Subflows Für Außendienst-Management-Planung (Fortsetzung)

Subflow	Beschreibung
Richtige Anpassung von Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben	Der Service Desk-Mitarbeiter hatte eine Aufgabe zu spät, daher verschiebt sich die Aufgabe nach rechts, um den späteren Zeitplan zu berücksichtigen.
Nicht zugewiesene Aufgaben automatisch zuweisen	Nicht zugewiesene Aufgaben, die sich in der Warteschlange befinden, werden den verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern automatisch zugewiesen.
Kennzeichnen Sie Arbeitsauftragsaufgaben	Arbeitsauftragsaufgaben werden zur Überprüfung gekennzeichnet.
FSM sendet eine Benachrichtigung und kennzeichnet die Aufgabe	Arbeitsauftragsaufgaben werden zur Überprüfung gekennzeichnet, und der Dispatcher wird benachrichtigt.
FSM auf Reisebeginn warten	Überprüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter zum angegebenen Zeitpunkt seine Reise begonnen hat.
FSM warten auf Abschluss der Arbeit	Überprüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit zum angegebenen Zeitpunkt abgeschlossen hat.
FSM warten auf Arbeitsbeginn	Überprüft, ob der Service Desk-Mitarbeiter die Arbeit zum angegebenen Zeitpunkt begonnen hat.
Aufgabenempfehlung ausführen	Empfiehlt Aufgaben für einen Service Desk-Mitarbeiter mit freier Zeit. Beispielsweise wird die Aufgabenempfehlung ausgeführt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter Aufgaben abgebrochen oder eine Aufgabe vorzeitig beendet hat.

Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ für Crew-Mitglieder oder Geräte

In der Tabelle „Aufgabenbeauftragte“ werden alle Crew-Mitglieder oder Geräte angezeigt, die einer bestimmten Arbeitsauftragsaufgabe zugewiesen sind.

Tabellenwerte für Aufgabenbeauftragte

Wert	Beschreibung
Ressourcentyp	Wenn die beschriebene Ressource ein Service Desk-Mitarbeiter oder ein Gerät ist.
Name	Der Name des Service Desk-Mitarbeiters. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Ausrüstung festgelegt ist.
Ausrüstung	Der Name des Geräts. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Agent festgelegt ist.
Rolle	Die Rolle des Service Desk-Mitarbeiters in der Crew. Dieser Wert ist leer, wenn die Ressource auf Ausrüstung festgelegt ist.
Anforderung	Wenn der Service Desk-Mitarbeiter über bestimmte Kompetenzen verfügen muss, werden diese erforderlichen Kompetenzen hier aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Tabellenwerte für Aufgabenbeauftragte (Fortsetzung)

Wert	Beschreibung
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Wann die Arbeit an der Crew-Aufgabe tatsächlich begonnen hat. Dieser Wert wird festgelegt, wenn der Crew-Leiter mit der Arbeit beginnt.
Tatsächliches Arbeitsende	Wann die Arbeit an der Crew-Aufgabe beendet wurde. Dieser Wert wird festgelegt, wenn der Crew-Leiter die Arbeit beendet.
Arbeitsdauer	Die Gesamtzeit, die für die Bearbeitung der Aufgabe aufgewendet wurde, einschließlich aller Pausen und Pausen.
Tatsächliche Arbeitsdauer	Die Gesamtzeit, die für die Bearbeitung der Aufgabe aufgewendet wurde, ohne Pausen und Pausen.

Kalenderereignissymbole in Dispatcher-Arbeitsbereich

Machen Sie sich mit den Symbolen in Kalenderereignissen vertraut, um zu identifizieren, was sie anzeigen.

Symbole für Kalenderereignis

Symbol	Beschreibung	Dateiname
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe wird auf „Neuinstallation“ festgelegt.	new-installation.png
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe ist auf Wartung festgelegt.	maintenance.png
	Der Arbeitstyp für die Aufgabe ist auf Pause/Korrektur festgelegt.	break-fix.png
	Die Aufgabe ist im Zeitplan gesperrt.	lock.png
	Die Arbeitsauftragsaufgabe erfordert eine Crew.	crew.png

Ordnen Sie Ikonografie in zu Dispatcher-Arbeitsbereich

Eindeutige Karten-Pins und Symbole in der Versandkarte, die den Standort von Aufgaben und Service Desk-Mitarbeitern markieren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

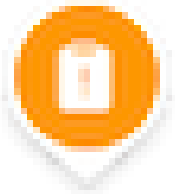
Legende der Einsatzplanungskarte

Symbol	Beschreibung
	Standort eines Service Desk-Mitarbeiters.
	Der letzte bekannte Standort eines Service Desk-Mitarbeiters, wenn sein Live-Standort nicht bestimmt werden kann. Beispiel: Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Empfang verloren hat.
	Der Service Desk-Mitarbeiter befindet sich an seinem Heimatstandort.
	Mehrere Service Desk-Mitarbeiter befinden sich an diesem Standort.
	Die Aufgabe ist akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Mehrere Aufgaben wurden an diesem Standort akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde akzeptiert, zugewiesen oder geplant.
	Die zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe, die beim Anzeigen der Route des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt wird. Die Zahl gibt die Reihenfolge an, in der die Aufgabe abgeschlossen wird.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Die Aufgabe befindet sich im Status „Versand ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Mehrere Aufgaben befinden sich im Status „Versand ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 befindet sich im Status „Versand ausstehend“ oder „Entwurf“.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zur Aufgabe, die Arbeit an der Aufgabe wird angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einem Standort mit mehreren Aufgaben, die Arbeit an einer Aufgabe wird angehalten, oder die Aufgabe wird ausgeführt.
	Ein Service Desk-Mitarbeiter ist auf dem Weg zu einer Aufgabe mit Priorität 1, die Arbeit an der Aufgabe mit Priorität 1 wird angehalten, oder die Aufgabe mit Priorität 1 wird ausgeführt.
	Eine Arbeitsauftragsaufgabe ist abgeschlossen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehrere Aufgaben werden am selben Standort abgeschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 ist abgeschlossen.
	Eine Aufgabe wurde als unvollständig oder abgebrochen geschlossen.
	Mehrere Aufgaben wurden als unvollständig oder abgebrochen geschlossen.
	Eine Aufgabe mit Priorität 1 wurde als unvollständig geschlossen oder abgebrochen geschlossen.
	Eine Aufgabe wird am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters zugewiesen.
	Am Heimatstandort des Service Desk-Mitarbeiters werden mehrere Aufgaben zugewiesen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Legende der Einsatzplanungskarte (Fortsetzung)

Symbol	Beschreibung
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort.
	Mehr als eine Aufgabe, ein Service Desk-Mitarbeiter oder eine Crew befindet sich an diesem Standort. Mindestens eine der Aufgaben an diesem Standort ist eine Aufgabe mit Priorität 1.
	Die hellere Linie auf der Versandkarte zeigt die Route an, die ein angezeigt wird Außendienst Service Desk-Mitarbeiter hat abgeschlossen.
	Die dunklere Linie auf der Versandkarte zeigt die Route an, die ein angezeigt wird Außendienst Service Desk-Mitarbeiter plant den Abschluss.

Support-Eigenschaften für lineare Assets

Unterstützung linearer Assets für Außendienst-Management Verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Unterstützung für lineare Assets installierte Eigenschaften

Eigenschaften	Beschreibung
sn_fsm.default_location_for_linear_work_order	Standardstandort für linearen Asset-Arbeitsauftrag. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Start_location
sn_fsm.linear_Assets_Map_distance_unit	Entfernungseinheit, die bei der Berechnung des Radius auf der Karte für lineare Assets verwendet wird. • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Kilometer
sn_fsm.linear_Assets_Map_initial_Zoom	Hjhh • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3
sn_fsm.linear_Assets_Map_load_distance	Ordnen Sie den Ladeentfernungsradius für lineare Assets zu

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Mit Unterstützung für lineare Assets installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaften	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10
sn_fsm.linear_Assets_Map_max_Zoom_level	Hjhj • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 12
sn_fsm.linear_Assets_Map_type	Entfernungseinheit, die für google Maps des Servicestandorts verwendet wird • Typ: Auswahlliste • Standardwert: Roadmap

Tabellen für erweiterte Ressourcenfilter

Die Tabellen, die die Werte enthalten, die Administratoren aktivieren müssen, damit Dispatcher Ressourcenfilter erstellen können, finden Sie unten.

Die verfügbaren Tabellen unterscheiden sich, wenn Sie Zuweisungsgruppen oder Gebiete konfiguriert haben.

Verfügbare Tabellen

Name	Tabellen
Konfiguration des Zuweisungsgruppen-Mitarbeiters (Agent_Filter_config_View)	• sys_user_grmember • sys_user • sys_user_has_Skill
Crew-Konfiguration der Zuweisungsgruppe (Crew_Filter_config_View)	• wm_Crew_Group • wm_Crew • wm_Crew_Skill
Konfiguration des Gebietsmitarbeiters (Terr_Agent_Filter_config_View)	• sys_user • sys_user_grmember • sn_TP_Territory_Group • sn_TP_Territory_membership_override • sys_user_has_Skill

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Verfügbare Tabellen (Fortsetzung)

Name	Tabellen
Konfiguration der Gebietscrew (Terr_Crew_Filter_config_View)	• wm_Crew • wm_Crew_Group • sn_TP_Territory_Group • sn_TP_Territory_membership_override • wm_Crew_Skill

Datenmodell für denormalisierte Tabellen in Außendienst-Management

Verwenden Sie die folgende Tabelle, um auf zu verweisen Außendienst-Management Wöchentliche Ressourcenspanne – denormalisierte Tabelle.

Wöchentliche Ressourcenbereichstabelle

wm_Weekly_resource_span		
Ressourcentyp	Auswahl	Anwender/Crew/Ausrüstung/ Zeitplan
Ressourcen-ID	Zeichenfolge (Größe von 40)	
Wöchentlicher Start	Datum/Uhrzeit	Woche beginnt um 00:00 Uhr UTC
Wöchentliches Ende	Datum/Uhrzeit	Die Woche endet am Samstag, 23:59:59PM UTC
Zeitzone der Spanne	Zeichenfolge (Größe von 40)	
Spannen	JSON	Liste der wöchentlichen Zeitpläne und Ereignisspannen
Domäne	Domänen-ID	

Erfahren Sie mehr über die Einstellungen für die Terminverfügbarkeit

Einstellungen in der Anwendungskonfiguration bestimmen, wie die Terminbuchungsfunktion die Verfügbarkeit bestimmt.

Für die Bestimmung der Verfügbarkeit werden verschiedene Methoden bereitgestellt:

Anzahl der Termine pro Zeitfenster

Diese Methode nutzt eine angegebene Anzahl verfügbarer Termine pro Zeitfenster. Die tatsächliche Anzahl der Termine ist in der Servicekonfiguration angegeben. Wenn der Administrator beispielsweise 10 Termine pro Fenster angibt, enthält jedes Terminfenster 10 verfügbare Termine. Die Anzahl der verfügbaren Termine für ein Terminfenster sinkt jeweils um 1, wenn ein Termin in diesem Fenster gebucht wird.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die Termine pro Fenster werden an verschiedenen Standorten in derselben Zeitzone freigegeben.

Sie können die Anzahl der verfügbaren Termine pro Fenster für verschiedene Standorte konfigurieren, indem Sie für jeden Standort eine Servicekonfigurationsregel und ihre erweiterte Konfiguration erstellen. Wenden Sie Bedingungen an, indem Sie auswählen **Standort** Als **Aufgabenbedingung** Beim Erstellen der Servicekonfigurationsregel.

Geskriptet

Diese Methode verwendet ein Skript, um die Anzahl der verfügbaren Termine pro Zeitfenster zu bestimmen. Das Standardskript, das in der Konfiguration der Außendienst-Management-Anwendung enthalten ist, verwendet die Aufgabenzuweisungsmethode, die in der Konfiguration des Außendienstauftrags oder der Außendienst-Aufgabenkonfiguration festgelegt ist, um die Verfügbarkeit zu bestimmen. Wenn die Aufgabenzuweisungsmethode auf „Manuell“ festgelegt ist, wird standardmäßig die Verfügbarkeitsmethode **Anzahl der Termine pro Zeitfenster** verwendet. Wenn die Aufgabenzuweisung auf die automatische Zuweisung oder dynamische Planung festgelegt ist, werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit die mit diesen Aufgabenzuweisungsmethoden verknüpften Konfigurationen berücksichtigt.

Basierend auf Kapazität

Diese Option ist verfügbar, wenn#das Plugin „Außendienst-Kapazitäts- und Reservierungsmanagement“ installiert ist und die Aufgabentabelle Arbeitsauftrag oder Arbeitsauftragsaufgabe ist. Diese Methode bestimmt Termine basierend auf der Kapazität und den Reservierungen, die in den Kapazitätsverwaltungseinstellungen definiert sind.

Hinweis: Die Kapazität wird in verschiedenen Städten in derselben Zeitzone geteilt.

Tage aus Terminverfügbarkeit ausschließen

In der Servicekonfiguration kann der Terminbuchungsadministrator einen Zeitplan mit Tagen auswählen, die von der Terminverfügbarkeit ausgeschlossen sind. Das Feld **Feiertagskalender** ist ein Referenzfeld, das auf die Zeitplantabelle [cmn_schedule] verweist. Wenn Sie einen Zeitplan aus der Zeitplanliste auswählen, werden die Tage und Zeiten definiert, die von der Terminverfügbarkeit ausgeschlossen werden sollen. In dem ausgewählten Zeitplan müssen diese Tage auf **Ausgeschlossen** gesetzt werden.

Zugehörige Informationen

Konfigurationen globaler Domänen

Zeitpläne

Erfahren Sie mehr über die Aufgabenzuweisung

Die Anwendungskonfiguration nutzt die Field Service Management-Konfiguration für die Aufgabenzuweisung.

Die Terminbuchung nutzt den aufgabenorientierten Prozesslebenszyklus und die folgenden Aufgabenzuweisungsmethoden:

- Automatische Zuweisung
- Dynamische Planung
- Manuell

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die automatische Zuweisung und dynamische Planung beinhalten Erweiterungen, die die Terminbuchung unterstützen:

- Sie erkennen die besten Einsatzplanungsgruppe für die Aufgabenzuweisung.
- Sie verhindern, dass die Zuweisung von Aufgaben mit Zuweisungsfenstern aufgehoben wird.
- Sie berechnen die Verfügbarkeit für Außendienstmitarbeiter und Gruppen.

Dynamische Planung

Das Plugin „Appointment Booking“ fügt der Konfiguration der dynamischen Planung Kriterien für die Aufhebung von Zuweisungen hinzu, die das Aufheben der Zuweisung von Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben mit Terminfenstern verhindern. Außerdem werden Kriterien hinzugefügt, die Arbeitsaufträge und Aufgaben mit Terminfenstern priorisieren.

Navigieren zu **Außendienst** > **Administration** > **Dynamische Plankonfiguration**an.

- Die zugehörige Liste **Aufgabenfilter** enthält einen Terminaufgabenfilter für Aufgaben, die ein Terminfenster haben und den Status **Zuteilung ausstehend** aufweisen.
- Die zugehörige Liste **Einschränkungen beim Aufheben von Zuweisungen** enthält die Einschränkung **Hat Termin**, die verhindert, dass Zuweisungen von Aufgaben mit Terminfenstern aufgehoben werden.

Arbeitsstart- und Arbeitsendzeiten neu planen

Wenn ein Arbeitsauftrag für einen gebuchten Termin erstellt wird oder wenn ein Termin für einen vorhandenen Arbeitsauftrag gebucht wird, werden die Start- und Endzeiten des Terminfensters für die Zeiten **Fensterstart** und **Fensterende** der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet.

Für Arbeitsauftragsaufgaben mit geplanten Terminen erhalten Einsatzplaner Warnmeldungen, wenn sie eines der folgenden Felder ändern:

- Fensterstart
- Fensterende
- Geplanter Start
- Geplanter Transportbeginn

Zugehörige Informationen

Konfigurationen globaler Domänen

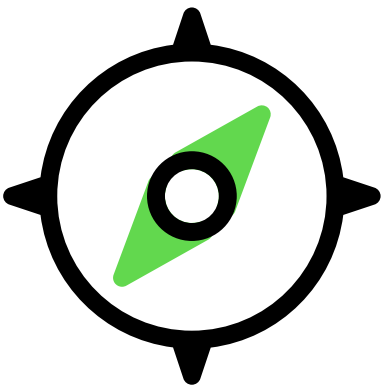
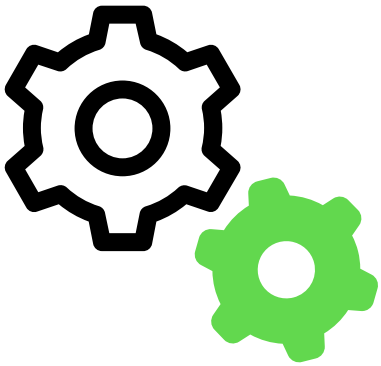
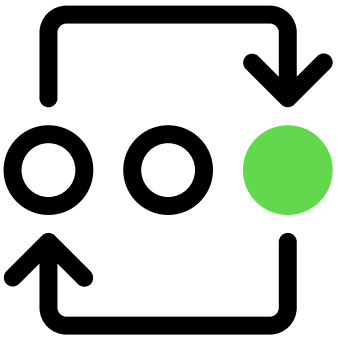
Zeitpläne

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Now Assist für Außendienst-Management (FSM)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Anwendung zum Zusammenfassen von Arbeitsauftragsaufgaben. Sie können Anwendern ermöglichen, Zusammenfassungen von Arbeitsauftragsaufgaben zu generieren, damit sie schneller und detaillierter Notizen erstellen können.

Erste Schritte

Untersuchen	Konfigurieren	Verwenden
		
Erfahren Sie mehr über Now Assist für FSM	Konfigurieren Sie Now Assist für FSM Anwendung, um zu beginnen	Verwenden Sie generative KI-Fähigkeiten, die von angeboten werden Now Assist für FSM

Wichtig: Einige Produkte/Funktionen von Now Assist sind derzeit für Kunden in mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Achten Sie auf Aktualisierungen der Verfügbarkeit in zukünftigen Versionen.

Wichtig: Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Aufgabendaten (für Fallunterstützung) und Chat-Transkripte (für Chat Assist). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Now Assist für Außendienst-Management (FSM) erkunden

Mit Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Mit der Anwendung können Anwender Zusammenfassungen und Wissensartikel von Arbeitsauftragsaufgaben aus Informationen zu Arbeitsauftragsaufgaben generieren.

Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Übersicht

Die folgenden generativen KI-Fähigkeiten sind verfügbar:

- Die Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, Aufgaben schneller zu schließen, indem Zusammenfassungen aus Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe generiert werden. Automatisierter Inhaltseintrag mit Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Optimiert die Zusammenfassungserstellung, reduziert die Zeit für Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendung und bietet qualitativ hochwertigere Details in den Arbeitsnotizen.
- Die Wissensgenerierung kann Service Desk-Mitarbeitern helfen, die Inhaltserstellung zu optimieren. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann Wissensartikel automatisch generieren, indem er die relevanten Daten aus dem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz verwendet. Da Sie Wissensartikel nicht manuell generieren müssen, spart diese Funktion Ihren Service Desk-Mitarbeitern wertvolle Zeit und Mühe.

Kompetenzen

Die Now Assist für FSM Die Anwendung enthält Kompetenzen der generativen KI, mit denen Anwender Zusammenfassungsnotizen zu Arbeitsauftragsaufgaben in jedem Status

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

generieren oder Wissensartikel aus geschlossenen Arbeitsauftragsaufgaben generieren können.

Zusammenfassung Der Arbeitsauftragsaufgabe

Ermöglicht Anwendern das Generieren einer Zusammenfassung des Aufgabenabschlusses mithilfe vorkonfigurierter Eingaben aus der Arbeitsauftragsaufgabe.

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ generiert eine Zusammenfassung aus den folgenden Arbeitsauftragsaufgaben-Feldern:

- Beschreibung
- Kurzbeschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen

Generierung von Wissen

Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, nach dem Schließen der Arbeitsauftragsaufgabe einen wissensartikel aus einem Fall zu generieren.

Die Kompetenz „Wissensgenerierung“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen wissensartikel basierend auf ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben generieren und überprüfen können, bevor der wissensartikelentwurf veröffentlicht wird.

Now Assist für Außendienst-Management (FSM) konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Anwendung, damit Anwender Arbeitsauftragszusammenfassungen und Wissensartikel generieren oder zusammenfassen können Sidebar Diskussionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für FSM zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist-Administrator Konsole .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

FSM-Funktion in Now Assist-Administrator Konsole

FSM-Funktion	Kompetenzen
Arbeitsauftragsaufgabe	Zusammenfassung Der Arbeitsauftragsaufgabe
Wissen	KB-Generierung
Chat	Sidebar Zusammenfassung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Die ServiceNow® Großes Sprachmodell (Now LLM Service) Ist derzeit der einzige Anbieter dafür Now Assist Kompetenzen der Anwendung.

Prozedur

1. Installieren Sie bei Bedarf Now Assist für FSM Plugin (sn_fsm_gen_ai).

   Informationen zum Installationsprozess finden Sie unter Now Assist-Plugins installieren .

2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features** Um auf zuzugreifen **Funktionen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
3. Wählen Sie im Feld Produkt auswählen die Option aus **FSM** .
4. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für die Funktionen von Now Assist für FSM. Diese Funktionen sind unter gruppiert **Kunde** Workflow-Gruppe. Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.
5. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.
6. Wählen Sie im Abschnitt „Alle verfügbaren Kompetenzen“ **Kompetenz aktivieren**.
7. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.

   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (FSM).

8. Sobald Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren. Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
9. Definieren Sie die Verfügbarkeit der Kompetenz.
   - Wählen Sie Aus **Kompetenz ist immer verfügbar** Um die Kompetenz überall zu aktivieren, wo sie verfügbar ist.
   - Wählen Sie Aus **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Dient zum manuellen Festlegen der Bedingungen für die Verfügbarkeit der Kompetenz.
10. Nachdem Sie die Kompetenzverfügbarkeit konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
11. Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.
    - Wählen Sie Aus **Produktintern** Zum Anzeigen der Kompetenz im Mobile Agent App.
    - Wählen Sie Aus **Now Assist-Bereich** Zum Anzeigen der Kompetenz im Now Assist-Bereich.
12. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
13. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen. Ihre Kompetenz ist konfiguriert.
14. Konfigurieren Sie die UI-Aktionen „Abschlussnotizen generieren“.

    Um die Aktivierung für die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ abzuschließen, müssen Sie die UI-Aktionen „Abschlussnotizen generieren“ für die status „Abgeschlossen“ und „unvollständig schließen“ aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Zugehörige Informationen

Now Assist-Administrator Konsole

Wird Konfiguriert Now Assist Einstellungen und Funktionen

Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (FSM)

Verwenden Sie die Eingaben für jede Kompetenz, um zu konfigurieren, wie eine Kompetenz verwendet wird.

Kompetenzübersicht

Abhängig von der ausgewählten Kompetenz können Sie Eingaben konfigurieren. Diese Einstellungen bestimmen, wie eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe verwendet werden.

Sie können verwenden Now LLM Service, Azure OpenAI, Google Gemini Oder Anthropic Claude auf AWS Als KI-Modellanbieter für alle Now Assist Kompetenzen und KI-Agenten. Verwenden Sie die Konfigurationssteuerungen in KI-Governance Um zu definieren, welche Optionen verfügbar sind, legen Sie dann die Einstellungen auf Kompetenzebene in fest Now Assist-Administrator Konsole an. Weitere Informationen finden Sie unter Große Sprachmodelle auf der ServiceNow AI Platform® .

Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“

Die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ enthält die Eingaben zur Identifizierung der Tabelle und der Felder, die verwendet werden, wenn eine Zusammenfassung der Abschlussnotiz generiert wird.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • Name des betroffenen Produkts • Teileanforderungsmodell • Erforderliche Teilemenge • Reservierte Teileanforderung – Menge

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

KB-Generierungskompetenz

Die Kompetenz „KB-Generierung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn der wissensartikelentwurf für einen Fall generiert wird.

Die folgende Tabelle zeigt die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“.

Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Wissensartikeln“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Arbeitsauftragsaufgabe [wm_task]
Eingabefelder	• Kurzbeschreibung • Beschreibung • Arbeitsnotizen • Kommentare

Konfigurieren Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“

Fügen Sie den Bildschirmen zum Abschließen von Aufgaben eine generative KI-spezifische Funktionalität hinzu, indem Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ konfigurieren, die im enthalten ist Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Außendienst-Management Die Anwendung enthält Parameterbildschirme „Abschließen“ und „unvollständig schließen“, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsauftragsaufgaben schließen können.

Die Now Assist für FSM Die Anwendung enthält generative KI-spezifische Funktionen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Zusammenfassungen zum Abschluss von Arbeitsauftragsaufgaben generieren können.

Prozedur

1. Aktivieren Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ für den Bildschirm „Abschließen abgeschlossen“.
   a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**an.
   b. Filtern Sie die anzuzeigende Liste **Schließen** In **Name** Feld.
   c. Wählen Sie den Bildschirm „Abschließen“ aus.
   d. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.
   e. Wählen Sie aus **gen_KI_user_action_close_Complete** Aktion.
   f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.
   g. Wählen Sie **Aktualisieren**.
2. Aktivieren Sie die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ für den Bildschirm „unvollständig schließen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

a. Navigieren zu **Alle** > **System Mobile** > **Bildschirme**an.

b. Filtern Sie die anzuzeigende Liste **Schließen** In **Name** Feld.

c. Wählen Sie den Bildschirm „unvollständig schließen“ aus.

d. Wählen Sie die Registerkarte **Aktionen** aus.

e. Wählen Sie aus **gen_KI_user_action_close_unvollständig** Aktion.

f. Aktivieren Sie die Checkbox **Aktiv**.

g. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Ergebnis

Die UI-Aktion „Abschlussnotizen generieren“ ist aktiviert. Service Desk-Mitarbeiter können Abschlussnotizen generieren, wenn sie Arbeitsauftragsaufgaben auf der schließen Mobile Agent® Anwendung. Weitere Informationen finden Sie unter Generieren Sie Zusammenfassungen zum Abschluss von Arbeitsauftragsaufgaben in ServiceNow Agent.

Konfigurieren Sie die Kompetenz „KB-Generierung“

Konfigurieren Sie die KB-Generierungskompetenz, mit der Service Desk-Mitarbeiter wissensartikel entwerfen können Now Assist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

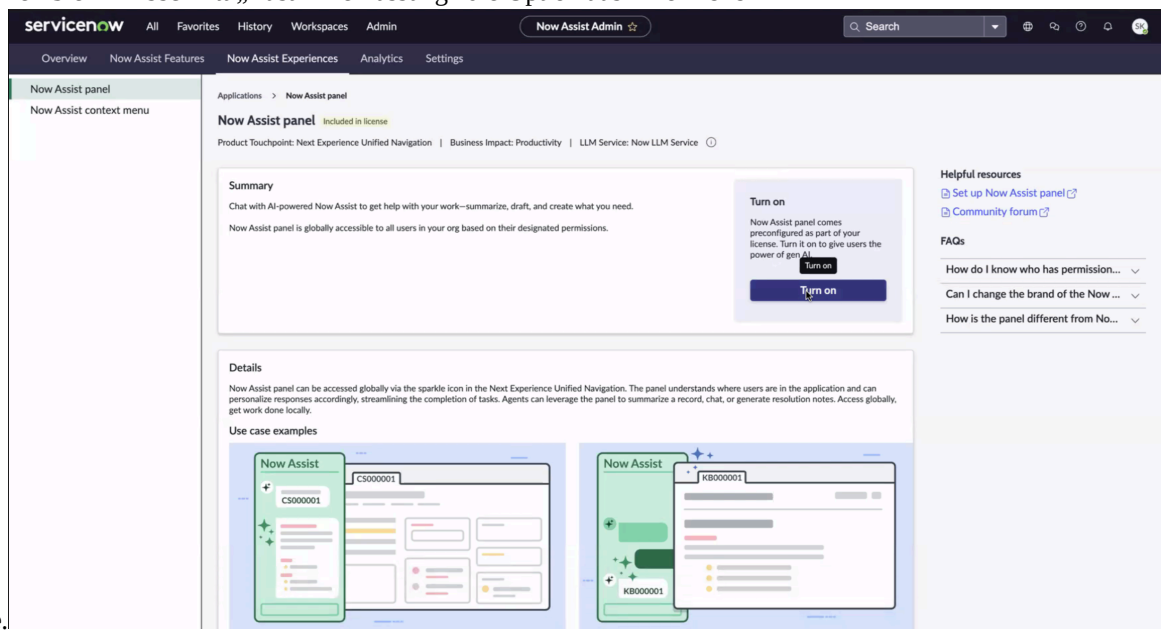
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Damit Service Desk-Mitarbeiter Wissensartikel für Arbeitsaufträge im Status „Geschlossen abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ generieren können, konfigurieren Sie die Kompetenz „KB-Generierung“. Diese Konfiguration umfasst drei wichtige Schritte: Aktivieren Sie den Now Assist-Bereich, aktivieren Sie den FSM Wissenskompetenz und aktivieren Sie die Kompetenz Now Assist für Platform-Wissen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um sicherzustellen, dass Ihre KB-Generierungskompetenz korrekt eingerichtet ist.

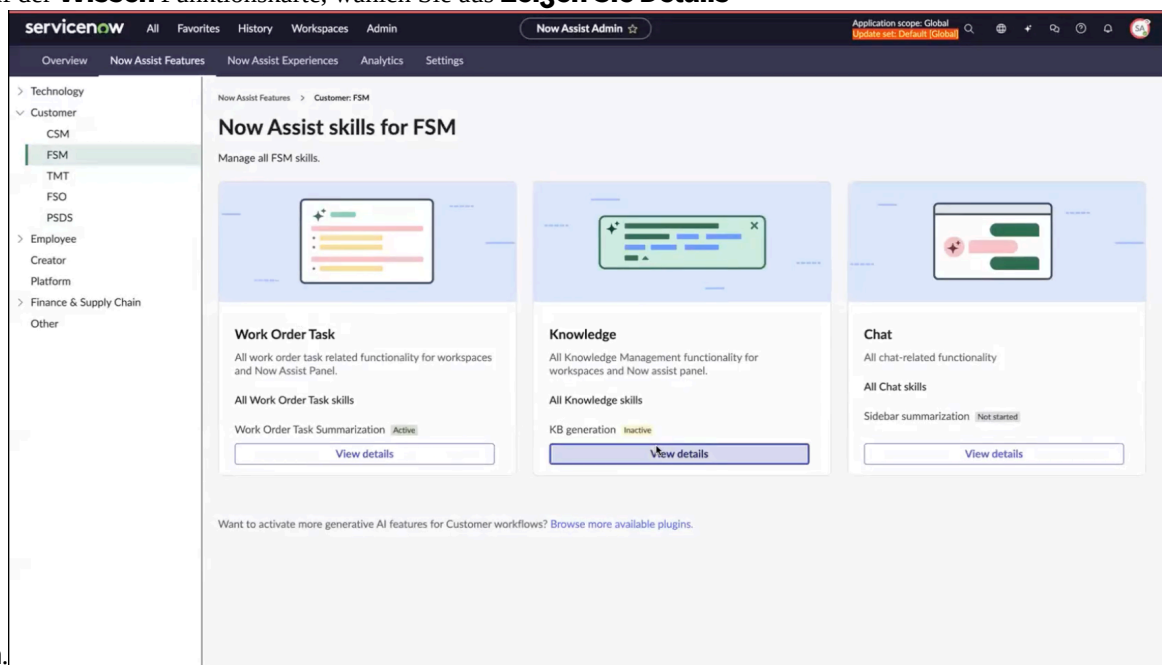
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Erfahrungen** Um auf zuzugreifen *Now Assist*Bereich Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Wählen Sie im Abschnitt „Zusammenfassung“ die Option aus **Aktivieren** **Sie**.



3. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Funktionen und Kompetenzen** .
4. Wählen Sie in der Gruppe Kunden-Workflow die Option aus **FSM** .
5. Auf der **Wissen** Funktionskarte, wählen Sie aus **Zeigen Sie Details** **an**.



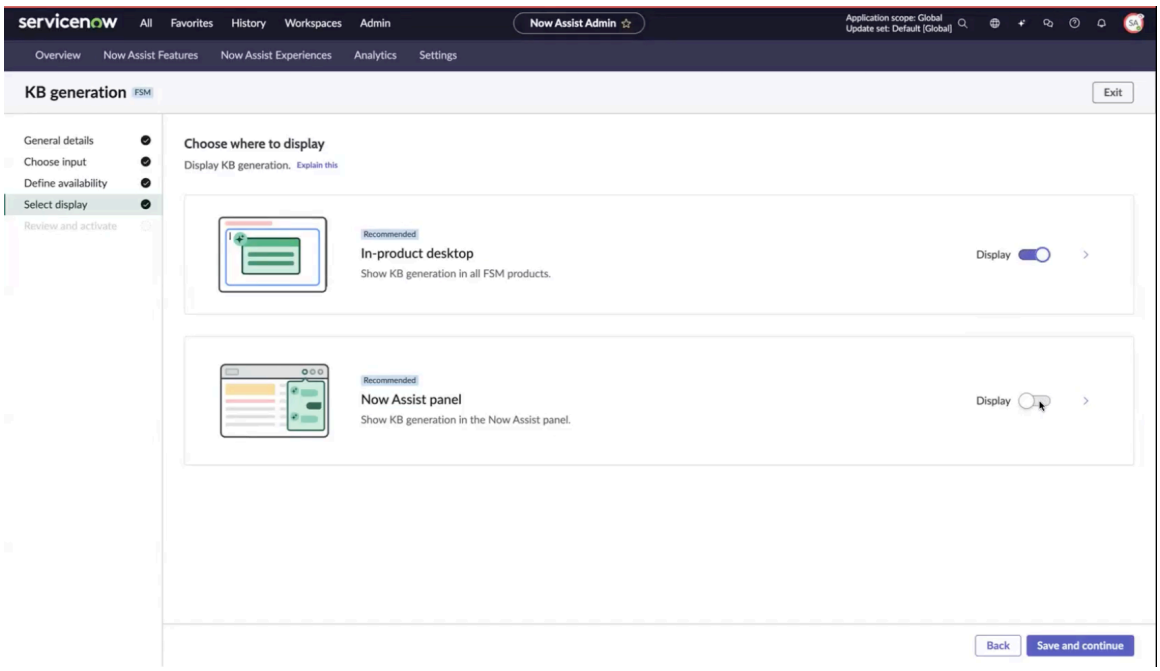
6. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Wissenskompetenzen die Option aus **Kompetenz aktivieren** .
7. Wählen Sie aus, wo die KB-Generierungskompetenz angezeigt werden soll, indem Sie den Schalter Anzeigen umschalten.
   Sie können Produktintern auswählen, Now Assist Bereich oder beides.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um die Rollen zu definieren, die diese Kompetenz produktintern verwenden können.
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um Rollen zu definieren, die diese Kompetenz in verwenden können Now Assist Bereich.

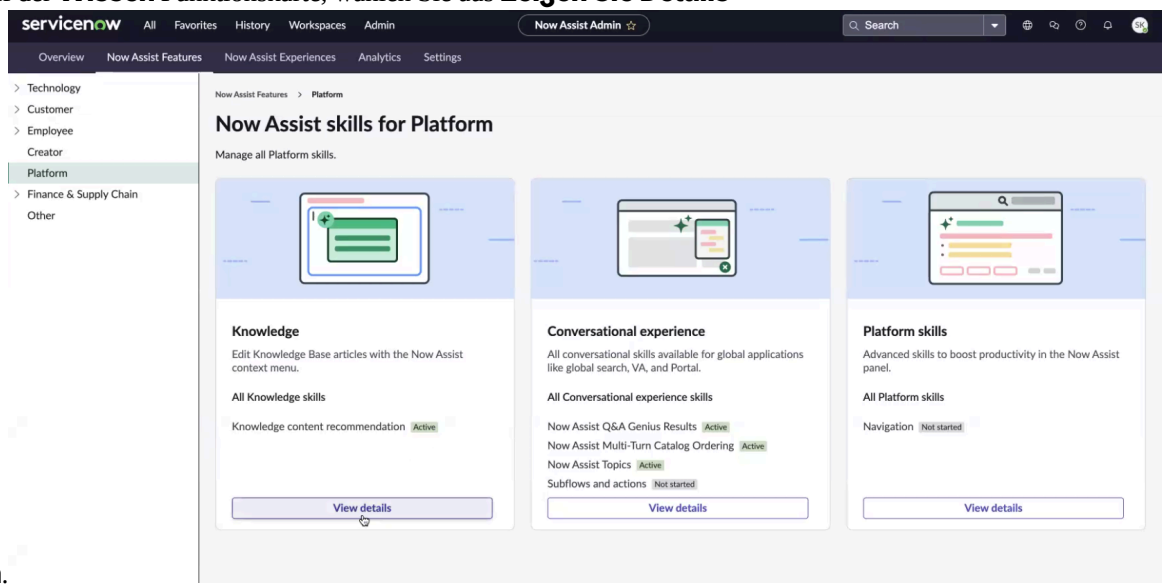
Hinweis: Wenn der Umschalter im Now Assist-Bereich nicht angezeigt wird, kehren Sie zu Schritt 1 zurück, um ihn zu aktivieren.



8. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
9. Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, und wählen Sie aus **Aktivieren** .
10. Zurück zu Wissen.
11. Wählen Sie den Plattform-Workflow aus.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

12. Auf der **Wissen** Funktionskarte, wählen Sie aus **Zeigen Sie Details**



an.

13. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Wissenskompetenzen die Option aus **Kompetenz aktivieren** .
14. Wählen Sie Aus **Produktinterner Desktop** Durch Umschalten des Anzeigeschalters.
15. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
16. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.

Anpassen einer Kompetenz

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie anpassen Now Assist für FSM Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“, damit Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI im konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und in der Core-UI verwenden können.

Konfiguration – Übersicht

Sie können die folgenden Kompetenzen anpassen:

- KB-Generierung
- Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Passen Sie ein an Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“

Als Administrator können Sie die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ klonen und dann in auf die Kompetenz zugreifen Now Assist Kompetenzkit und aktualisieren Sie die Hinweismeldungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Von Now Assist-Administrator-Konsole können Sie die Eingabetabellen, zugehörigen Listen und Felder für jede Eingabevorlage der Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ auswählen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Administrator** > **Now Assist Admin**an.
2. Wählen Sie aus **Now Assist-Kompetenzen** Registerkarte.
3. In **Kunde** Workflow-Gruppe auswählen **FSM** Um die Kompetenzen für anzuzeigen Now Assist für FSM Funktionen.
4. Aktivieren und kopieren Sie Now Assist für FSM Zusammenfassungskompetenz der Arbeitsauftragsaufgabe zur Anpassung.

   a. Wählen Sie auf der Funktionskarte „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“ die Option aus **Zeigen Sie Details an** .

   b. Suchen Sie im Abschnitt „alle verfügbaren Kompetenzen“ die Kompetenz „Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe“, und wählen Sie aus **Kompetenz aktivieren** .
   Sie können eine Kopie der Kompetenz erstellen, bevor Sie sie aktivieren.

   c. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen ⋮ Erstellen Sie für die Kompetenz im Abschnitt aktive Kompetenzen eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Kopie** .
   Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.

   > **Hinweis:** Sie können nur eine Zusammenfassungskompetenz für Arbeitsauftragsaufgaben oder die Kompetenz „KB-Generierung“ duplizieren. Die Felder für die Kompetenzen, die Sie nicht duplizieren können, haben schreibgeschützte Werte.

   d. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen.
   Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung, und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz aktiviert.

5. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben für Now Assist für Außendienst-Management (FSM).
   a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
6. Wählen Sie die Eingabedaten aus.

   Konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (status „Neu“, „in Bearbeitung“ und „Geschlossen“) für die Kompetenz.

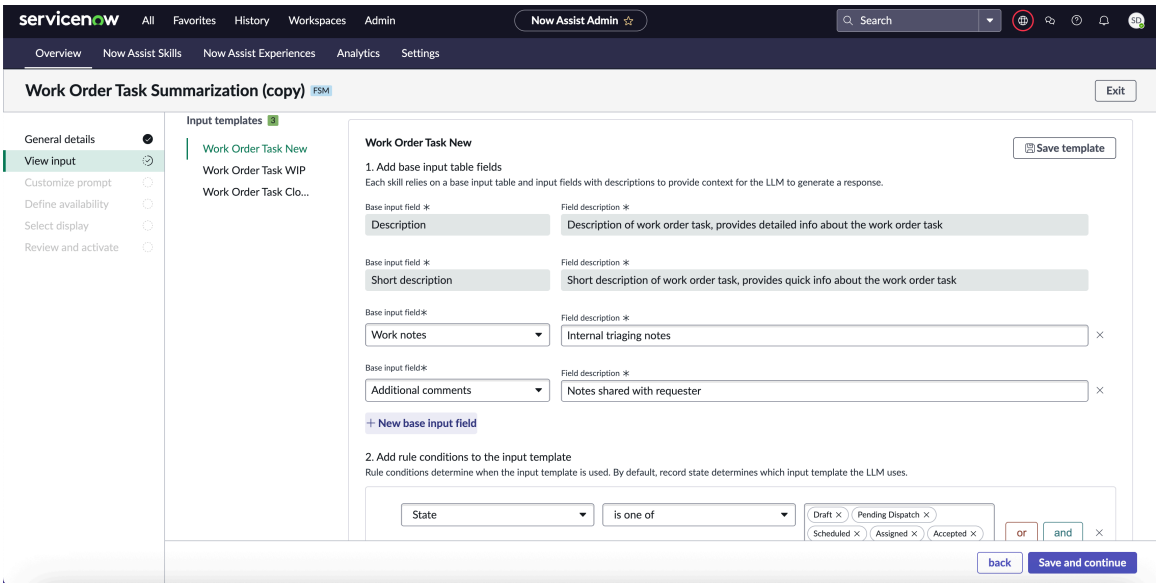
   Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

   Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die mit dem Basissystem als Teil der Eingabedaten angeboten werden.

   a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und Geschlossen) aus **+Neues Basiseingabefeld** Und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

      Fügen Sie mehrere Basiseingabefelder hinzu, wenn weitere Eingaben erforderlich sind.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Arbeitsaufgabentabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld. Beispiel: Kurzbeschreibung der Arbeitsauftragsaufgabe, bietet schnelle Informationen zur Arbeitsauftragsaufgabe.

b. Konfigurieren Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und Geschlossen) die Regelbedingungen, indem Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um die Daten weiter zu filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiter ausbauen, indem Sie auswählen **+neue Bedingung festgelegt** Und Konfigurieren zusätzlicher Parameter.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabevorlagenstatus aufgelistet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

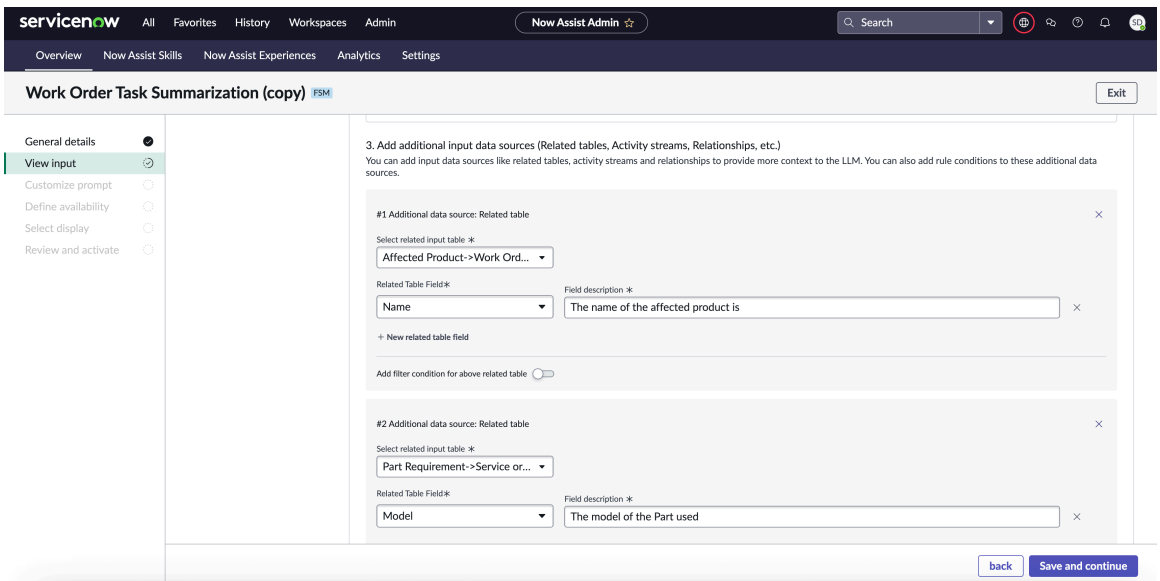
Status der Eingabevorlage

Status	Beschreibung
Neu	Status ist „Neu“.
WIP	Status ist „In Arbeit“.
Geschlossen	Status ist „Geschlossen“.

c. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und Geschlossen) aus **+neue Datenquelle** Konfigurieren Sie die zusätzliche zugehörige Tabelle, Aktivitätenströme und Beziehungen nach Bedarf.

Das Hinzufügen der Eingabedatenquellen, z. B. die zugehörigen Tabellen, Aktivitätenströme und Beziehungen, bietet mehr Kontext für die Now LLM Service.

Sie können die Regelbedingungen auch diesen zusätzlichen zugehörigen Tabellen-, Aktivitätenstrom- und Beziehungsdatenquellen hinzufügen.



In der folgenden Tabelle sind die Datenquellen aufgelistet, die Sie den Eingabedaten hinzufügen können.

Zusätzliche Datenquellen

Datenquelle	Beschreibung
Zugehörige Tabelle	Felder für eine zugehörige Liste: ▪ Zugehörige Eingabetabelle auswählen ▪ Zugehöriges Tabellenfeld ▪ Feldbeschreibung Die Konfiguration der zugehörigen Tabellenfelder folgt demselben Format wie die Felder der Basiseingabetabelle im Schritt „Eingabe auswählen“.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Datenquelle	Beschreibung
Aktivität: E-Mail	E-Mail, die an die Arbeitsauftragsaufgabe in der Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe angehängt ist.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

7. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Bewerten Sie den Prompt, der für jede Eingabevorlage verwendet wird, um sicherzustellen, dass er Ihren Erwartungen entspricht. Um die Eingabeaufforderung zu überprüfen und zu ändern, können Sie das Now Assist-Kompetenzkit aufrufen.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und Geschlossen) im Abschnitt „Testantwort“ einen Arbeitsauftragsaufgabendatensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie auswählen **Test Ausführen**

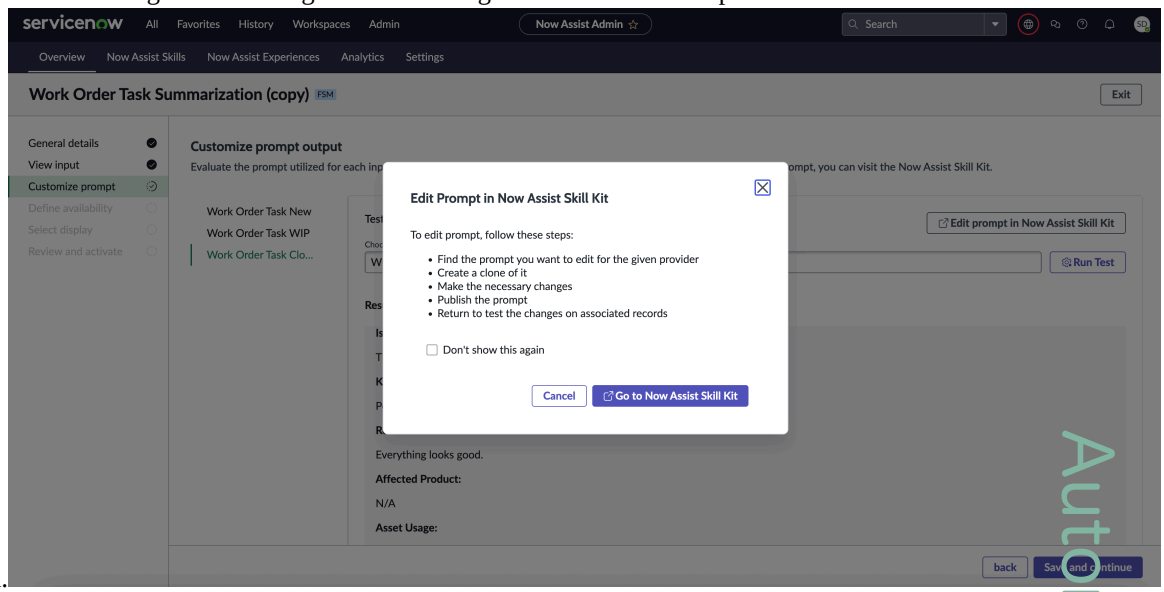
In der folgenden Tabelle sind die obligatorischen Header für die Eingabeaufforderung aufgelistet.

Obligatorische Header für die Eingabeaufforderung

Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Neu	Problem
In Bearbeitung	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen
Geschlossen	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Lösung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

b. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie die Eingabeaufforderung im Now Assist-Kompetenzkit**Um die erforderlichen Änderungen an der Eingabeaufforderung im Now Assist-Kompetenzkit vorzunehmen.



c. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

8. Definieren Sie die Verfügbarkeit.

Definieren Sie, wie die Kompetenz Anwendern zur Verfügung gestellt wird.

a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie Anwendern immer zur Verfügung steht, oder wählen Sie die Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, damit die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Wählen Sie die Anzeige aus.
Konfigurieren Sie, wo die Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern** : Wenn ausgewählt, Now Assist Kompetenzen werden in allen FSM-Produkten (in Formularen und in Arbeitsbereichen) angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Now Assist Bereich .

Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

10. Überprüfen und aktivieren Sie.
Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen. Sie können jetzt auswählen **Zusammenfassen** Aus einem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz und generieren Sie die anwenderdefinierte Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe.

Passen Sie eine KB-Generierungskompetenz in an Now Assist für Außendienst-Management (FSM)

Als Administrator können Sie die Kompetenz „KB-Generierung“ klonen und die Eingabefelder anpassen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die sofort einsatzbereite KB (OOB) wird für die folgenden status generiert: „Abgeschlossen“, „unvollständig schließen“ und „in Arbeit“. Von Now Assist-Administrator Konsole können Sie die Verfügbarkeit der KB-Generierungskompetenz duplizieren und anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Kompetenzen**an.

2. In **Kunde** Workflow-Gruppe auswählen **FSM** Um die Kompetenzen für anzuzeigen Now Assist für FSM Funktionen.

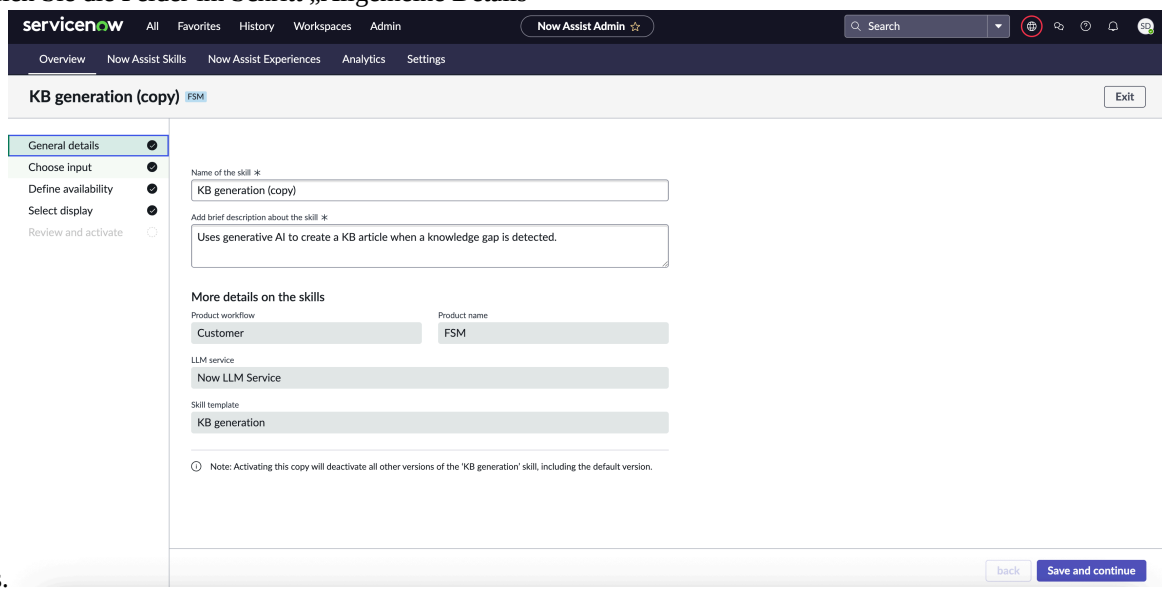
3. Erstellen Sie eine Kopie von Now Assist für FSM KB-Generierungskompetenz und passen Sie die Eingabefelder an.

a. Wählen Sie auf der Funktionskarte „KB-Generierung – Kompetenz“ das Symbol „weitere Aktionen“ aus
⋮ .

b. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Kopie** .
Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung, und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz aktiviert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

4. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“

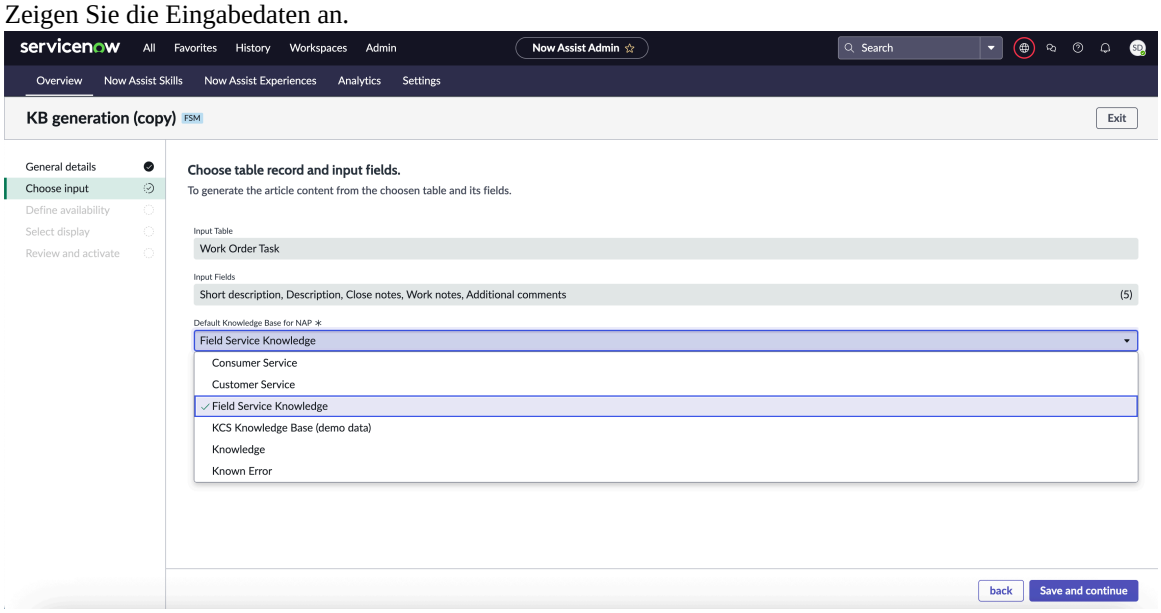


aus.

a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

5. Zeigen Sie die Eingabedaten an.



a. Der Tabellendatensatz und die Eingabefelder sind schreibgeschützt.

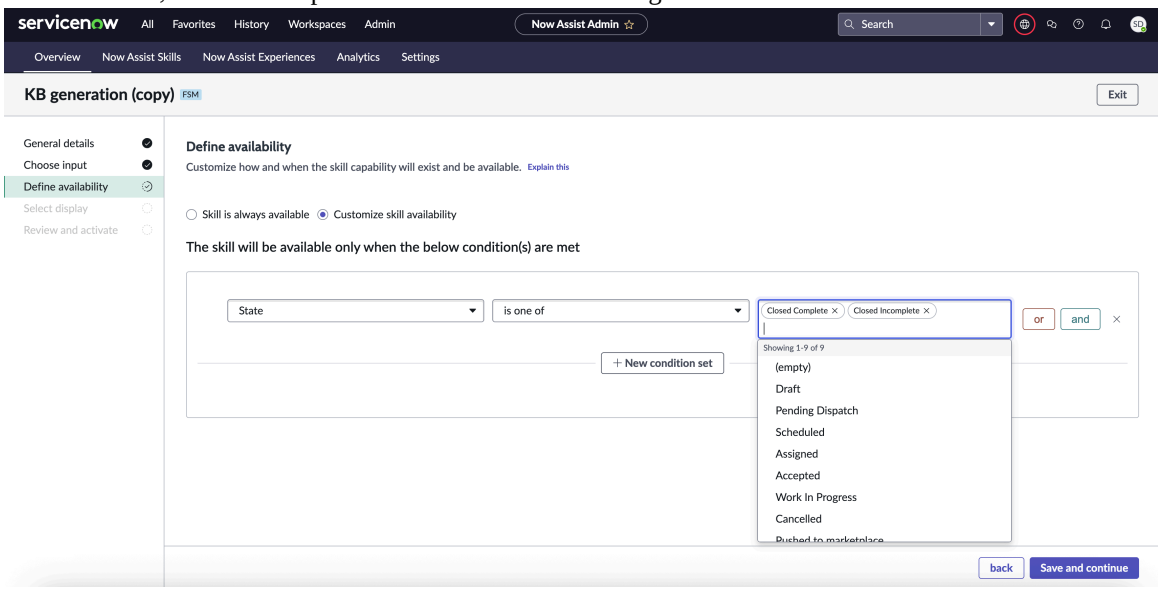
b. Wählen Sie aus **Standard-Knowledge Base für den Now Assist-Bereich** .

c. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

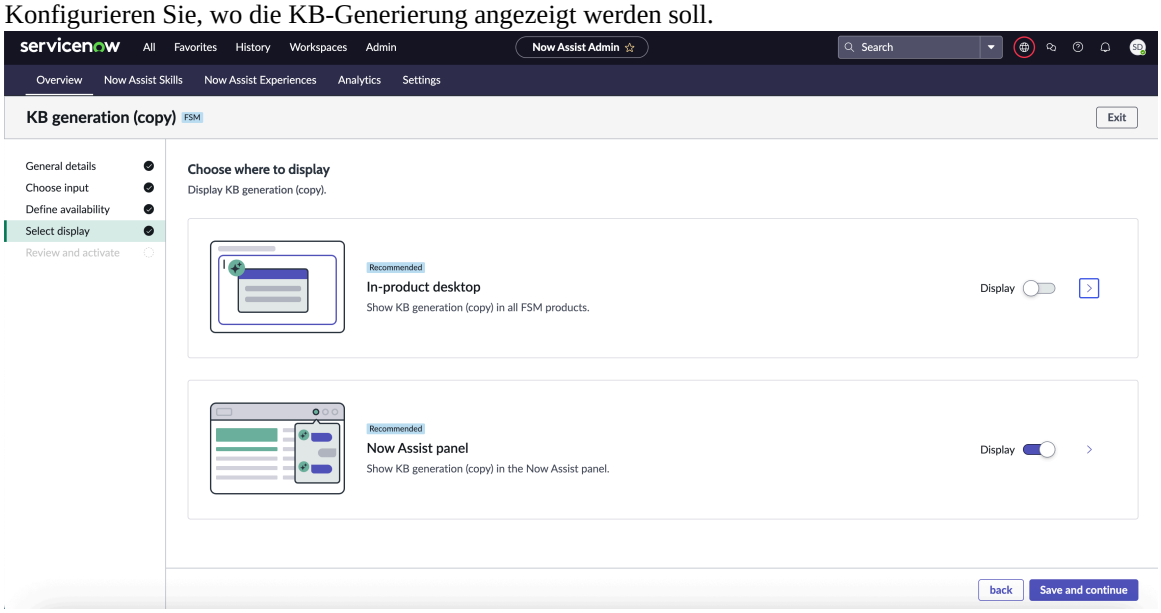
6. Definieren Sie, wie die Kompetenz für Ihre Anwender verfügbar ist.



a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

7. Konfigurieren Sie, wo die KB-Generierung angezeigt werden soll.



a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist KB-Generierungskompetenz wird in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Damit die Kompetenz im Produkt angezeigt wird, wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können. Die einzigen unterstützten Rollen sind wm_Manager Und wm_Dispatcher .

Automatische Übersetzung

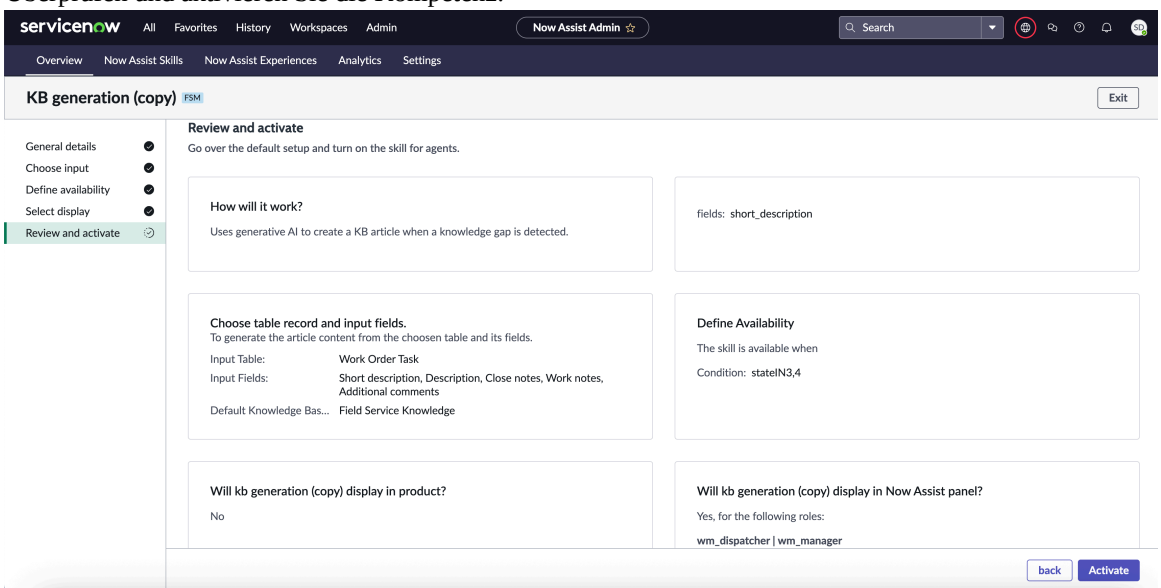
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

- **Now Assist-Bereich** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist KB-Generierungskompetenz ist in verfügbar Now Assist Bereich.

  Damit die Kompetenz in angezeigt wird Now Assist Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Rollen zu identifizieren, die die Kompetenz verwenden können. Die einzigen unterstützten Rollen sind wm_Manager Und wm_Dispatcher .

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

8. Überprüfen und aktivieren Sie die Kompetenz.



Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.

Erstellen Sie einen Assistenten für Außendienst-Management

Richten Sie ein Now Assist In Virtual Agent Zur Hilfe Außendienst Techniker fassen Arbeitsauftragsaufgaben zusammen und finden sie relevant Knowledge Base artikel, um ihre Aufgaben effizient von der auszuführen Mobile Agent® Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Die Außendienst Das mobile Plugin (com.sn_fsm_mobile) muss zur Verwendung installiert sein Now Assist In Virtual Agent Auf Mobilgeräten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Now Assist In Virtual Agent Für FSM, Verfügbares OOTB, ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Fragen zu stellen und bestimmte Antworten zu erhalten, die in gefunden wurden Knowledge Base artikel. Er bezieht den artikel, der zur Bereitstellung der Antwort verwendet wurde, und stellt die entsprechende Antwort bereit, die dort gefunden wurde. Durch sofortigen Zugriff auf wichtige Informationen, die Now Assist In Virtual Agent Für FSM Ermöglicht Technikern, Probleme schneller und genauer zu lösen, was letztendlich die Servicequalität und die Kundenzufriedenheit verbessert. Dieses Setup ist erforderlich, um anzuzeigen Now Assist In Virtual Agent Für Außendienst Mobile Agent® Anwendung. Die folgenden Schritte führen Sie durch den Prozess der Aktivierung dieses Virtual Agent, um Ihre zu optimieren Außendienst-Management.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Informationen zum Einrichten und Steuern von Personen, die Zugriff auf die KI-Agents und die von ihnen verwalteten Workflows haben, finden Sie unter Implementieren Sie die Zugriffssteuerung für Sicherheit in KI-Agents .

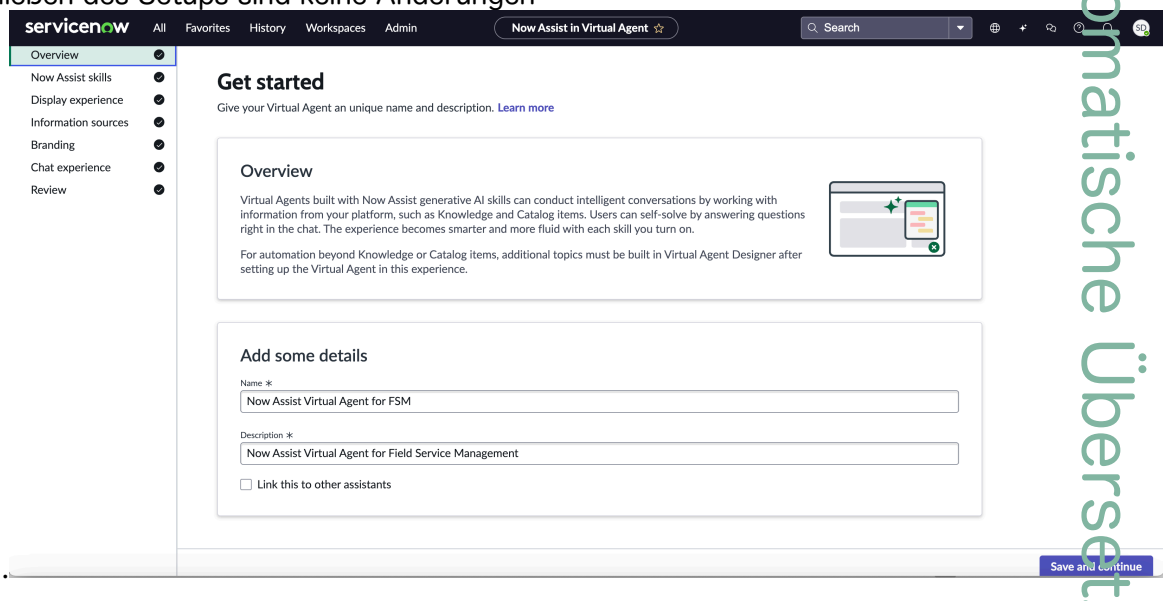
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konversations-Schnittstellen** > **Assistenten**an.
2. Wählen Sie Aus **Now Assist Virtual Agent für FSM** .

> **Hinweis:**
>
> Wenn Sie einen der Standardassistenten auswählen, werden möglicherweise einige nicht zutreffende Optionen angezeigt. Diese Optionen sind standardmäßig Teil des Menüs und wirken sich nicht auf Ihre Aufgabe aus.

3. Überprüfen Sie jeden der sieben geführten Setup-Schritte:

Alle geführten Setup-Schritte sind vorkonfiguriert. Zum Abschließen des Setups sind keine Änderungen



erforderlich.

Geführte Setup-Schritte

Schritte Des Geführten Setups	Beschreibung
Übersicht	Geben Sie im Abschnitt einige Details hinzufügen einen eindeutigen Namen und eine Beschreibung für Ihren Virtual Agent an.
Now Assist-Kompetenzen	Aktivieren Sie Now Assist Q&A und Now Assist-Themenkompetenzen.
Experiences Anzeigen	Legen Sie die Anzeige-Experience für Mobile auf Now Assist für FSM fest.
Informationsquellen	Wählen Sie die Knowledge-Tabelle als Informationsquelle aus.
Branding	Legen Sie das Branding für Mobilgeräte auf Now Assist für FSM fest.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Schritte Des Geführten Setups	Beschreibung
Chat-Experiences	Verwalten Sie Begrüßungs-, Schließen- und Fallback-Nachrichten.
Prüfung	Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, und testen Sie optional Ihren Virtual Agent.

4. Wählen Sie Aus **Fortfahren und speichern** Nachdem Sie jeden Schritt überprüft haben.
5. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie** Nach dem endgültigen Überprüfungsschritt.

Now Assist für Außendienst-Management (FSM) verwenden

Sie können verwenden Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Dient zum Generieren von Zusammenfassungen der Arbeitsauftragsaufgabe.

Generieren Sie eine Zusammenfassung der Arbeitsauftragsaufgabe

Generieren Sie eine Zusammenfassung direkt aus dem Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_Qualifier, wm_Dispatcher, wm_Agent

Prozedur

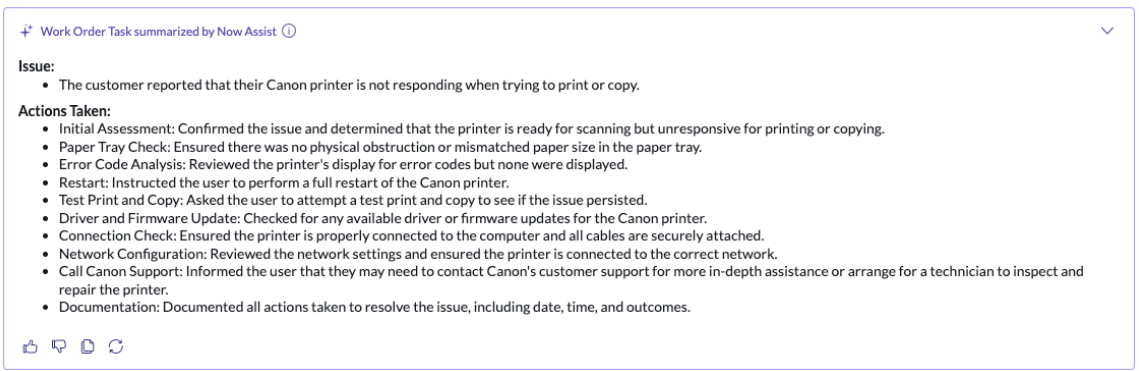
1. Navigieren Sie zu einer Arbeitsauftragsaufgabe.
2. Wählen Sie **Zusammenfassen**.

Ergebnis

Für die Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Zusammenfassung generiert.

Example: Generieren Sie eine Zusammenfassung für eine in Arbeit befindliche Aufgabe

Alex, der Service Desk-Mitarbeiter, schließt eine Druckerreparaturaufgabe ab. Um die Aufgabe abzuschließen, generieren sie eine Zusammenfassung mit dem Verfahren.



© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Nächste Maßnahme
Sie können die Zusammenfassung als hilfreich oder nicht hilfreich markieren, die Zusammenfassung kopieren oder aktualisieren, um die Zusammenfassung erneut zu generieren.

Generieren Sie Zusammenfassungen zum Abschluss von Arbeitsauftragsaufgaben in ServiceNow Agent

Generieren Sie Zusammenfassungen zum Abschluss von Arbeitsauftragsaufgaben in ServiceNow Agent App, um detaillierte Notizen zu erstellen und Aufgaben schneller zu schließen.

Vorbereitungen
Service Desk-Mitarbeiter können nur Zusammenfassungen für die ihnen zugewiesenen Arbeitsauftragsaufgaben generieren. Die Arbeitsauftragsaufgabe muss sich im Status **In Bearbeitung** befinden. Arbeitsnotizen müssen mindestens 200 Wörter enthalten, um eine Zusammenfassung zu generieren.

Weitere Informationen zum Schließen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter Schließen Sie eine vollständige Arbeitsauftragsaufgabe auf einem Mobilgerät.

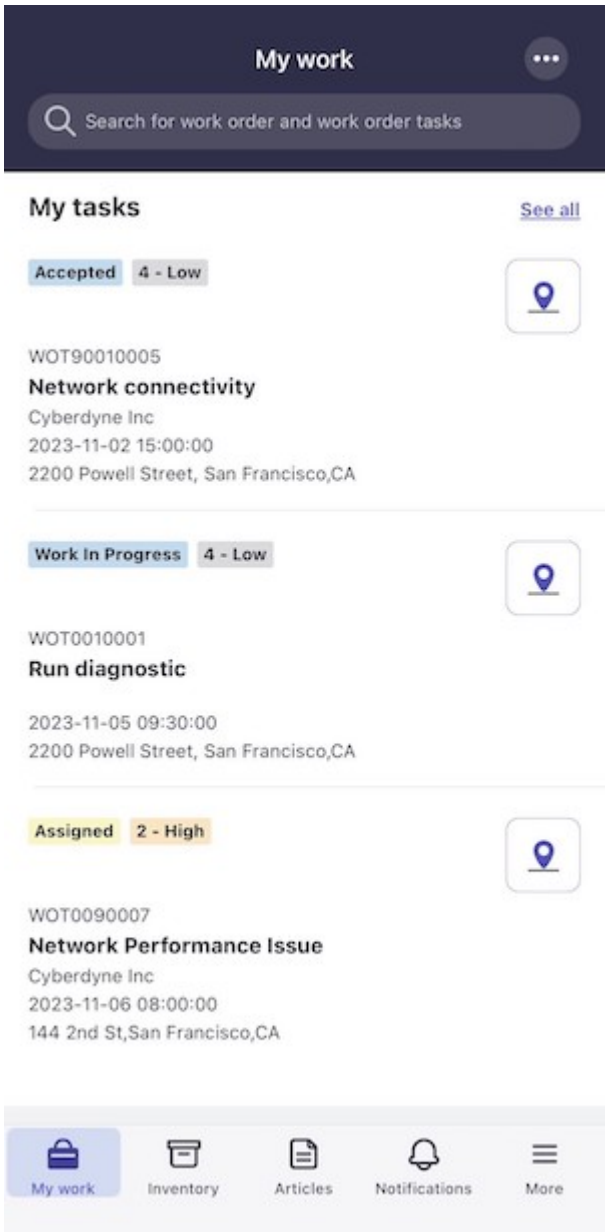
Erforderliche Rolle: agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Meine Arbeit**an.
2. Wählen Sie im Abschnitt meine Aufgaben die Arbeitsauftragsaufgabe aus, die Sie schließen möchten.

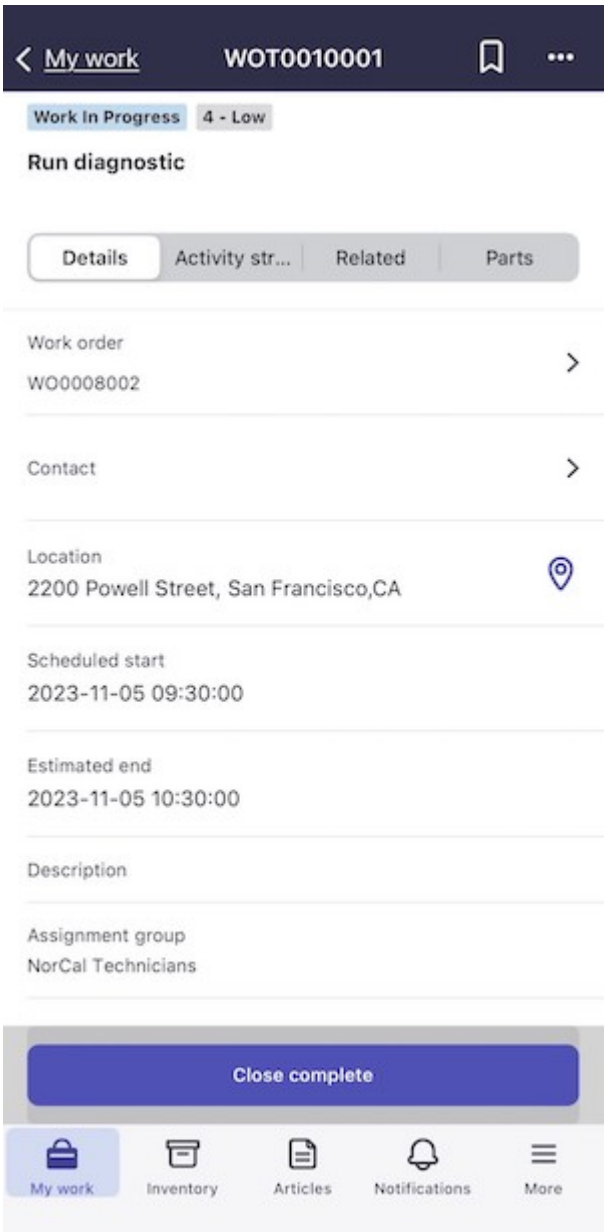
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



3. Tippen Sie auf **Schließen – vollständig**.

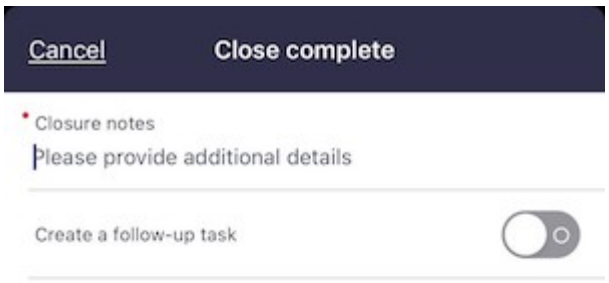
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

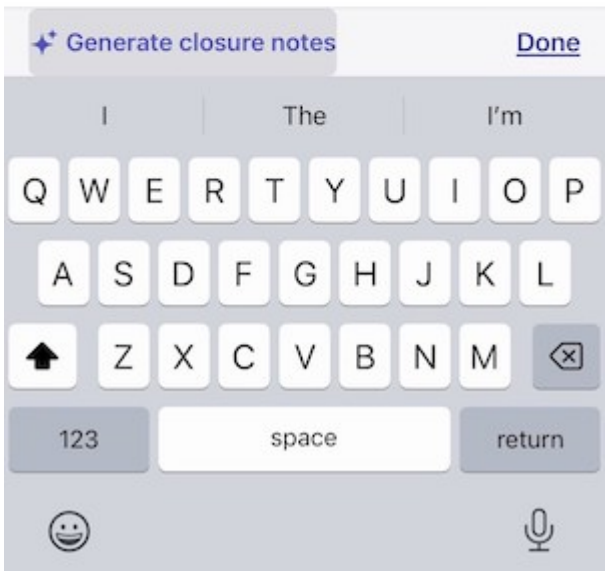


4. Tippen Sie auf **Abschlussnotizen** Feld.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

5. Tippen Sie Auf **Generieren Sie Abschlussnotizen** .





Ergebnis
Für die Arbeitsauftragsaufgabe wird eine Abschlusszusammenfassung generiert. Sie können die Zusammenfassung bearbeiten, nachdem sie generiert wurde. Da die Informationen in diesen Feldern automatisch generiert werden, empfiehlt es sich, den Text zu überprüfen und sicherzustellen, dass er korrekt ist.

Generieren Sie einen wissensartikel aus dem CSM/FSM Konfigurierbarer ArbeitsbereichUnd klassische Umgebung mit Now Assist

Generieren Sie als Service Desk-Mitarbeiter Wissensartikel für geschlossene Arbeitsauftragsaufgaben innerhalb von CSM/FSM Konfigurierbarer ArbeitsbereichUnd klassische Umgebung mit Now Assist.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Vorbereitungen

Um einen wissensartikel für eine Arbeitsauftragsaufgabe zu generieren, muss sich die Arbeitsauftragsaufgabe im Status „Geschlossen abgeschlossen“ oder „Geschlossen unvollständig“ befinden status . Außerdem darf der Arbeitsauftragsaufgabe noch kein wissensartikel zugeordnet sein.

Die folgenden Systemeigenschaftskonfigurationen sind erforderlich, damit Service Desk-Mitarbeiter die Vorlage „Knowledge Centered Service“ (KCS) beim Generieren von Wissensartikeln verwenden können.

- Installieren Sie das Plugin „Wissensmanagement Advanced“. Details finden Sie unter Aktivieren Sie Wissensmanagement Erweitertes Plugin .
- Aktivieren Sie Knowledge Centered Services (KCS) für FSM, indem Sie die Systemeigenschaft festlegen *sn_fsm.enable_knowledge_kcs*Auf „wahr“. Andernfalls Now Assist Verwendet die Standardvorlage.

Damit ein Service Desk-Mitarbeiter sehen kann Now Assist Experience Stellen Sie auf der Seite „Artikel erstellen“ sicher, dass die folgenden Knowledge Base-Generierungskriterien konfiguriert sind:

- Die Wissenskompetenzen Kunden-Workflow, FSM und Plattform-Workflow werden aktiviert.
- Stellen Sie sicher, dass in der Now Assist-Administrator-Konsole die folgenden Kriterien erfüllt sind:
  - Der Tabellendatensatz und die Eingabefelder müssen angegeben werden.
  - Bedingungen für die Kompetenzverfügbarkeit müssen aus der Liste der Attribute angegeben werden.
  - Anzeige der Knowledge Base-Generierungsfunktion im Produkt und der Now Assist Bereich muss angegeben werden.
- **Artikel Erstellen** Muss so konfiguriert sein, dass die unterstützte Vorlage angewendet wird, z. B. Standard- und KCS-artikel-HTML.
- Derzeit nur die **Artikel Erstellen** Experience ist verfügbar.

Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In FSM Konfigurierbarer ArbeitsbereichUnd der klassischen Umgebung können Sie wissensartikelinformationen für eine Arbeitsauftragsaufgabe generieren, indem Sie auswählen **Erstellen Sie Wissen** Im Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatz. Durch diese UI-Aktion wird das modale Fenster zur Nutzung von KI zum Entwerfen dieses Artikels angezeigt. Mit diesem Modal können Sie den artikel selbst schreiben oder mit einen artikel entwerfen Now Assist Und überprüfen und bearbeiten Sie den Text des wissensartikels.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Öffnen Sie eine Ihnen zugewiesene Arbeitsauftragsaufgabe.
   Der Status des Arbeitsauftragsaufgaben-Datensatzes muss „Geschlossen“ sein.
3. Erstellen Sie den artikel, indem Sie auswählen **Erstellen Sie Wissen** Über die UI-Aktionen für den Arbeitsauftragsaufgabendatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Hinweis:

Die **Erstellen Sie Wissen** Die UI-Aktion ist nur sichtbar, wenn einer Arbeitsauftragsaufgabe kein vorhandener wissensartikel zugeordnet ist.

4. Wählen Sie im Modal artikel erstellen eine Knowledge Base und eine Artikelvorlage aus, falls angezeigt.

   Hinweis: Wenn keine Optionen angezeigt werden, wird die von Ihrem Administrator in ausgewählte Standardvorlage angezeigt Now Assist-Administrator Konsole wird verwendet.

5. Wählen Sie **Artikel erstellen**.
6. Wählen Sie im modalen Dialogfeld „Al zum Entwerfen dieses artikels verwenden“ die Option aus **Ja, Entwurf mit Now Assist** .

   Hinweis: Beim Erstellen eines artikels mit Now Assist, Sobald der Prozess ausgelöst wurde, kann er nicht mehr angehalten werden. Now Assist Generiert den artikel weiterhin, auch wenn Sie das Modal schließen.

7. Wählen Sie im Modal Optionen auswählen die Option aus **Knowledge Base** In dem Sie den artikel und veröffentlichen möchten **Artikelsprache** Zum Generieren des artikels.

   Hinweis: Weitere Informationen zur Sprachauswahl finden Sie unter Generieren Sie einen Wissen artikel mit mehrsprachiger Unterstützung .

8. Wählen Sie **Fortsetzen**.
9. Wählen Sie im neuen Modal bis zu fünf relevante Arbeitsauftragsaufgaben aus, um den artikel zu generieren und auszuwählen **Fahren Sie mit den ausgewählten Aufgaben fort** , Andernfalls auswählen **Abbrechen** .

   Hinweis: Wenn keine ähnlichen Arbeitsauftragsaufgaben vorhanden sind, wird dieses Modal nicht angezeigt, und der artikel wird erstellt. Der generierte artikel wird basierend auf den ausgewählten relevanten Datensätzen sowohl mit der Account-Arbeitsauftragsaufgabe als auch mit allen ausgewählten relevanten Arbeitsauftragsaufgaben verknüpft.

   a. **Wahlweise:** Sobald der artikel auf einer neuen Registerkarte mit einer eindeutigen ID-Nummer für den wissensartikel angezeigt wird, können Sie auf das Funkeln-Symbol klicken **Ausarbeiten** Oder **Kürzen** Der ausgewählte Text.

   b. Wählen Sie Aus **Einfügen** Um den geänderten Text einzubeziehen oder den Text manuell zu aktualisieren.

10. Überprüfen Sie Now Assist Generierter artikel und wählen Sie aus **Übermitteln** Oder **Veröffentlichen** . Die Now Assist Die Erfolgsmeldung wird ausgeblendet und gibt an, dass es sich nicht mehr um handelt Now LLM Service Generierter artikel.

Sidebar-Diskussion zusammenfassen

Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, Dispatchern und Fachexperten mithilfe von Sidebar Zusammenfassungskompetenz in Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_Dispatcher, wm_Manager

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können diese Aktionen mit ausführen Sidebar Zusammenfassung:

- Fassen Sie zusammen Sidebar Diskussion zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Diskussion mithilfe der Schnellaktion „/summarize“.
- Teilen Sie die Sidebar-Diskussion in den Arbeitsnotizen.
- Hinterlassen Sie Feedback zur Zusammenfassung.

Hinweis: Die Sidebar Die Kompetenz „Diskussionszusammenfassung“ befindet sich auf der Chat-Kompetenzkarte in der Gruppe „Kunde“.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM** Und öffnen Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe, die unterstützt Sidebar Diskussion und Zusammenfassung.
2. Wählen Sie eine vorhandene Diskussion aus, oder starten Sie eine neue.

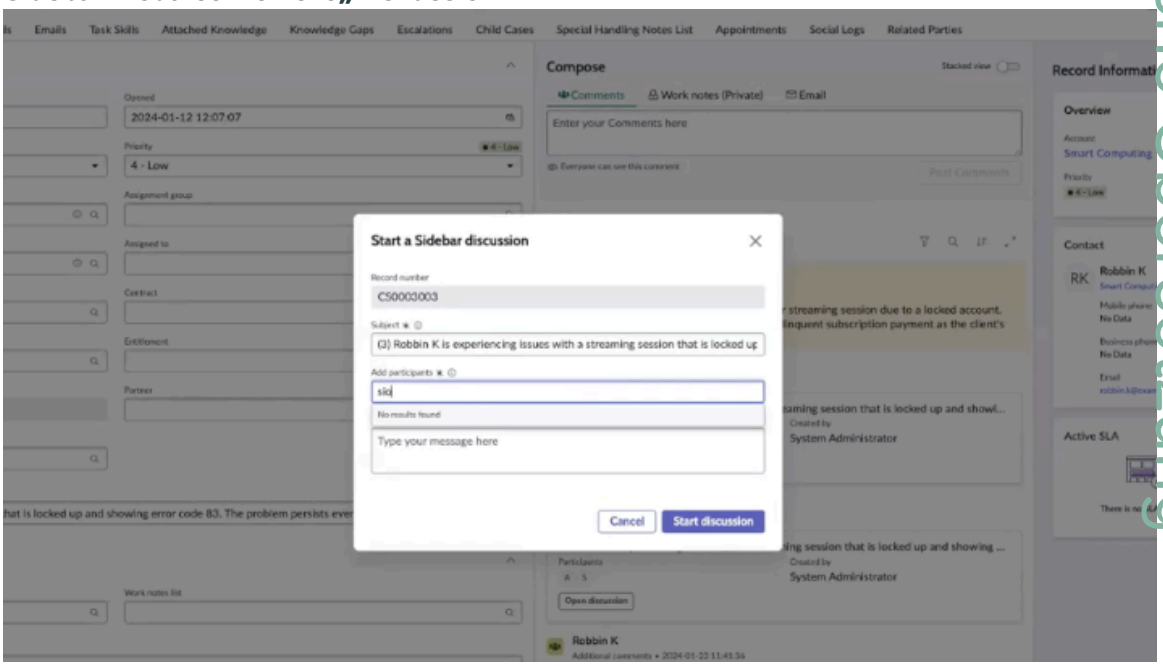
   Um eine neue Diskussion zu starten, führen Sie die folgenden Schritte aus.

   a. Wählen Sie Aus **Besprechen** .

   b. Fügen Sie Teilnehmer in hinzu **Starten Sie eine Sidebar-Diskussion** Modal.

   c. Wählen Sie **Diskussion starten**.

Sidebar Modales Element „Diskussion“



3. Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussion während der Konversation entweder mithilfe der Schnellaktion „Zusammenfassen“ (Eingabetaste) `/Zusammenfassen` Im Fenster „aktive Sidebar-Diskussion“) oder durch Auswahl des Symbols für Schnellaktionen ( ).
4. Nach der Zusammenfassung von Sidebar Diskussion können Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen und Feedback dazu geben.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

Option	Prozedur
Speichern Sie die Zusammenfassungsinformationen, indem Sie sie den Arbeitsnotizen hinzufügen	**a.** Wählen Sie **Share as Work Notes (Als Arbeitsnotizen freigeben)**. **b.** Bearbeiten Sie im Dialogfeld als Arbeitsnotizen freigeben die Zusammenfassung. **c.** Wählen Sie **In Arbeitsnotizen speichern**.
Feedback für die Zusammenfassung geben	Wenn Sie Feedback geben möchten, wählen Sie entweder das Symbol „hilfreich“ ( ) Oder das Symbol „nicht hilfreich“ ( ). Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).

Fassen Sie eine Sidebar-Diskussion in zusammen ServiceNow Agent Anwendung

Auf der ServiceNow Agent Anwendung, generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussionen zwischen Service Desk-Mitarbeitern, Dispatchern und Fachexperten mithilfe von Sidebar Zusammenfassungskompetenz in Now Assist für Außendienst-Management (FSM) Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Stellen Sie sicher, dass Sidebar Für Außendienst-ManagementPlugin (Com.sn_fsm_Sidebar) Ist aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sidebar Für Außendienst Mobile Agent Anwendung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Fassen Sie zusammen Sidebar Diskussion zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Diskussion mithilfe der Schnellaktion „/summarize“.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einer Sidebar-Diskussion.
   - Um Diskussionen für eine bestimmte Arbeitsauftragsaufgabe anzuzeigen, navigieren Sie zur Arbeitsauftragsaufgabe, und wählen Sie aus **Datensatz-Sidebar** ( )-Symbol.
   - Um alle Diskussionen anzuzeigen, wählen Sie aus **Globale Sidebar** ( )-Symbol.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

2. Tippen Sie auf eine Diskussion.
3. Generieren Sie eine Zusammenfassung von Sidebar Diskussion während der Konversation entweder mithilfe der Schnellaktion „Zusammenfassen“ (Eingabetaste) /Zusammenfassen Im Fenster „aktive Sidebar-Diskussion“) oder durch Auswahl des Symbols für Schnellaktionen ( ).

Fassen Sie einen Datensatz mit zusammen Now Assist In Virtual Agent

Mit können Sie eine Zusammenfassung eines Arbeitsauftragsaufgabendatensatzes erstellen Now Assist In Virtual Agent Direkt von ServiceNow Agent Anwendung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen Datensatz zusammenfassen, indem Sie ASK Now Assist auf dem Startbildschirm starten und „Datensatz zusammenfassen“ eingeben oder zu einem bestimmten Arbeitsauftragsaufgabendatensatz navigieren und das Menü „Schnellaktionen“ verwenden. Beide Methoden bieten eine schnelle und effiziente Möglichkeit, eine Zusammenfassung zu generieren.

Prozedur
1. Navigieren Sie zu **Meine Arbeit** .
2. Wählen Sie unter Schnellaktionen die Option aus **Fragen Sie Now Assist** .

   Für Android Anwender wird dieses Symbol als Pluszeichen ( ).

   Für iOS Anwender dieses Symbol wird als Auslassungssymbol ( )
3. Geben Sie im Now Assist-Bereich „Datensatz zusammenfassen“ ein, und befolgen Sie die Anweisungen.
4. Tippen Sie auf **Senden**.
5. Tippen Sie Auf **Fertig** .
6. **Wahlweise:** Tippen Sie auf das Plus-Symbol, um eine neue Konversation zu beginnen.

Fassen Sie einen Datensatz direkt aus einem Arbeitsauftragsaufgabendatensatz mit zusammen Now Assist In Virtual Agent

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus dem Arbeitsauftragsaufgabendatensatz.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: wm_agent

https://player.vimeo.com/video/1101340558?h=a47c179e09&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur
1. Navigieren zu **Meine Arbeit**an.
2. In **Meine Aufgaben** Tippen Sie auf einen Arbeitsauftragsaufgabendatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Tippen Sie auf **Schnellaktionen** Symbol in der oberen rechten Ecke des Bildschirms.
4. Tippen Sie Auf **Fragen Sie Now Assist** .
5. Tippen Sie Auf **Alle meine Optionen anzeigen** .

> **Hinweis:**
>
> Alle Kompetenzen, die von einem Administrator für konfiguriert wurden Now Assist In Virtual Agent Werden angezeigt.

6. Tippen Sie Auf **Fassen Sie einen Datensatz zusammen** .
7. Tippen Sie Auf **Fertig** .
8. **Wahlweise:** Tippen Sie auf das Plus-Symbol, um eine neue Konversation zu beginnen.

Verwenden Sie die Konversationssuche für Technikerunterstützung

Stellen Sie Fragen in natürlicher Sprache, und erhalten Sie schnelle, genaue Antworten von Knowledge Base, Einschließlich zusätzlicher Informationen und zugehöriger Schritte für effektive Hilfe, alle aus dem ServiceNow Agent App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

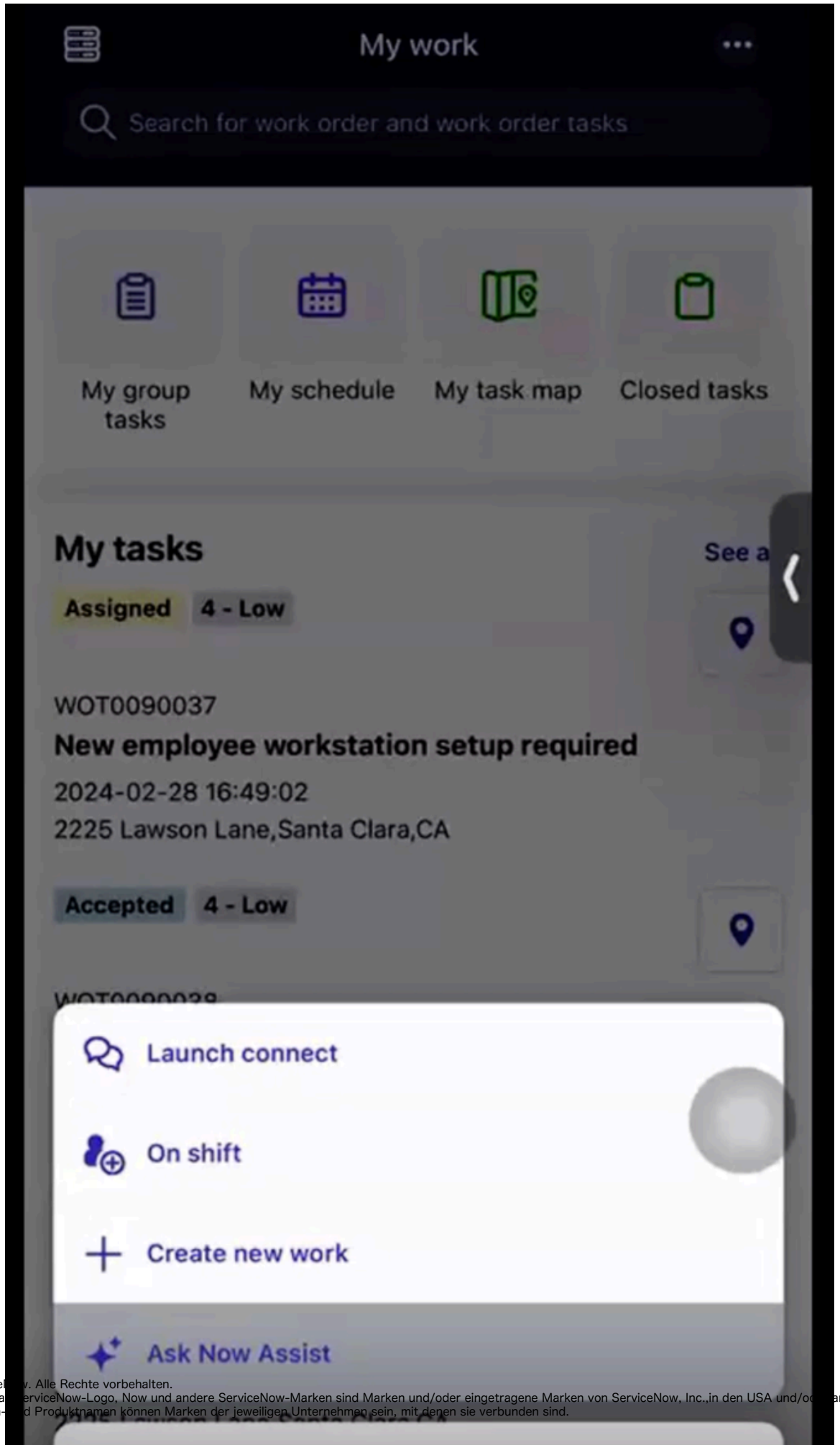
https://player.vimeo.com/video/1101327474?h=35bd66dbdd&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Sie können die Verarbeitung natürlicher Sprache verwenden, um Fragen in Ihren eigenen Worten zu stellen und sofortige, präzise Antworten von zu erhalten Knowledge Base. Die Konversationssuche ergänzt diese Antworten mit relevanten Details und Schritt-für-Schritt-Anleitungen, die Ihre Fähigkeit zur effizienten Diagnose und Lösung von Problemen verbessern. Dieser Ansatz stellt sicher, dass Sie über alle erforderlichen Informationen verfügen, um ihre Aufgaben genau auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Meine Arbeit** Oder **Meine Aufgaben** .
2. Tippen Sie in Schnellaktionen auf **Fragen Sie Now Assist** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.



Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc., in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.

3. Geben Sie im Now Assist-Bereich eine Frage ein.
   Beispiel: „Wie installiere ich einen Router?“
4. Tippen Sie auf **Senden**.
5. **Wahlweise:** Tippen Sie Auf **Quellen** Dient zum Überprüfen des Ursprungs der Informationen.
6. Tippen Sie Auf **Fertig** Um die Konversation zu beenden.
7. **Wahlweise:** Tippen Sie auf das Plus-Symbol, um eine neue Konversation zu beginnen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie verbunden sind.