servicenow

Zürich Vertriebs- und Auftragsmanagement

Zuletzt aktualisiert: 10.11.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

servicenow

Inhaltsverzeichnis

Vertriebs- und Auftragsmanagement 5

Untersuchen 6

Produktkatalog-Management 9

Pricing Management 12

Produktkonfigurator 17

Lead-Verwaltung 18

Lead-to-Cash Core 19

Opportunity-Management 20

Vertriebsprognosen 22

Angebotsmanagement 24

Vertriebsvereinbarungsmanagement 29

Auftragsmanagement 30

Post-Sales Support 54

Lead-to-Cash-Prozessmanagement 56

Sequenzen zur Kundenbindung 58

Geschäftsportal 61

Partner-Beziehungsmanagement 62

Rücksendegenehmigung für Waren 64

Konfigurieren 64

Lead Management installieren und konfigurieren 67

Opportunity-Management installieren und konfigurieren 69

Vertriebsprognosen konfigurieren 74

Angebotsmanagement installieren und konfigurieren 79

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren 83

Auftragsmanagement konfigurieren 84

Post-Sales Support konfigurieren 84

Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen 92

Produktpreise werden konfiguriert 144

Konfigurieren von Agent-Tools in Vertriebs- und Auftragsmanagement 187

Einrichten von Produktkonfigurator 191

Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen 195

Konfigurieren des Business-Portals 201

Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement 208

Installieren und konfigurieren Sie Lead-to-Cash Core 219

Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren 226

Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren 235

Anforderungstracker für Vertriebs- und Auftragsmanagement 239

Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“ 245

Verwenden 246

Automatische Übersetzung

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

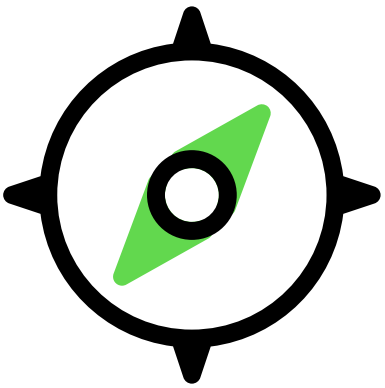
Erstellen Sie mehrere Konfigurationen ... 249
Lead Management verwenden ... 252
Opportunity-Management verwenden ... 263
Vertriebsprognosen verwenden ... 281
Angebotsmanagement verwenden ... 283
Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden ... 306
Mit Auftragsmanagement ... 307
Post-Sales Support verwenden ... 353
Lead-to-Cash-Prozessmanagement verwenden ... 375
Sequenzen zur Kundenbindung verwenden ... 385
Mithilfe Des Geschäftsportals ... 386
Mit Partner Relationship Management ... 394
Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) ... 397
Verwenden Sie agentische Workflows ... 398
Integrieren ... 402
Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge ... 403
Auftragsmanagement mit FSM integrieren ... 419
Integration von Strategisches Portfoliomanagement in Auftragsmanagement ... 422
Auftragsmanagement Diagnosefunktion ... 444
Referenz ... 450
Post-Sales Support – Referenz ... 450
Mit Pricing Management installierte Komponenten ... 459
Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten ... 460
Mit dem Einkaufswagen installierte Komponenten ... 461
Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Referenz ... 462
Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten ... 465
Referenz für Partner-Beziehungsmanagement ... 466
Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung ... 471

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

Vertriebs- und Auftragsmanagement

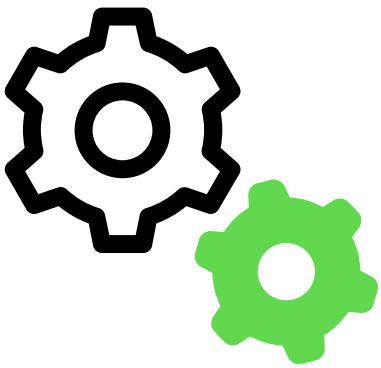
Erfahren Sie, wie Sie den verwenden können ServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Anwendungen zur Verwaltung des Produktvertriebslebenszyklus in Ihrer Organisation. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendungen verwenden, um Pre-Sales-Leads und -Möglichkeiten zu generieren, Verkaufsangebote bereitzustellen, Aufträge zu erfassen und zu erfüllen, mit Verträgen und Berechtigungen zu arbeiten und den Kundenauftrags-Workflow für Changes zu verwalten.

Untersuchen



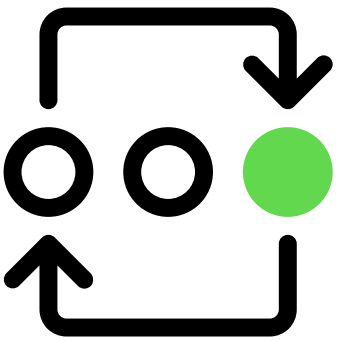
Erfahren Sie, wie Sie die Anwendungen Vertrieb und Auftragsmanagement verwenden können.

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Vertriebs- und Auftragsmanagement-Implementierung.

Integrieren



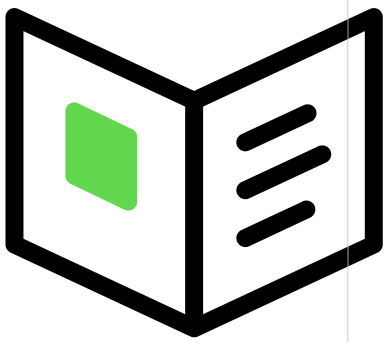
Erweitern Sie die Fähigkeiten in Vertrieb und Auftragsmanagement durch Integration mit anderen Anwendungen.

Verwenden



Verwenden Sie die Anwendungen Vertrieb und Auftragsmanagement als Service Desk-Mitarbeiter.

Referenz



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

Automatische Übersetzung

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

Zusätzliche Ressourcen

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

Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden

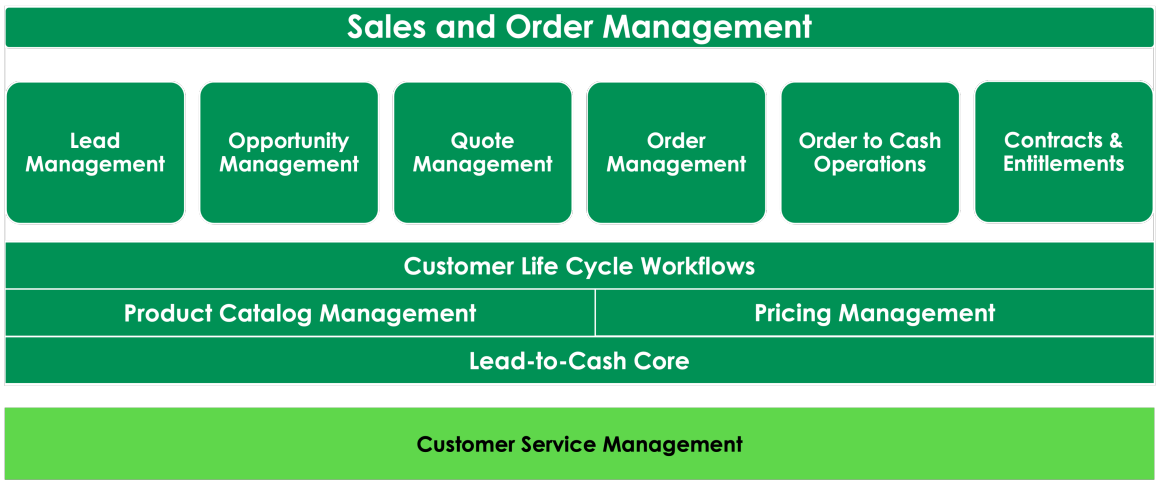
Ob Sie beginnen oder erweitern Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Implementierung erfahren Sie mehr über die verfügbaren Anwendungen und Workflows für die Interaktion vor dem Verkauf, die Auftragserfassung und -Erfüllung, die Bestellung bis zur Kasse und die Aktivitäten nach dem Verkauf in Ihrer Organisation.

Übersicht über Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Die Vertriebs- und Auftragsmanagement Mit Anwendungen können Sie den Produktvertriebslebenszyklus in Ihrer Organisation verwalten, einschließlich Pre-Sales-Leads und -Opportunities, Generierung von Vertriebsangeboten, Auftragserfassung, Auftragserfüllung, Auftrags- und Rechnungsfälle sowie Auftragsänderungen und Vertragsverlängerungen nach dem Verkauf.

Zur Unterstützung des Produktvertriebslebenszyklus Vertriebs- und Auftragsmanagement Stellt die folgenden Funktionen und Anwendungen bereit.

Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen und wichtige Funktionen



Vorteile

Mit Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen kann Ihre Organisation Vertriebs- und Bestellprozesse sowie die Produktivität von Mitarbeitern verbessern, indem sie

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

den Lead-to-Renewal-Lebenszyklus auf einer Plattform verwaltet und Front-, Middle- und Back-Office-Teams mit einem System von Interaktion und Aktion zusammenführt. Durch Verbinden vorhandener Anwendungen und Hinzufügen ServiceNow Workflows, Vertriebs- und Auftragsmanagement Trägt dazu bei, die Organisationseffizienz zu steigern, die Auftragserfüllung zu beschleunigen und den Umsatz zu steigern.

Vorteile von Vertriebs- und AuftragsmanagementAnwendungen

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Erstellen und verwalten Sie Produktkataloge für kommerzielle und technische Produktangebote. Gewerbliche Kataloge können von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden, um Verkaufschancen, Angebote und Bestellungen zu erstellen.	Produktkatalog-Management	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Legen Sie die Preise für Ihre Produkte über Preislisten, kontextbezogene Preissteuerungen und bei Bedarf Preise aus externen Systemen fest.	Pricing Management	Preisgestaltungsadministrator oder -Manager
Erstellen und verwalten Sie Leads für potenzielle Kunden und Produktverkäufe.	Lead Management	Vertriebsmitarbeiter und Account-Manager
Erstellen Sie Pre-Sales-Möglichkeiten, die potenzielle Verkäufe basierend auf den Kundenanforderungen identifizieren und nachverfolgen.	Opportunity-Management	Vertriebsmitarbeiter und Account-Manager
Projizieren Sie Ihr zukünftiges Umsatzvolumen und Ihren Umsatz basierend auf Daten aus Verkaufschancen.	Vertriebsprognosen	Vertriebsmanager und Vertriebsmitarbeiter
Erstellen und verwalten Sie Vertriebsangebote, bei denen es sich um offizielle Angebote für Produkte oder Services handelt, die Service Desk-Mitarbeiter Kunden vorschlagen.	Angebotsmanagement	Vertriebsmitarbeiter
Konfigurieren Sie schnell Möglichkeiten, Angebote und Bestellungen für einfache und komplexe Produktangebote und Preise.	Anwenderoberfläche des Produktkonfigurators	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter, Administrator, der eingerichtet werden soll
Erstellen und verwalten Sie verbindliche Vereinbarungen zwischen	Vertriebsvereinbarungsmanagement	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter

Automatische Übersetzung

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

Vorteile von Vertriebs- und AuftragsmanagementAnwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Ihrer Vertriebsorganisation und Einkäufern mit angegebenen Artikeln, Mengen, Preisen, Bedingungen und Gültigkeitszeiträume.		
Erfassen und erfüllen Sie Produkt- und Serviceaufträge, um eine nahtlose Bestellerfahrung für Ihre Kunden zu schaffen.	Auftragsmanagement	Auftragsmitarbeiter, Erfüllungsmitarbeiter, Mitarbeitermanager und Erfüllungsmanager
Erstellen und verwalten Sie Fälle für Kundenaufträge und Rechnungspositionen.	Auftrag zu Bargeldvorgänge (Auftragsvorgänge – Fallmanagement , Fallpositionen und Workflows , Und Fallmanagement für Rechnungsvorgänge)	Auftragsfall-Service Desk-Mitarbeiter, Rechnungsfall-Mitarbeiter, Kundenservice-Mitarbeiter
Erstellen und verwalten Sie Verträge und Berechtigungen als Teil des Supports nach dem Verkauf.	Support Nach Dem Verkauf	Agent
Unterstützen Sie Vertriebsteams, indem Sie eine konsolidierte Ansicht aller kritischen Vertriebsdaten und -Aktivitäten bereitstellen.	Lead-to-Cash-Prozessmanagement	Vertriebsmanager
Erstellen Sie eine Reihe automatisierter und manueller Aktivitäten, die eingerichtet werden können, um Leads und Kunden in jeder Phase ihrer Beziehung mit Ihrem Unternehmen über verschiedene Kanäle zu interagieren.	Sequenzen zur Kundenbindung	Vertriebsmitarbeiter
Bieten Sie Ihren B2B-Kunden Selfservice-Funktionen an, z. B. die Möglichkeit, den Produktkatalog zu durchsuchen, Bestellungen aufzugeben oder Änderungen an den Bestellungen anzufordern.	Kunden-Selfservice für Vertriebs- und Auftragsmanagement	Kunden
Erstellen Sie die Workflows für Ihre Organisation, und konfigurieren Sie die Metadaten für Ihre verschiedenen Vertriebs- und Auftragsmanagement Entitäten.	Lead-to-Cash Core	Agent, Administrator, der konfiguriert 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.

Vorteile von Vertriebs- und AuftragsmanagementAnwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Unterstützen Sie Change-Management und gewerbliche Workflows (Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Trennen) für verkaufte Produkte.	Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows	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 .

Produktkatalog-Management

Produktkatalog-Management Ermöglicht Ihrer Organisation die Verwaltung Ihrer Produktangebote, indem sie sie in Kataloge und Kategorien gruppiert, was den Bestellprozess optimiert und bei der Verwaltung von Leads, Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen in hilft Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Produktkatalog-Management Bietet verschiedene Funktionen zur Implementierung von Produktkatalogen und -Kategorien in Ihrer Organisation.

- Produktkatalog-Anwenderoberfläche: Starten Sie in den Workflows für Lead-, Opportunity-, Angebots- und Auftragserfassung von überall aus, sodass Service Desk-Mitarbeiter mit einer vollständigen Katalogsuchfunktion schnell Produkte suchen und finden können.
- Katalogkategoriehierarchie: Verwenden Sie hierarchische Strukturen von Katalogen und Kategorien, um Produkte und Services logisch zu organisieren.
- Versionssteuerung: Verfolgen Sie Änderungen, die im Laufe der Zeit an Produktinformationen vorgenommen wurden, um Transparenz und Auditierbarkeit zu gewährleisten.
- Berechtigung für Produktangebote: Filtern Sie Ihre Produktkataloge, Produktangebotskategorien und Produktangebote, damit Service Desk-Mitarbeiter Kunden nur die Produkte verkaufen, für die sie berechtigt sind.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben. Außerdem, beginnend mit Yokohama Release, können Kunden das Geschäftsportal mit verwenden Auftragsmanagement Dient zum Erstellen von Bestellungen mit dem Produktkatalog und dem Produktkonfigurator. Weitere Informationen zu diesem Selfserviceportal finden Sie unter Mit dem Geschäftsportal.

Weitere Informationen zum Einrichten von Produktangebotskatalogen finden Sie unter Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen.

Produktkatalog-UI

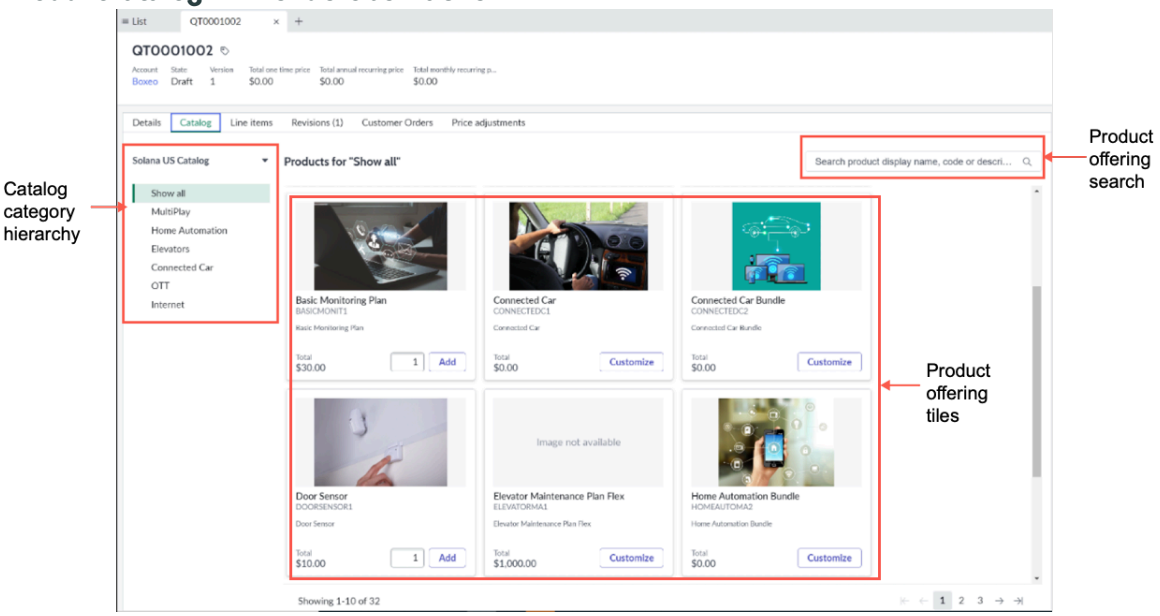
Mit dem Produktangebotskatalog können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

Automatische Übersetzung

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

- Durchsuchen und durchsuchen Sie Produktangebote mithilfe von Stichwörtern, Beschreibungen und Branchencodes.
- Überprüfen Sie Produktangebote, die nach Katalogkategoriehierarchie organisiert sind, um die Katalognavigation zu optimieren.

Produktkatalog-Anwenderoberfläche



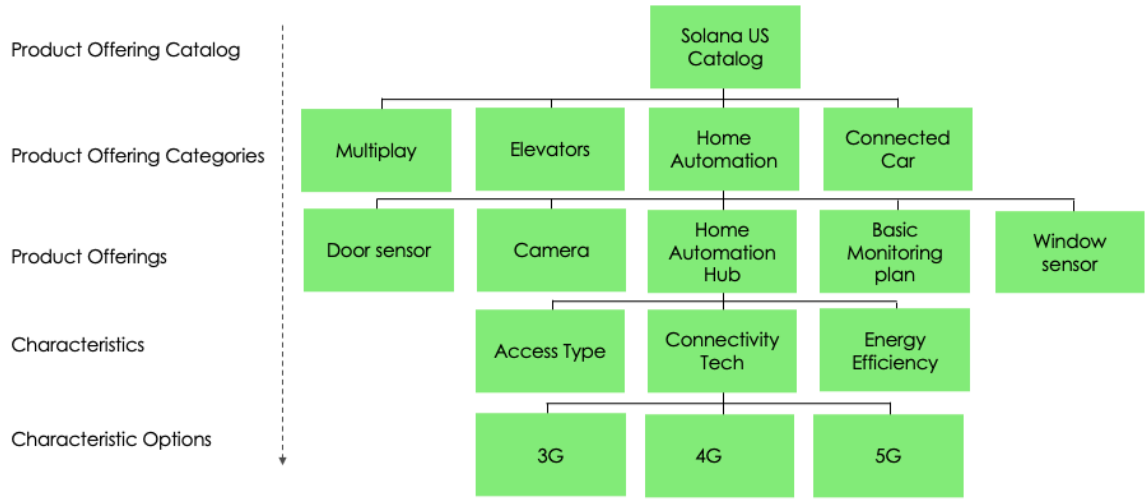
Produktangebotskataloge und -Kategorien

Produktangebotskataloge und -Kategorien bieten eine Möglichkeit, Produktangebote zu organisieren, damit Service Desk-Mitarbeiter Produkte zum Erstellen von Bestellungen finden können.

- Produktangebotskatalog: Hierarchische Produktangebotsstrukturen von Kategorien und Produktangeboten.
- Produktangebotskategorien: Kategorien sind eine logische Gruppierung von Produktangeboten.
- Produktangebote: Physische Waren oder nicht materielle Services, die konfigurierbar sind.
- Merkmal- und Merkmalsoptionen: Produktoptionen, die basierend auf den Kundeneinstellungen 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.

Beispiel-Kataloghierarchie mit Kategorien und Produktangeboten



Produktangebotsbündelung

Sie können Produktangebotspakete mit einer Angebotshierarchie mithilfe von Produktangebotsbeziehungen und Beziehungsgruppen erstellen. Diese Paketangebote können Verweise auf eine Produktspezifikation oder Spezifikationshierarchie auf jeder Ebene im Paket haben. Weitere Informationen finden Sie unter Produktangebotsbündelung mit Produktspezifikationen.

Berechtigung für Produktangebot

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie Geschäftsregeln verwenden, um den Produktkatalog, die Produktangebotskategorien und die Produktangebote dynamisch zu filtern und nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und Angebote anzuzeigen, für die ein Kunde berechtigt ist. Diese Regeln ermöglichen es Ihren Vertriebsmitarbeitern, die richtigen Produkte basierend auf dem Kontext an Kunden zu verkaufen, z. B. bestimmte Kundenaccounts, Kundenstandort, Vertriebsverträge und mehr. Sie definieren diese Regeln mithilfe von Produktberechtigungsmatrizen. Weitere Informationen zur Verwendung der Produktberechtigungsmatrizen finden Sie unter Konfigurieren der Berechtigung für Produktangebote.

Produktempfehlungen

In Vertriebs- und Auftragsmanagement, Verschiedene Arten von Produktempfehlungen stehen Ihren Vertriebsmitarbeitern zur Verfügung. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Produktempfehlungen erhalten, wenn sie Leads und Jobangebote generieren oder aktualisieren oder Angebote aktualisieren.

- Produktempfehlungen mithilfe von Bedarfsanalysen: Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter Leads und Möglichkeiten generieren, können sie Produktauswahlleitfäden verwenden, um relevante Produkte für ihre Kunden zu ermitteln. Informationen zum Einrichten der Bedarfsanalyse, einschließlich der Produktauswahlleitfäden, finden Sie unter Konfigurieren der Bedarfsanalyse. Details dazu, wie Ihre Service Desk-Mitarbeiter Produktempfehlungen für Leads und Jobangebote erhalten können, finden Sie unter Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Leads ab Und Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Verkaufschancen ab.
- Produktangebotsempfehlungen für Angebote: Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter Angebote aktualisieren, können sie Produktempfehlungen für Upselling- oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte für vorhandene Angebotspositionen erhalten. Informationen zum Einrichten dieser Empfehlungen finden Sie unter 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.

von Produktangebotsempfehlungen. Weitere Informationen zur Funktionsweise von Produktangebotsempfehlungen in Angeboten finden Sie unter Produktangebotsempfehlungen in Angeboten verwenden.

Pricing Management

Die Pricing Management Mit der Anwendung kann Ihre Organisation Preisstrategien für jeden festlegen, verwalten und optimieren Vertriebs- und Auftragsmanagement Lösung. Mit diesen Preisstrategien kann Ihr Vertriebsteam schnell Verkaufschancen, Angebote und Aufträge mit genauen und wettbewerbsfähigen Preisen generieren.

Die Pricing Management Anwendung ist die Grundlage von jedem Vertriebs- und Auftragsmanagement Lösung. Pricing Management Bietet verschiedene Funktionen zur Implementierung der Preisgestaltung in Ihrer Organisation.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

Preislisten

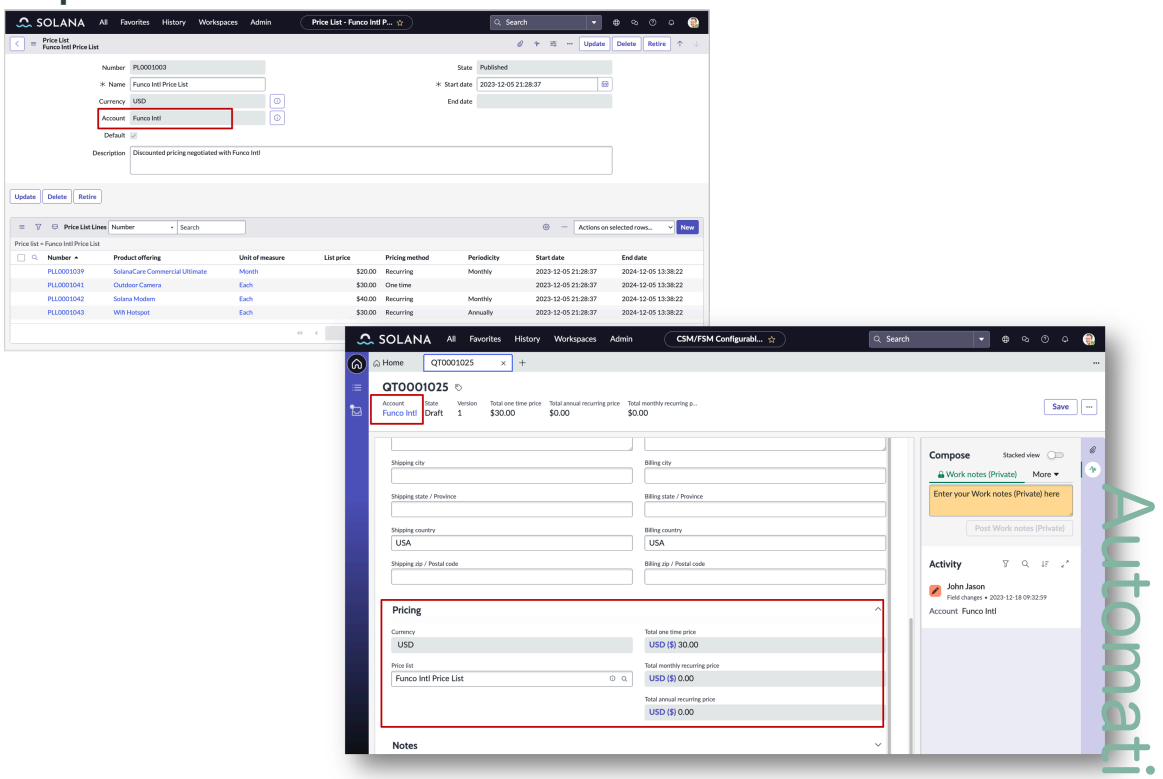
Preislisten definieren die Preise für Produkte und Services, die von Ihrer Organisation angeboten werden. Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden Preislisten, um beim Erstellen von Angeboten und Erfassen von Bestellungen schnell Produktpreise zu finden. Ihre Preisadministratoren oder Manager erstellen Preislisten und fügen Preislistenpositionen hinzu, die den Listenpreis für jedes Ihrer Produktangebote definieren. Sie können auch eine veröffentlichte Preisliste und ihre Preislistenpositionen kopieren und die Kopie verwenden, um die Preise zu aktualisieren oder die Preisliste wiederzuverwenden, ohne eine neue Preisliste erstellen zu müssen.

Unterstützung für mehrere Preislisten

Pricing Management Unterstützt mehrere Preislisten, z. B. Preislisten basierend auf Währung oder Kundenkonto. Die anfängliche, von Ihnen erstellte Standardpreisliste basiert auf der verwendeten Währung, Sie können jedoch die von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendete Standardpreisliste ändern. Sie können beispielsweise Account-basierte Preislisten erstellen, die auf die Bedürfnisse und Einstellungen eines bestimmten Kunden zugeschnitten sind, oder vorab ausgehandelte Preise für ihn bereitstellen. Sie können eine Account-basierte Preisliste als Standard festlegen, die dann von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendet wird, wenn sie Angebote oder Aufträge für diesen bestimmten Kunden erstellen.

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

Beispiel für eine Account-basierte Preisliste



Preisgestaltungsmethoden

Die Preismethode ist entweder eine einmalige Gebühr oder eine wiederkehrende Preisgebühr mit monatlichen und jährlichen Häufigkeiten. Die Preisgestaltungsmethode wird in Produktangeboten festgelegt und in Preislistenpositionen angezeigt.

Weitere Informationen zum Einrichten und Verwalten von Preislistenfunktionen finden Sie unter Produktpreise werden konfiguriert.

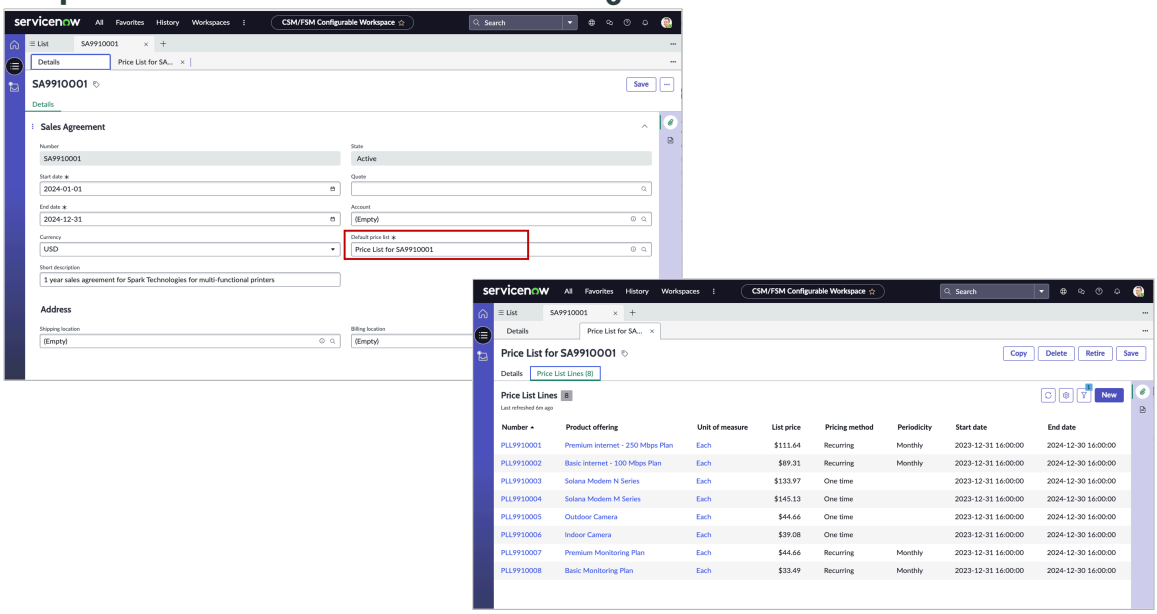
Vertriebsvereinbarung Preislisten

Wenn Sie verwenden Vertriebsvereinbarung Funktion: Eine veröffentlichte Preisliste für Vertriebsvereinbarungen wird automatisch generiert, wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Vertriebsvereinbarung aus einem abgeschlossenen Angebot erstellt. Die Preisliste der Vertriebsvereinbarung spiegelt den endgültigen Stückpreis für jedes Produkt wider, das als Teil der Vertriebsvereinbarung erfasst wird. Die Preisliste der Vertriebsvereinbarung ist für das für die Vereinbarung angegebene Start- und Enddatum gültig. Weitere Informationen zu Vertriebsvereinbarungen finden Sie unter Vertriebsvereinbarungsmanagement.

Automatische Übersetzung

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

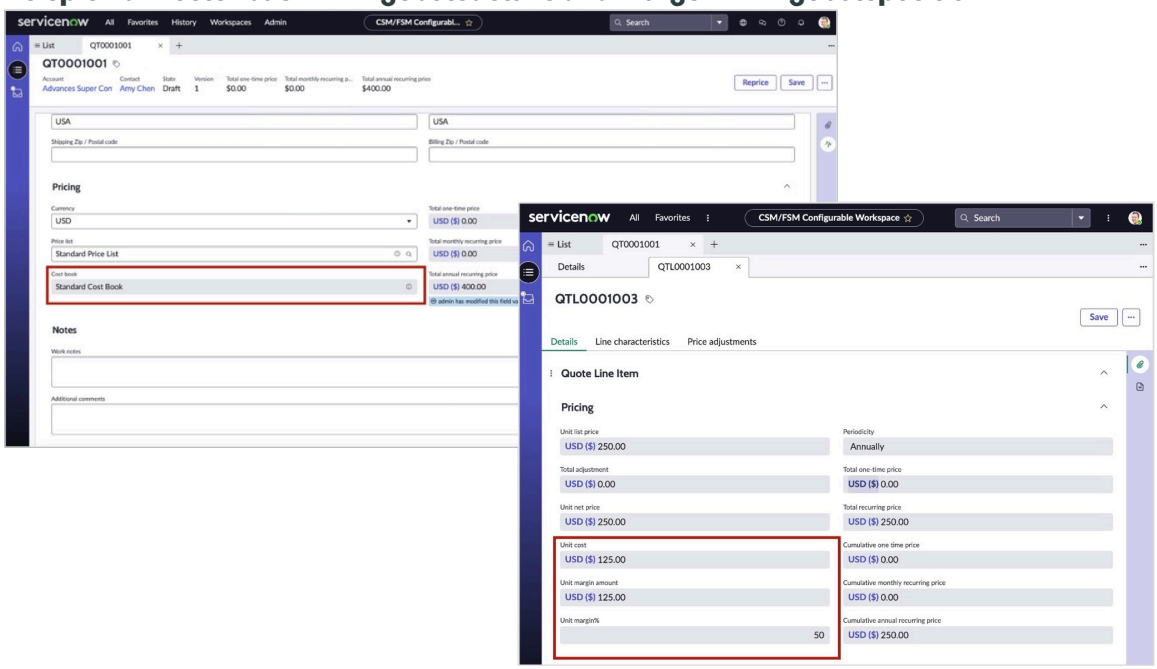
Beispiel für Preisliste der Vertriebsvereinbarung



Kostenbücher

Kostenbücher definieren die Stückkosten für Produktangebote. Diese Informationen werden in verwendet Angebotsmanagement Anwendung, um Vertriebsmitarbeitern die Stückkosten, den Betrag der Marge pro Einheit und den Prozentsatz der Marge pro Einheit für Produkte in Angeboten bereitzustellen. Mit diesen Informationen können Ihre Vertriebsmitarbeiter eine einfache Rentabilitätsanalyse durchführen, indem sie die Kosten des Produktangebots vom angegebenen Verkaufspreis abziehen.

Beispiel für Kostenbuch in Angebotsdetails und Margen in Angebotsposition



Ihre Preisadministratoren oder Manager erstellen ein Kostenbuch und fügen eine Kostenbuchposition hinzu, um die Stückkosten für jedes Produktangebot festzulegen. Sie können auch ein veröffentlichtes Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen kopieren, um die Kosten im Kostenbuch zu überarbeiten (Kopie aktualisieren), oder ein Kostenbuch wiederverwenden, ohne ein neues erstellen zu müssen. Details zum Einrichten von Kostenbüchern und Kostenbuchpositionen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen 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.

ein Kostenbuch Und Erstellen Sie eine Kostenbuchposition. Informationen zum Aktivieren der Funktionen „Kostenbuch“ und „Kostenspanne“ in finden Sie Angebotsmanagement, Siehe Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Kostenbasierte Attributanpassungen

Als Preisadministrator können Sie die Basiskosten für ein Produkt basierend auf seinen Merkmalen wie Modell oder Größe erfassen, da diese Attribute sich auf die endgültigen Kosten auswirken können. Sie können eine kostenbasierte Attributanpassung für ein Produkt definieren, indem Sie einen festen Betrag oder einen Prozentaufschlag oder eine Markdown angeben, der auf alle Kostenbücher oder auf ausgewählte Kostenbuchpositionen angewendet werden soll. Die Basiskosten werden vom Preisgestaltungsmodul verwendet, um Gewinnspannen für Produkte in Verkaufsangeboten zu berechnen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine kostenbasierte Attributanpassung.

Preisanpassungen

In Pricing Management, Sie können den Listenpreis Ihrer Produkte anpassen, indem Sie basierend auf den folgenden Funktionen einen Festbetrag oder Prozentsatz für Markdown oder Markup oder eine Preisüberschreibung angeben:

- **Produktattribute** : Definieren Sie eine Preisanpassung basierend auf Produktmerkmalen, z. B. Modell oder Farbe. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung.
- **Nicht-Produktattribute** : Erstellen Sie eine Preisanpassung basierend auf Merkmalen, die sich nicht auf ein Produkt beziehen, z. B. Versandinformationen oder Vertriebskanal. Sie können beispielsweise eine Preisanpassung für Kunden in einer bestimmten Region erstellen. Details finden Sie unter Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute.
- **Gebündelte Produkte** : Erstellen Sie Preisanpassungen für Produktangebote in einem gebündelten Produkt. Sie können beispielsweise einen Markdown-Betrag für bestimmte Produktangebote im Paket angeben, da das Paket ermäßigte Preise bietet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte.

Preisgestaltungsmatrizen

Preisgestaltungsmatrizen sind Frameworks zum Festlegen von Bedingungen in Entscheidungsregeln, mit denen Sie komplexe Preisanpassungen implementieren und die Auswahl von Standardpreislisten oder Kostenbüchern verwalten können. Wenn Sie beispielsweise mehrere Preislisten haben, können Sie eine Preismatrix verwenden, um die Bedingungen anzugeben, die die Standardpreisliste bestimmen, die angewendet werden soll, wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Angebot oder eine Bestellung erstellen. Pricing Management Bietet die folgenden Matrizen:

- **Preislistenstandard** : Wählen Sie die zu verwendende Standardpreisliste aus, z. B. die Standardpreisliste oder eine Account-spezifische Preisliste. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Preislistenmatrix finden Sie unter Steuert die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Position .
- **Standardeinstellung Für Kostenbuch** : Wählen Sie das zu verwendende Standardkostenbuch aus, z. B. das Standardkostenbuch oder ein Account-spezifisches Kostenbuch. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Matrix finden Sie unter Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile.
- **Standardpreisanpassung** : Wenden Sie eine Anpassung basierend auf Kontextvariablen an, die nicht-Produktattribute darstellen, z. B. Versandort oder Account. Pricing Management Stellt bestimmte systemdefinierte, nicht produktbezogene Kontextvariablen

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

bereit, die Sie in dieser Matrix verwenden können. Sie können jedoch auch eigene anwenderdefinierte Variablen erstellen, z. B. Marktsegment. Ihr Preisadministrator kann mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um anwenderdefinierte Kontextvariablen zu entwickeln, die in Preisgestaltungsmatrizen verwendet werden können. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anpassungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute. Weitere Informationen zum Konfigurieren anwenderdefinierter Kontextvariablen finden Sie unter Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable Und Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu .

- **Preisanpassung Der Konfigurationskomponente** : Passen Sie den Preis eines Produkts an, wenn es als Teil eines Produktpakets verkauft wird. Details finden Sie unter Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte.

Matrixvalidierungen

Als Administrator können Sie systemdefinierte Validierungen verwenden oder eigene Validierungen festlegen, um Zeilen zu validieren, die in die Entscheidungstabellen für die Matrizen von Preisgestaltungsregeln und Produktberechtigungsregeln eingegeben wurden. Weitere Informationen zu diesen Validierungen finden Sie unter Konfigurieren von Matrixvalidierungsregeln.

Preisgestaltungspläne

Ab Release November 2024 Pricing Management Stellt einen Standardpreisplan bereit, der die Reihenfolge der Schritte definiert, in denen Preisberechnungen und -Anpassungen zur Bestimmung der endgültigen Produktpreise angewendet werden. Anpassungen umfassen die Preisänderungen, die in den Preisanpassungsmatrizen festgelegt sind. Sie können den Standardplan verwenden oder den Standardplan kopieren und anpassen, indem Sie die Preisschritte hinzufügen oder ändern, um ihn an Ihre Organisation anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurierbare Preispläne.

Preisverlängerungen

Preiserweiterungen sind Integrationspunkte, die Ihr Administrator verwenden kann, um die Preisgestaltungsmaschine anzupassen. Dadurch haben Sie die Flexibilität, Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden oder die Verarbeitungslogik der Preisgestaltungsmaschine zu steuern. Pricing Management Stellt diese Erweiterungen bereit:

- Preisliste auswählen (DefaultPriceListExtensionPoint): Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung der Standardpreisliste in einem Angebots- oder Auftragsheader.
- Kostenbuch auswählen (DefaultCostBookExtensionPoint): Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung des Standardkostenbuchs in einem Angebotsheader.
- Produktlistenpreis abrufen (ListPriceExtensionPoint): Rufen Sie die Preise direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitern Sie die aktuelle Preislistenableitung.
- Attributanpassungen anwenden (AttributeAdjustmentExtensionPoint): Rufen Sie Attributanpassungen aus einer anderen Datenquelle ab, z. B. Produktherstellern, oder erweitern Sie die aktuelle Ableitungslogik für Anpassungen.
- Kosten abrufen (CostExtensionPoint): Ruft die Stückkosten für ein Produktangebot direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitert die aktuelle Ableitungslogik des Kostenbuchs.
- Preisanpassungen anwenden (PricingAdjustmentsExtensionPoint): Rufen Sie Preisanpassungen für ein Produktangebot aus einer anderen Datenquelle ab, 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.

erweitern Sie die Logik der Preisgestaltungs-Engine, indem Sie sich nicht auf die Matrizen der Standardanpassungs- und Komponentenkonfigurationsregel verlassen, um die Anpassungswerte abzurufen.

Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management.

Produktkonfigurator

Die Produktkonfigurator Ist eine Anwenderoberfläche, die in verschiedene eingebettet ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen, z. B. die Verkaufschance, das Angebot und Auftragsmanagement Anwendungen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter komplexe Produkte oder Services dynamisch entsprechend den Kundenanforderungen konfigurieren können.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktion haben.

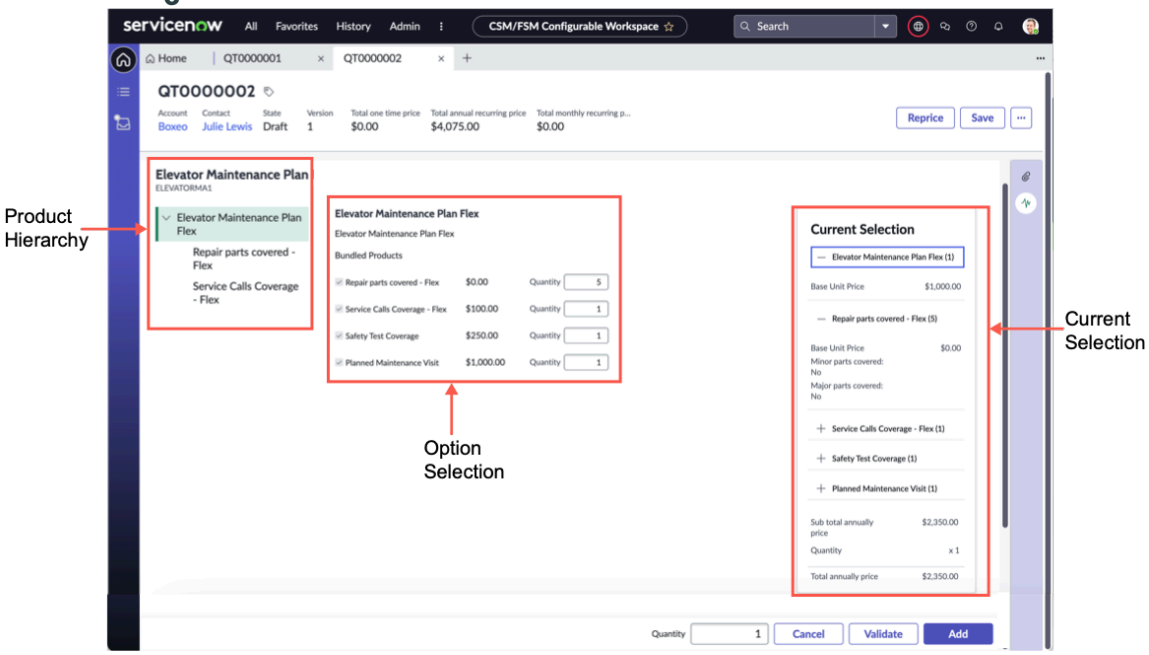
Die Schnittstelle besteht aus drei Hauptabschnitten:

- **Produkthierarchie** : Listet die über- und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf. Produkthierarchien werden mithilfe von Beziehungen und Beziehungsgruppen konfiguriert. Diese Hierarchien helfen Service Desk-Mitarbeitern, das Produkt auf verschiedenen Knoten oder Ebenen innerhalb eines geschachtelten Pakets zu navigieren. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieses Abschnitts von Produktkonfigurator, Siehe Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen.
- **Optionsauswahl** : Zeigt die Produktoptionen oder Produktmerkmalsoptionen an, die ausgewählt werden können. Merkmale und Merkmalsoptionen werden beim Erstellen Ihrer Produktangebote konfiguriert und werden in angezeigt Produktkonfigurator. Während Ihre Service Desk-Mitarbeiter die -Schnittstelle verwenden, werden auch visuelle Indikatoren, Warnmeldungen und kontextbezogene Informationen zu ihren Einträgen angezeigt, damit Service Desk-Mitarbeiter den Auftrag abschließen können. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Optionen finden Sie unter Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen.
- **Aktuelle Auswahl** : Zeigt die Preise für die von Ihnen ausgewählten Optionen an, die automatisch berechnet und angezeigt werden. Die Preise für ausgewählte Optionen werden angezeigt und je nach Fall als Pakete gruppiert. Außerdem werden die Zwischensummen und die Summe basierend auf den wiederkehrenden und einmaligen Preismethoden angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Produktpreise werden konfiguriert.

Als Administrator können Sie verwenden Produktkonfigurator Erweiterungspunkte und -Methoden, die mit bereitgestellt werden Offenes Statusmanagement Framework zum Anpassen von Produktkonfigurator Schnittstelle. Weitere Informationen zum Framework finden Sie unter Öffnen Sie die Statusverwaltung.

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

Produktkonfigurator-Schnittstelle



Lead Management

Die Lead Management Mit der Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeiter Leads erstellen und in Möglichkeiten pflegen.

In einem Vertriebszyklus äußern potenzielle Kunden ihr Interesse über verschiedene Kanäle, z. B. Websiteformulare, Social Media oder Ereignisse. Mit den über diese Kanäle erfassten Informationen erstellt der Vertriebsmitarbeiter einen Lead. Nachdem ein Lead erstellt wurde, durchläuft er mehrere Prozesse, um in eine Verkaufschance umgewandelt zu werden.

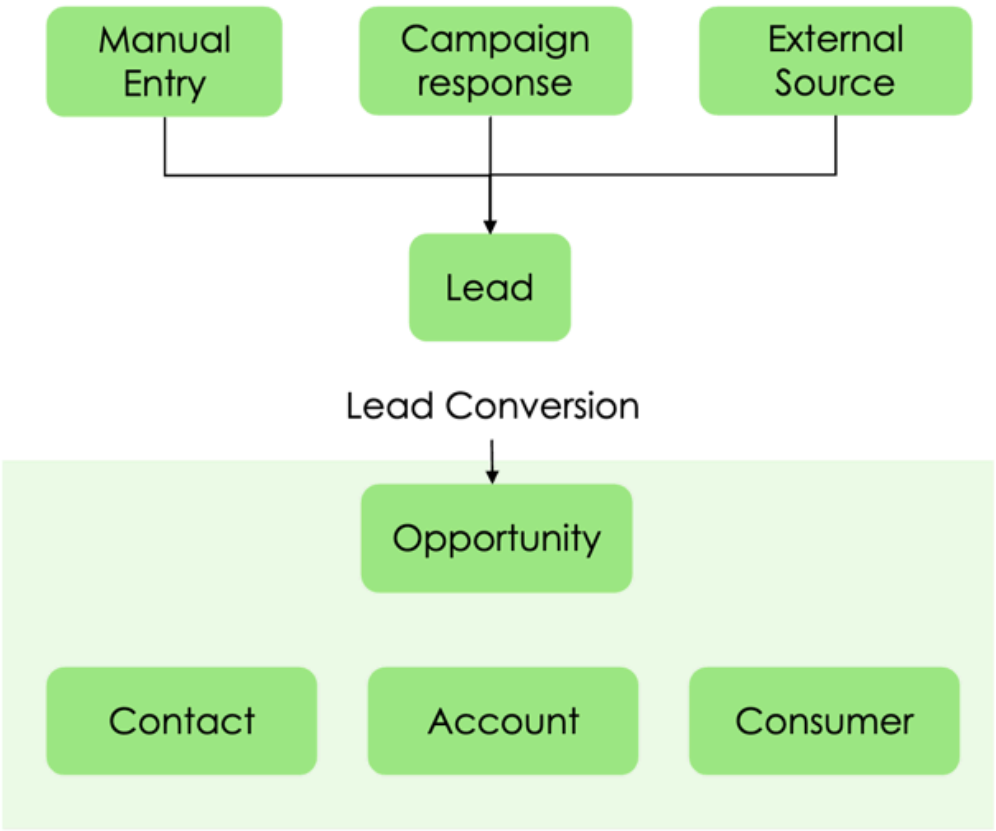
Die Prozesse umfassen:

- Lead-Bewertung: Priorisierung von Leads basierend auf vordefinierten Kriterien, um gezieltere Aufmerksamkeit zu erzielen.
- Lead-Qualifizierung: Bestimmt, ob ein Lead bestimmte Kriterien erfüllt, um als vertriebsqualifizierter Lead zu gelten.
- Lead-Zuweisung: Leads werden dem richtigen Vertriebsentwicklungsmitarbeiter zur Nachverfolgung zugewiesen.
- Lead-Pflege: Interaktion mit Leads, bis sie verkaufsbereit sind.
- Lead-Segmentierung: Kategorisierung von Leads basierend auf Branche, Verhalten oder anderen Parametern für gezieltes Marketing.

Während Vertriebsmitarbeiter den Lead-Workflow durchlaufen und das Interesse von Kunden am Kauf von Produkten erkennen, wird es wichtig, den Lead zu qualifizieren oder zu konvertieren. Dieser Prozess umfasst die Verknüpfung des Leads mit bestimmten Accounts und die Einrichtung der Lead-Qualifizierung, wodurch letztendlich Produktaufträge generiert 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.

Lead-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



Nächste Schritte

Um mehr über die Einrichtung zu erfahren Lead Management, Siehe Lead Management installieren und konfigurieren.

Lead-to-Cash Core

Erstellen Sie Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflows für ein Produkt und einen Service durch Entitätskonfigurationen und -Zuordnungen. Durch die Erstellung dieses Workflows kann Ihre Organisation lukrative Geschäftsmöglichkeiten, Kunden-Leads und die Abrechnungs-, Support- und Wartungsanforderungen nach Abschluss eines Verkaufs analysieren.

Workflows-Übersicht

Ein Produkt durchläuft mehrere Phasen und Workflows vom Zeitpunkt der Identifizierung eines Produkts bis zum Zeitpunkt des Kaufs durch den Kunden. Der Workflow umfasst die Erstellung eines Angebots für ein Produkt oder Services, die Erstellung von Bestellungen, die verkauften Produkte, die Installationsbasiselemente sowie die Verträge und Berechtigungen.

Als Administrator erstellen Sie die Workflows für Ihre Organisation und konfigurieren die Metadaten für Ihre verschiedenen Lead-to-Cash-Entitäten, indem Sie die grundlegende aktivieren Lead-to-Cash Core Anwendung (com.snc.l2c_Core). Mit Lead-to-Cash Core(Com.snc.l2c_Core)-Plugin können Sie die Workflows erstellen und erstellen, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet. Beispiel: Im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ im ServiceNow AI Platform®, Wählen Sie

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

die Entität „verkauftes Produkt“ als Quellentität und den Auftrag als Zielentität aus. Anschließend ordnen Sie diese Entitäten und Konfigurationen zu, um dem Ziel-Flow eine Quelle zu erstellen, bei dem es sich um einen Flow „verkauftes Produkt zu Auftrag“ handelt. Diese Zuordnung bietet Ihren Anwendern eine einheitliche Workflow-Experience für die verschiedenen Entitäten.

Hinweis: Eine Entität ist als eine Sammlung von Tabellen definiert, die Informationen zu einem Auftrag enthalten. Die Informationen können aus mehreren Tabellen stammen.

Entitätskonfigurationen

Sie können die Definition einer Lead-to-Cash-Entität konfigurieren, indem Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entität“ einen Namen und eine Konfigurations-ID definieren. Die Definition erstellt einen hin- und Hergang-Flow der Informationen zwischen den verschiedenen Entitäten.

Informationen zum Erstellen von Entitätskonfigurationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration. Informationen zum Erstellen von Entitätszuordnungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätszuordnung.

Neukonfiguration

Sie können eine Bestellung oder ein Angebot neu konfigurieren, die sich in befindet **Entwurf** status, um Anpassungen in der Konfigurator-UI vorzunehmen. Nachdem die Konfiguration abgeschlossen ist, werden alle Auftragspositionen, die dem Auftrag zugeordnet sind, ebenfalls aktualisiert. Weitere Informationen zur Neukonfiguration finden Sie unter LeadtoCashCore – Umfang .

Opportunity-Management

Die ServiceNow® Opportunity-Management Mit der Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Manager Kundenanforderungen analysieren und Produktempfehlungen für potenzielle Kunden generieren.

Eine Verkaufschance in Vertriebs- und Auftragsmanagement Bietet maximale Informationen zu einem Produkt oder Service basierend auf den Anforderungen eines Kunden (als qualifizierter Lead bezeichnet). Ein Lead für ein Produkt sind die minimalen Informationen, die ein Vertriebsmitarbeiter verwendet, um die Konversation mit einem potenziellen Kunden voranzutreiben und eine Verkaufschance zu erstellen.

Jobangebots-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



Anwenderoberfläche von Opportunity-Management

Die Opportunity-Management Die Anwendung ist in integriert Produktkatalog Und Produktkonfigurator Damit Vertriebsmitarbeiter auf Produktangebote zugreifen können, um Möglichkeiten einfach und bequem zu erstellen. Die Opportunity-Management Die Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten:

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

Opportunity-Management-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für die Verkaufschance hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie nach Produktangeboten, und fügen Sie sie Ihrer Verkaufschance hinzu.
Registerkarte „Anforderungen“	Listet die Bedarfsvorlagen auf, die Produktempfehlungen für die Verkaufschance bereitstellen.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einer Verkaufschance verschiedene Einzelposten hinzu.
Registerkarte Mitbewerber	Datensatzinformationen zu Mitbewerbern.
Registerkarte „Aufgaben“	Erstellen Sie Opportunity-Aufgaben.
Registerkarte „E-Mails“	Erstellen Sie E-Mails, die an die erforderlichen Stakeholder gesendet werden sollen.
Registerkarte „Angebote“	Erstellen Sie Angebote direkt aus Verkaufschancen.

Integration der Preisgestaltung in Opportunity-Management

Opportunity-Management Ist in die Preisgestaltungsmodul integriert, um die Standardpreisliste zu verbrauchen, und zeigt den Gesamtpreis und Stückpreis der Produktangebote in Ihrer Opportunity an.

Basierend auf den Preisen von p Leitung o Wenn der Verkaufschance zugestimmt wird, werden die Gesamtpreiswerte automatisch berechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an und Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu.

Preisgestaltung in Opportunity-Management Bietet die folgenden Vorteile:

- Umsatzprognose: Die Preisgestaltungs-Engine hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Gesamtwert einer Opportunity zu bewerten, indem die kombinierten Preise jedes enthaltenen Angebots berechnet werden, was wiederum Teams hilft Bis Strategie E Ressourcen- oder Budgetzuteilung für Abschlüsse.
- Geschäftspriorisierung: Durch die Analyse des potenziellen Umsatzes jeder Verkaufschance kann sich Ihr Vertriebsteam auf die Geschäfte basierend auf ihren finanziellen Auswirkungen konzentrieren. Teams können sich beispielsweise auf Geschäfte mit höherem potenziellen Umsatz und höheren Margen konzentrieren.
- Verhandlungserweiterung: Die Preisgestaltungs-Engine bietet Ihrem Vertriebsteam Echtzeitpreiseinblicke, die den Verhandlungsprozess verbessern, indem Ihr Vertriebsteam Angebote zusammenstellen kann, die den Kundenanforderungen entsprechen und gleichzeitig die Rentabilität aufrechterhalten.

Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter Pricing Management.

Nächste Schritte

Um mehr über die Einrichtung zu erfahren Opportunity-Management, Siehe Opportunity-Management installieren und 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.

Vertriebsprognosen

Projizieren Sie Ihren zukünftigen Umsatz und Umsatz basierend auf Daten aus Verkaufschancen, historischer Leistung und Pipeline-Analyse mit Vertriebsprognosen. Mit dieser Anwendung können Vertriebsmanager Ressourcen effektiv zuteilen, konstruktives Feedback erhalten und Verkäufe präzise prognostizieren, um fundierte Entscheidungen zu treffen.

Vertriebsmitarbeiter sind direkt an der Kommunikation mit ihren Managern über die von ihnen behandelten Vertriebschancen beteiligt und bieten Einblicke in die erwarteten Abschlüsse während des Prognosezeitraums. Vertriebsprognosen Verwendet die Daten aus den Meinungen und Einblicken Ihrer Vertriebsmitarbeiter dazu, wie sie über die Geschäfte in ihrer Pipeline denken. Je länger ein Interessent in der Vertriebs-Pipeline voranschreitet, desto besser ist seine Konvertierungswahrscheinlichkeit. #Zum Beispiel ist die Wahrscheinlichkeit eines potenziellen Kunden, der sich gerade für die kostenlose Testversion Ihres Produkts angemeldet hat, 20 % höher, in einen zahlenden Kunden umzuwandeln. Während ein Interessent, der an der Produktdemo teilgenommen hat, wahrscheinlich zu 80 % einen Vertrag unterzeichnet.

Vertriebsmanager besitzen die Gesamtprognose für eine Gruppe von Vertriebsmitarbeitern. Vertriebsmanager sammeln Daten von ihren Teammitgliedern und passen die Prognosen basierend auf diesen Einblicken an. Sie legen Vertriebsziele und -Quoten für einzelne Vertreter fest und verteilen Ziele☒

Hauptvorteile

- Ressourcenzuteilung:#Verteilen Sie Budget und Ressourcen effizient basierend auf prognostizierten Umsatz- und Umsatzerwartungen.
- Budgetierung und Finanzplanung: Unterstützt die Finanzplanung und Budgeterstellung durch Einblicke in den erwarteten Umsatz.
- Vertriebszieleinstellung: Definieren Sie Vertriebsziele und -Quoten für Vertriebsteams, Gebiete und einzelne Vertriebsmitarbeiter.
- Vertriebsziele nachverfolgen: Verfolgen Sie den Umsatz und den Status des Quotenziels, das für Ihre Mitarbeiter und Ihr Team erreicht wurde.

Vertriebsprognosen-Terminologie

Verwenden Sie die folgende Liste von Begriffen, um ein Verständnis für zu erhalten Vertriebsprognosen Konzepte, Komponenten und Konfiguration.

Prognosemodell

Das Prognosemodell ist ein Framework oder eine Methode, das verwendet wird, um zukünftige Verkäufe basierend auf Verlaufsdaten, aktuellen Vertriebsaktivitäten und anderen relevanten Faktoren vorherzusagen. Es hilft Unternehmen, die erwarteten Verkaufszahlen für einen bestimmten Zeitraum, z. B. ein Quartal oder ein Jahr, zu schätzen. Für die Anwender ist nur ein Prognosemodell, die Opportunity-Mengenprognose, verfügbar. Sie können die Umsatzprognose für die aktuellen Verkaufschancen im System anzeigen.

Vorhersagekategorie

Die Klassifizierung von Möglichkeiten basiert auf dem Grad der Sicherheit hinsichtlich ihres Abschlusses. Je länger ein Vertriebsinteressent in der Vertriebs-Pipeline voranschreitet, desto besser ist seine Konvertierungswahrscheinlichkeit. #Der Prognoseadministrator kann diese Kategorien konfigurieren. Standardmäßig sind diese sechs Kategorien 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.

- Gewonnen:#Jobangebote, die bereits geschlossen und gewonnen wurden.
- Commit: Verkaufschancen, die Vertriebsmitarbeitern zuversichtlich sind, werden innerhalb des Prognosezeitraums geschlossen.
- Starker Vorteil:#Möglichkeiten mit größtem Potenzial zum Schließen, aber geringfügiger Unsicherheit.
- Positiv:#Möglichkeiten mit Potenzial zum Schließen, aber mit geringerer Sicherheit.
- Pipeline: Verkaufschancen in den frühen Phasen des Vertriebsprozesses mit Unsicherheit, ob sie geschlossene Geschäfte werden.
- Ausgelassen:#Möglichkeiten, dieaufgrund fehlender Daten von der Prognose ausgeschlossen sind.

Prognose-Rollup-Methode

Das Prognosemodell definiert, wie Verkaufschancen innerhalb verschiedener Kategorien in einer Prognose zusammengefasst werden. Es gibt zwei primäre Arten von Rollups: Einzeln und kumulativ.

Wenn Sie einzeln auswählen, stellt diese Rollup-Methode sicher, dass jede Prognosekategorie in einer eigenen Spalte dargestellt wird, wobei nur die Möglichkeiten in dieser Kategorie eingeschlossen werden.

Einzelne Rollup-Methode

Spaltenname auf der Prognoseseite	Verkaufschancen, die aus einer Prognosekategorie dazu zusammengefasst werden
Pipeline	Pipeline
Positiv	Positiv
Starkes Plus	Starkes Plus
Commit	Commit
Gewonnen	Gewonnen

Wenn Sie kumulativ auswählen, aggregiert diese Rollup-Methode Prognosekategorien kumulativ, wobei jede nachfolgende Kategorie die Möglichkeiten aus den vorherigen Kategorien enthält. Jede kumulative Rollup-Methode fasst Möglichkeiten aus Prognosekategorien höherer Aufträge zusammen.

Kumulative Rollup-Methode

Spaltenname auf der Prognoseseite	Verkaufschancen, die aus einer Prognosekategorie dazu zusammengefasst werden
Öffnen Sie die Pipeline	Pipeline + Upside + Starker Upside + Commit + Won
Kumulatives Plus	Positive Seite + Starker Vorteil + Commit + Gewonnen
Kumulativ Starkes Plus	Starkes Plus + Commit + Gewonnen
Kumulativer Commit	Commit + Gewonnen

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

Kumulative Rollup-Methode (Fortsetzung)

Spaltenname auf der Prognoseseite	Verkaufschancen, die aus einer Prognosekategorie dazu zusammengefasst werden
Gewonnen	Gewonnen

Prognosezeitplan

Der Prognosezeitplan ruft alle Möglichkeiten im System ab und generiert die neuesten Prognosedaten.

Vertriebsquotenverwaltung

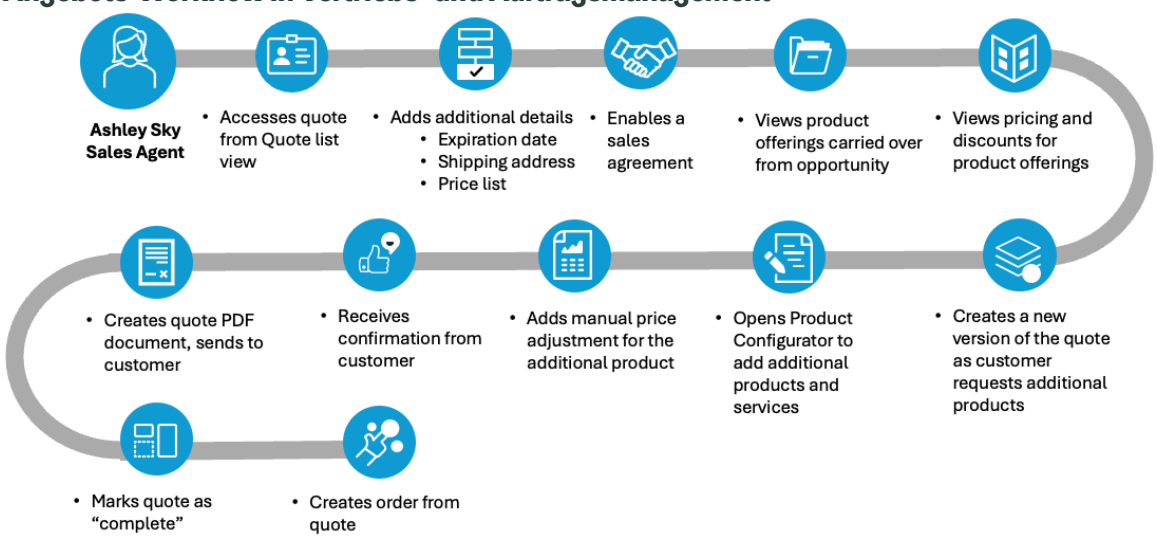
Sie können Vertriebsmitarbeitern und Managern basierend auf ihrer Hierarchie, ihrer Rolle und ihrem Prognosezeitraum Vertriebsquotenziele zuweisen.

Angebotsmanagement

Angebotsmanagement Ist eine Anwendung, die zum Erstellen und Verwalten von Produkt- und Serviceangeboten verwendet wird. Angebotsmanagement Kann eine separate Anwendung oder Teil von sein Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM)-Anwendung.

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte und Services, das zu bestimmten Preisen und zugehörigen Zahlungsbedingungen vorgeschlagen wird und an einen potenziellen Kunden oder Verbraucher gesendet wird. Im Kontext von Vertriebs- und Auftragsmanagement, Angebote können aus erstellt werden Opportunity-Management Anwendung oder Angebote können je nach Konfiguration separat erstellt werden.

Angebots-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



Angebotsmanagement-Benutzeroberfläche

Die Angebotsmanagement Die Anwendung ist in den Produktangebotskatalog und integriert Produktkonfigurator Damit Vertriebsmitarbeiter Angebote einfach und bequem erstellen können. Die Angebotsmanagement Die Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten:

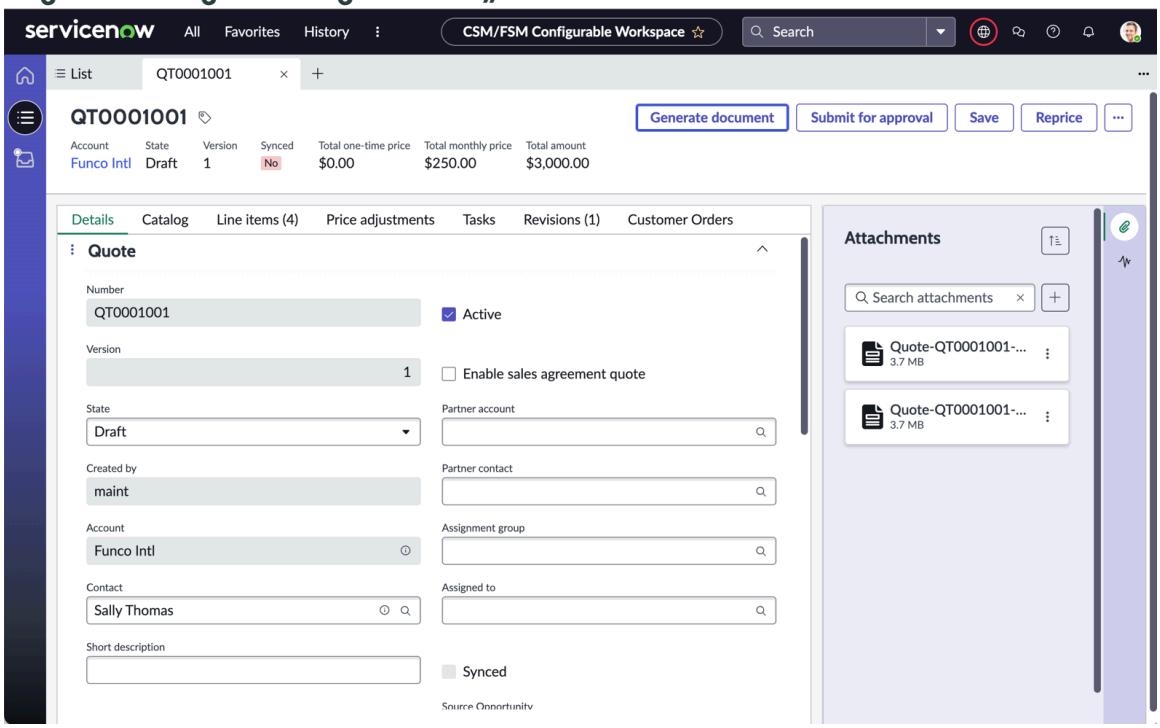
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Angebotsmanagement-Registerkarten

Registerkarten oder Optionen des Angebotsfensters	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für das Angebot hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie mit nach Produkten, und fügen Sie sie Ihrem Angebot hinzu Produktkonfigurator. Die Preisgestaltung wird auch über die Produktangebotskataloge verwaltet.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einem Angebot verschiedene Einzelposten hinzu. In jeder Angebotsposition können Sie Produktmerkmale aktualisieren und Preisanpassungen hinzufügen.
Registerkarte „Überarbeitungen“	Erstellen Sie mehrere Versionen eines Angebots.
Registerkarte „Kundenaufträge“	Verwandeln Sie Ihr Angebot in einen Kundenauftrag.
Registerkarte „Preisanpassung“	Zeigen Sie Preisanpassungen an, und aktualisieren Sie sie.
Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot	Wenn die Vertriebsvereinbarung aktiviert ist, ändert sich der Angebots-Workflow und ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern das Hinzufügen von Produkten und Services gemäß der Vertriebsvereinbarung.
Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument	Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument aus einem Angebot erstellen, das an Kunden zur Überprüfung und Signatur gesendet werden soll.
Kanalpartner **Angebotsmanagement für die Geschäftsorganisation**	Channel-Partner mit mehreren Standorten können die Angebotsbezogenen Parteien im Falle von Verkäufen mit mehreren Partnern erstellen und verwalten. Sie können auch detaillierte Preisaufgliederungen für Angebotspositionen anzeigen.
Angebotsbezogene Partei Angebotsmanagement für die Geschäftsorganisation	Für einige Geschäftsaufträge können der Angebotsposition mehrere Verkäufer oder Partner hinzugefügt werden. Es gibt zwei Arten von Angebotsbezogenen Parteien: • Autorisierte Organisation: Diese Art von Organisationspartnern verfügt über vollständige Berechtigungen zum Zugriff, Anzeigen, Bearbeiten oder Ändern von Angebotsdetails • Aufgelistete Organisation: Dieser Typ von Organisationspartnern wird nur zu Nachverfolgungszwecken hinzugefügt und verfügt nicht über die Berechtigungen zum Anzeigen, Zugreifen, Bearbeiten oder Löschen von Angebotsdetails.

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

Angebotsmanagement Registerkarte „Details“



Integrieren Angebotsmanagement Mit Produktangebotskatalogen

Angebotsmanagement Ist in den Produktkatalog und die Preisgestaltung integriert, um das Hinzufügen von Produkten zu Ihrem Angebot einfacher und bequemer zu machen. Service Desk-Mitarbeiter verwenden den Katalog, um Produktangebote zu durchsuchen, und den Produktkonfigurator, um Ihren Produkten Optionen und Preise hinzuzufügen. Dann fügen sie sie einfach dem Angebot hinzu. Preisanpassungen, die basierend auf Preismatrizenregeln abgerufen werden, werden automatisch hinzugefügt und im Angebot angezeigt.

Verwenden Sie den Produktkonfigurator

Die Produktkonfigurator Ermöglicht es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, Produkte auf folgende Weise zu konfigurieren:

- Durchsuchen und fügen Sie konfigurierbare Produktangebote aus dem Katalog hinzu, um Angebotspositionen zu erstellen.
- Wählen Sie Produktoptionen aus, und zeigen Sie Produktbeziehungen an.

Die Produktkonfigurator Verwendet Vertriebs- und Auftragsmanagement Primitive Elemente zum Erstellen und Aktualisieren von Angebotspositionen und Merkmalen.

Konfigurieren und erstellen Sie Angebotspositionen

Durchsuchen Sie im Produktkatalog Produktangebote, und fügen Sie sie hinzu, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen.

Mit Produktkonfigurator, Merkmalsoptionen und Beziehungen können auf der Registerkarte Katalog für geändert und aktualisiert werden Angebotsmanagement. Der Produktkonfigurator verwendet Angebotsmanagement Primitive Elemente zum Erstellen und Aktualisieren von Angebotspositionen und Merkmalen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Preisanpassungen zu Angeboten hinzu

Angebotsmanagement Ist in die Preisgestaltungsengine integriert, um Listenpreis und Preisanpassungen für die Produktangebote in Ihrem Angebot abzurufen.

Anpassungen der automatischen Preisgestaltung werden aus der Preisgestaltungsmodul abgerufen. Manuelle Preisanpassungen werden vom Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt.

Preisanpassungen umfassen Markups, Markdowns und Preisüberschreibungen. Gesamtanpassungen werden auf jede Einzelposition angewendet, wobei die kumulative Summe aus jeder Position zu „Gesamt“ zusammengefasst wird.

Angebotsmanagement Ermöglicht Vertriebsmitarbeitern das Hinzufügen der folgenden Arten von manuellen Preisanpassungen:

- Markup-Betrag: Fügen Sie einem Produkt einen Markup-Betrag hinzu.
- Markdown-Betrag: Fügt einem Produkt einen Markdown-Betrag hinzu.
- Markup %: Fügen Sie einem Produkt einen Markup-Prozentsatz hinzu.
- Markdown %: Fügen Sie einem Produkt einen Markdown-Prozentsatz hinzu.
- Preisüberschreibung: Überschreibt einen Preis, und legt einen neuen Preis fest.

Fügen Sie Kostenbücher in hinzu Angebotsmanagement

Ein Kostenbuch enthält die Stückkosten für Produktangebote. Kostenbücher bieten Ihren Service Desk-Mitarbeitern die folgenden Vorteile:

- Gewinnmargenberechnung: Möglichkeit, die Gewinnspanne zu berechnen, indem der Kostenpreis vom angegebenen Verkaufspreis abgezogen wird, wodurch Ihr Vertriebsteam verifizieren kann, dass seine Preisstrategie an den gewünschten Gewinnmargen ausgerichtet ist.
- Rabattmanagement: Wenden Sie Rabatte auf Angebote basierend auf Kostenpreisen an, um Massenkäufe oder langfristige Zusagen für flexible Preisstrategien zu stimulieren und gleichzeitig Rentabilität und wettbewerbsfähige Anreize für Ihre Kunden zu erhalten.
- Verhandlungsunterstützung: Verwenden Sie Kostenpreise als Referenz während Verhandlungen mit Ihren Kunden oder Lieferanten. Es bietet eine transparente Grundlage für Diskussionen, hilft Ihnen, Vertrauen aufzubauen und faire und für beide Seiten vorteilhafte Vereinbarungen zu ermöglichen.

Weitere Informationen zu Kostenbüchern und ihrer Konfiguration finden Sie unter Pricing Management, Erstellen und veröffentlichen Sie ein Kostenbuch, Erstellen Sie eine Kostenbuchposition, Und Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in Angebotsmanagement

Aktivieren einer Vertriebsvereinbarung in AngebotsmanagementÄndert das Angebot in einen Vertriebsvereinbarungs-Workflow, der die Produkte und Services gemäß der Vertriebsvereinbarung festlegt. Service Desk-Mitarbeiter können einer Vertriebsvereinbarung einfache Produkte oder konfigurierbare Produkte einschließlich Produktpaketen hinzufügen.

- Konfigurierbare Pakete mit der Möglichkeit, aus allen verfügbaren untergeordneten Angeboten und optionalen Produkten auszuwählen.
- Rabatte auf Kategorieebene
- Rabatt auf Angebotsebene.

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

Legen Sie einen Standort für Produktbestände fest

Verwenden Sie die Standortfunktion, um einen Standort für im Produktkatalog verfügbare Produkte festzulegen.

- Wählen Sie einen Standort aus, um der Angebotsposition Produkte und Services hinzuzufügen.
- Kopieren Sie alle Produkte und Services von einem Standort an einen anderen.

Erstellen Sie PDF-Dokumente für ein Angebot

Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument für ein Angebot erstellen, das zur Überprüfung und elektronischen Signaturen an Kunden gesendet werden kann.

- Angebots-PDF-Dokumente können mit Apps für elektronische Signatur wie verknüpft werden DocuSign Mit denen Kunden Angebote elektronisch unterzeichnen können.
- Angebots-PDF-Dokumentvorlagen können erstellt werden, die das Kunden-Branding und die Logos widerspiegeln.
- PDF-Dokumente für Angebote, die Kunden zur Überprüfung und Genehmigung gesendet werden können.

Siehe Konfigurieren Sie PDF-Dokumente für Angebote Und Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument Weitere Informationen zum Erstellen von PDF-Dokumenten für Angebote.

Nächste Schritte

Um mehr über die Einrichtung zu erfahren Angebotsmanagement, Siehe Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Integration von Vertragsmanagement Pro in Angebotsmanagement

Die Angebotsmanagement Integration mit Vertragsmanagement Pro Wird als Vertragsmanagement für Vertriebs- und Auftragsmanagement (com.sn_som_clm) bezeichnet.

Angebotsmanagement Integration mit Vertragsmanagement Pro Um Vertriebsmitarbeitern zu helfen, Verträge mit Rechtsabteilung aus einem Angebot zu erstellen. Ein rechtlicher Vertriebsvertrag bestätigt den Vertriebsvertrag und die Vereinbarungen zwischen Ihrem Unternehmen und dem Kunden.

Die folgenden Rollen sind erforderlich, um die Vertragsausführung zu initiieren, anzuzeigen und zu verwalten:

- Vertragserfüller: Diese Rolle ist zugewiesen **Vertriebsmitarbeiter** Rolle und ermöglicht Vertriebsmitarbeitern die Erstellung von Verträgen und die Ausführung des Vertrags-Workflows.
- Vertragskonfigurator: Diese Rolle ist zugewiesen **Sales Ops-Spezialist** Rolle und ermöglicht es Vertriebsspezialisten, Daten zu konfigurieren, die für die Vertragsinitiierung und die zugehörigen Aufgaben erforderlich sind.

Ein Vertragserstellungsprozess besteht aus den folgenden Schritten:

- Ein Vertriebsspezialist erstellt einen Vertragstyp und eine Dokumentvorlage, definiert Unterzeichnerregeln und schließt Konfigurationen für den Vertragserstellungsprozess ab. Weitere Informationen finden Sie unter Kernelemente für Verträge in Vertragsmanagement Pro 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.

- Ein Vertriebsmitarbeiter initiiert dann den Vertragserstellungsprozess über die UI-Aktion „Vertrag initiieren“, indem er die erforderlichen Details ausfüllt, z. B. Papiertyp, Vertragstyp, Signaturtyp sowie Start- und Enddatum.
  - **Vertrag Initiieren** Die UI-Aktion ist nur sichtbar, wenn sich ein Angebot im Status „Abgeschlossen“ befindet.
  - Nachdem Sie das Vertragserstellungsformular übermittelt haben, wird ein Vertragsanforderungsdatensatz erstellt.
  - Die neue Vertragsanforderung löst den Workflow aus, um den Kaufvertrag für Rechtsabteilung zu generieren.

  Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Vertragsanforderung.
- Wenn der Vertrags-Workflow abgeschlossen ist, wird der Status der Vertragsanforderung in „Abgeschlossen“ geändert.

Nächste Schritte

Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Vertragsmanagement Pro.

Vertriebsvereinbarungsmanagement

Vertriebsvereinbarungsmanagement Ist eine Anwendung, die den Umfang und die Bedingungen aus einem Angebot für zukünftige Verkaufstransaktionen über einen bestimmten Zeitraum zwischen einem Käufer und einem Verkäufer erfasst.

Vertriebsvereinbarungsmanagement Kann eine separate Anwendung oder Teil von sein Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung.

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte und Services, das zu bestimmten Preisen und zugehörigen Zahlungsbedingungen vorgeschlagen wird und an einen potenziellen Kunden gesendet wird. Nur nachdem ein Angebot abgeschlossen oder geschlossen wurde, kann eine Vertriebsvereinbarung generiert werden.

- Details zum Käufer und Verkäufer, der an der Transaktion beteiligt ist
- Gültigkeitszeitraum der Vereinbarung
- Details der zu liefernden Produkte und Services
- Spezifische Produkte und Services: Mengenund Preise

Vertriebsvereinbarungs-Workflow: Angebot-zu-Vertriebsvereinbarung

Vertriebsvereinbarung und Vertriebsvereinbarungspositionen basieren auf Angebots- und Angebotspositionen, die dieselben Produktangebote verwenden.

Vertriebsvereinbarungspositionen

In einer Vertriebsvereinbarung bezieht sich ein Einzelposten auf alle Produkte oder Services, die vom Verkäufer verkauft werden. Diese Angebote können von einfachen Elementen bis zu komplexeren, konfigurierbaren oder gebündelten Elementen reichen. Jedes Angebot kann auch bestimmte Funktionen oder Merkmale aufweisen. Ein Einzelposten kann eine bestimmte Version eines Produkts, eine Kombination verschiedener Produktkonfigurationen oder eine Produktkategorie sein. Eine einzelne Vereinbarung kann mehrere Einzelposten 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.

Preisliste der Vertriebsvereinbarung

In einer Vertriebsvereinbarung werden die Preise für Produkte und Services, die ausgehandelt und abgeschlossen werden, Preislisten genannt. Diese Listen geben die vereinbarten Preise für verschiedene in der Vereinbarung enthaltene Artikel an. Wenn ein Kundenauftrag basierend auf einer Vertriebsvereinbarung erteilt wird, werden diese Preislisten verwendet, um die Preise des Auftrags zu bestimmen. Dadurch wird sichergestellt, dass die in der Vertriebsvereinbarung ausgehandelten Bedingungen konsistent auf alle Vertriebstransaktionen im Rahmen dieser Vereinbarung angewendet werden.

Auftragsmanagement

Weitere Informationen zu verfügbaren Funktionen finden Sie in Auftragsmanagement Anwendung, damit Sie eine nahtlose Bestellungs-Experience für Ihre Enterprise-Kunden erstellen können.

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 .

Auftragsmanagement – Übersicht

Mit der Anwendung Auftragsmanagement erhalten Sie ein Bestellverwaltungssystem, das konfigurierbar, erweiterbar und datengesteuert ist. Die Auftragsmanagement Die Anwendung stellt Workflows bereit, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter Ihre Kundenaufträge erfassen und erfüllen können. Wenn Sie ein TSM-Abonnement (Telecommunications Service Management) haben, können Sie Workflows verwenden, die Ihnen bei der Verwaltung von Kommunikationsprodukten und -Services helfen.

Vorteile

- Kataloggesteuerte, cloudbasierte Auftragserfüllung mit einheitlichem technischen Katalog und Basisproduktkatalog.
- Aufgliederungs- und Orchestration-Workflows, die einfach entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen konfiguriert und geändert werden können.
- Integrierter Auftragserfüllungs- und Servicegewährleistungsprozess auf einer einzigen nativen Cloud-Plattform.
- Wenn Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung bietet das TM Forum-basierte Datenmodell Interoperabilität mit allen externen Configure Price Quote (CPQ)(CPQ)-Anwendung und andere Systeme.

Features

Auftragserfassung und -Ergänzung

Auftragsmanagement Bietet verschiedene Möglichkeiten zur Erfassung von Produkt- und Serviceaufträgen.

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

- Direkte Auftragserfassung: Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Auftragsmanager können Produkt- oder Serviceaufträge mit eingeben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
- Wenn Sie verwenden Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung und haben ein Abonnement für Telekommunikations-Servicemanagement. Sie können die folgenden Funktionen verwenden:
  - Offene APIs für Produkt- und Serviceauftrag: Verwenden Sie ServiceNow Implementierung der offenen TMF-APIs zur Erfassung von Produkt- und Serviceaufträgen aus Systemen von Drittparteien.
  - Now Service Bridge Integrationen: Verwenden Sie Service Bridge Anwendungen zum Empfangen und Erfüllen von Produkt- oder Serviceanfragen direkt zwischen Ihrer Instanz und den Instanzen Ihrer Kunden, ohne anwenderdefinierte Integrationen zu konfigurieren und zu verwalten. Service Bridge Unterstützt die Verifizierung, Ergänzung, Aufgliederung und Erfüllung dieser Kundenaufträge. Für Informationen zu den detaillierten Vorteilen der Verwendung von Service Bridge Anwendungen, siehe Service Bridge erkunden .

    Wenn Sie ein Anbieter sind, können Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung zum Erstellen und Erfüllen von Produktbestellungen mit AuftragsmanagementÜber Service Bridge. Informationen zur Verwendung dieser Anwendung zum Erstellen der Produkte, die Service Bridge Verbraucher können über Servicekataloge in bestellen ServiceNow Instanzen, siehe Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge.

Nachdem eine Bestellung erfasst wurde, können Ihre Auftragsmitarbeiter im Rahmen der Auftragsergänzung weitere erforderliche Auftragsdetails hinzufügen, z. B. Lieferort oder Preise.

Auftragsaufgliederung

Nachdem ein Erfüllungsmanager einen Produkt- oder Serviceauftrag überprüft und genehmigt hat, teilt das Auftragsmanagement den Auftrag in die erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede Auftragsposition auf. Diese Aufgliederung basiert auf den Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog festgelegt sind, und allen von Ihnen erstellten Aufgliederungsregeln. Wenn einige der Informationen nicht verfügbar sind, wenn die Auftragsaufgliederung beginnt, Auftragsmanagement Kann die Aufgliederung staffeln, um bestimmte Aufträge anhand der aktuellen Informationen zu erstellen.

Auftragserfüllung

Ihre Erfüllungsmitarbeiter und Manager führen die Reihe von Aufgaben aus, die zur Erfüllung eines Auftrags erforderlich sind, basierend auf einem Orchestration-Plan, der die Auftragsaufgaben für die Erfüllung definiert. Sie können verschiedene Tools verwenden, um Probleme während der Erfüllung zu behandeln:

- Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung – Bearbeitung von Kundenauftragsänderungen.
- Ausfallmanagement – Identifizieren und Beheben von Auftragsverarbeitungsfehlern.
- Gefährdungsmanagement: Erfüllungsmanager benachrichtigen, wenn die zugewiesene Zeit für eine Auftragsaufgabe gefährdet ist.

Geschäftsportal für Kunden-Selfservice

Geschäftskunden können das Business Portal für Folgendes 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.

- Durchsuchen Sie Produkte mithilfe des Produktkatalogs.
- Konfigurieren Sie Produktoptionen für komplexe Produkte.
- Erstellen Sie Bestellungen, und zeigen Sie Produkte in ihren Einkaufswagen an.
- Überprüfen Sie den Erfüllungsprozess, um den Fortschritt ihrer Bestellungen zu überprüfen.

Weitere Informationen zum Einrichten des Geschäftsportals finden Sie unter Konfigurieren Sie das Business Portal .

Auftragsmanagement-Datenmodell

Das Auftragsmanagement-Datenmodell bietet ein Framework, mit dem Sie Folgendes können Erfassen, Verwalten, orchestrieren und erfüllen Sie Kundenaufträge und externe Serviceaufträge für Produkte und Services.

Reihenfolge Lebenszyklus

In Auftragsmanagement , Ein Kundenauftrag Verschieben S Durch die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus eines Auftrags.

Reihenfolge I ife-Zyklus

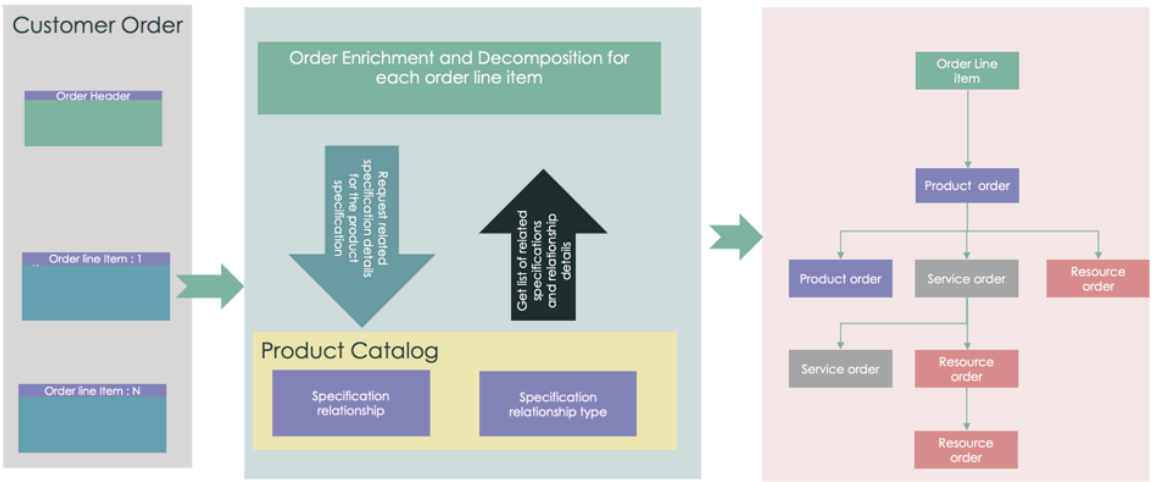
Phase	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die erfasst und erstellt wird, um den End-to-End-Lebenszyklus einer Kundenanforderung für Produkte oder Services zu verwalten.
Anreicherung	Zusätzliche Informationen, die für die Auftragszerlegung und den Erfüllungsprozess erforderlich sind. Attribute und Elemente können Aufträgen hinzugefügt werden, die für nachgelagerte Anwendungen wie Abrechnung oder Aktivierung erforderlich sind.
Zerlegung	Reihenfolge, die zur Erfüllung in mehrere Unteraufträge aufgeteilt ist.
Orchestration	Auftragserfüllungskoordination, die einen Erfüllungs-Flow verwendet.

Bestellanreicherungs- und Aufschlüsselungsprozess

Ein Kundenauftrag kann eine oder mehrere Auftragspositionen haben. Der Ergänzungs- und Aufschlüsselungsprozess erstellt die erforderliche Produkt-, Service- und Ressourcenreihenfolge für jede Auftragsposition anhand der Spezifikationsbeziehungsinformationen im Produktkatalog . Das folgende Diagramm Ist ein Beispiel für Wie ein Kundenauftrag ergänzt und zerlegt 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.

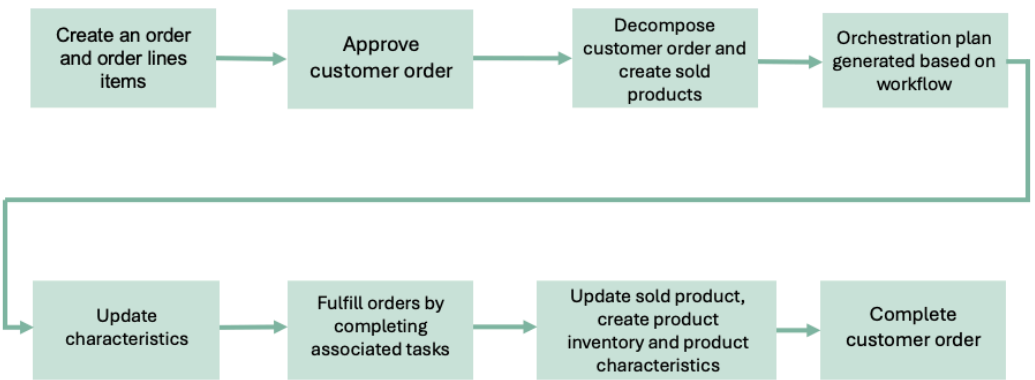
Bestellanreicherungs- und Aufschlüsselungsprozess



Der Erfüllungsplan verwendet Entscheidungstabellen, um den Flow für einen Produktauftrag abzugleichen. Der zugewiesene Flow löst dann die erforderlichen Auftragserfüllungsaufgaben aus.

Das folgende Diagramm zeigt, wie der Erfüllungsprozess funktioniert Für einen Telekommunikationsproduktauftrag .

Auftragserfüllungs-Workflow Beispiel



Gestaffelte Aufgliederung

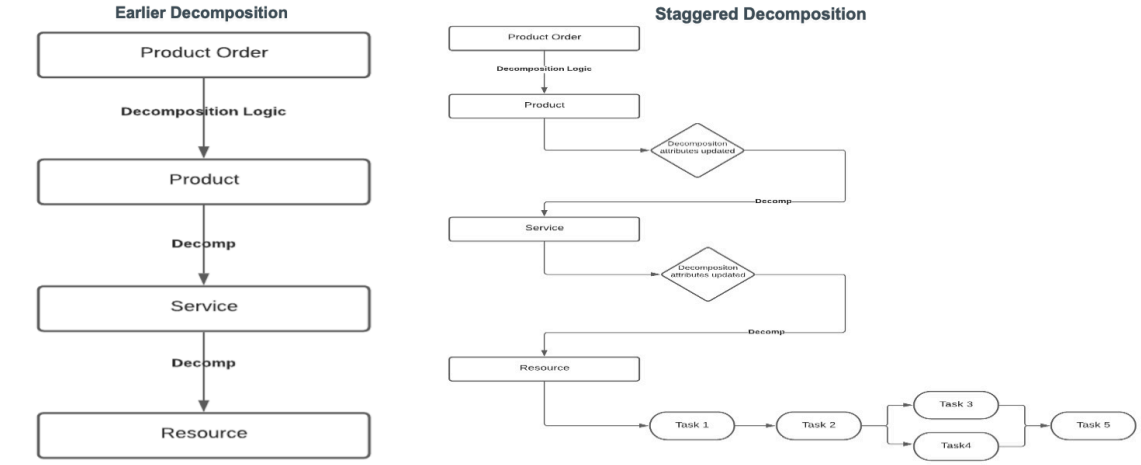
Erfahren Sie, wie Sie die Aufgliederung Ihrer Kundenaufträge staffeln können. Sie können Ihre Kundenaufträge in mehreren Iterationen auflösen, indem Sie die verfügbaren Informationen auf Domänenebene verwenden, anstatt einen gesamten Kundenauftrag gleichzeitig aufzuheben, nachdem er zur Erfüllung genehmigt wurde.

Das folgende Diagramm zeigt, wie der gestaffelte Aufschlüsselungsprozess funktioniert. Sie können den Aufschlüsselungsprozess mit den Informationen starten, die Sie bereits für Ihren Auftrag und Auftragspositionen haben. Der Aufschlüsselungsprozess überspringt die Domänenaufträge (Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge), für die Sie derzeit nicht über die erforderlichen Informationen verfügen. Wenn Sie diese Informationen später

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

hinzufügen, wird der Aufschlüsselungsprozess für die verbleibenden Domänenaufträge ausgelöst und abgeschlossen.

Gestaffelte Aufgliederungsverarbeitung



Kontrast zur früheren Aufschlüsselungsverarbeitung

Bevor die gestaffelte Aufgliederung verfügbar war, wurde die Verarbeitung der Auftragsaufgliederung sofort gestartet, nachdem ein Kundenauftrag zur Erfüllung genehmigt wurde. Die Auftragsaufgliederung basierte auf den Spezifikationsbeziehungen und Aufgliederungsregeln, die im Produktkatalog definiert wurden.

Wenn die Aufschlüsselungsregel von einem Merkmalswert abhing, der zum Zeitpunkt der Auftragsaufgliederung nicht verfügbar war, hat die Auftragsverarbeitung die Aufgliederung von Aufträgen übersprungen. Bei der gestaffelten Aufgliederung wird die Aufgliederung jedoch bei der ersten Aufgliederung automatisch erneut für die übersprungenen Aufträge ausgelöst, wenn der abhängige Merkmalswert verfügbar ist. Der Merkmalswert kann von Ihren Auftragserfüllungsanwendern oder durch die Attributverbreitungsregeln festgelegt werden.

Wie die gestaffelte Aufgliederung funktioniert

Um die gestaffelte Auftragsaufgliederung zu unterstützen, können Sie diese Methode verwenden, um den Aufschlüsselungsprozess für die übersprungenen Domänenaufträge erneut auszulösen, wenn die Merkmalswerte in den entsprechenden Aufschlüsselungsregeln zugewiesen sind.

Wenn Sie einen Auftrag genehmigen, startet der Auftragsauflösungsprozess. Der Aufschlüsselungsprozess erstellt Domänenaufträge anhand der Informationen, die aus dem Auftrag, den Auftragspositionen und der Katalogdefinition verfügbar sind. Außerdem werden die Aufschlüsselungsregeln ausgewertet, um die Zieldomänenaufträge zu erstellen. Wenn die Aufgliederungsfunktion die Aufgliederungsregeln aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Merkmalswerten nicht auswertet, wird die Aufgliederung für diese Domänenaufträge gestoppt.

Wenn die Merkmalswerte entweder aus der Aktion eines Anwenders oder aus einer Attributverbreitungsregel verfügbar sind, wird der Aufschlüsselungsprozess erneut ausgelöst. Der Prozess erstellt dann die erforderlichen Domänenaufträge und schließt die Auftragsaufgliederung ab. Wenn Sie den Merkmalswert erneut aktualisieren, nachdem die Auftragsaufgliederung abgeschlossen ist, wird die Aufgliederung für den Domänenauftrag nicht ausgelöst.

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

Bestellmengenunterstützung

Lernen Wie Sie Ihre Kundenaufträge unterstützen und erfüllen können Für Mehrere Instanzen eines Produkts oder Service . . Sie können mehrere Domänenaufträge erstellen, die der Bestellmenge für jede Instanz des Produkts oder Service entsprechen. Auf diese Weise können Sie die Erfüllung Ihrer Kundenaufträge effizient zerlegen und verwalten.

Übersicht

Ein Die Instanz eines Produkts oder Service bezieht sich auf einen bestellten Artikel mit einem eindeutigen Satz von Bestellmerkmalswerten, z. B. Geschwindigkeit und Arbeitsspeichergröße. Ein Kunde kann dasselbe Produkt oder denselben Service der obersten Ebene für verschiedene Standorte bestellen, aber jeder kann sich in seinen Bestellmerkmalen unterscheiden. Wenn ein Kunde beispielsweise einen Router für einen seiner Standorte bestellt, kann er eine Auswahl für die Arbeitsspeichergröße haben, die sich von demselben Routermodell unterscheidet, das für einen anderen Standort bestellt wurde. Auftragsmanagement Unterstützt die Verarbeitung dieser Bestellmenge für die folgenden Szenarien:

Unterstützung für die Bestellpositionsmenge, die der Kunde bei der Bestellung eines Artikels bereitstellt

Wenn Ihr Kunde eine Bestellung mit mehr als einer Instanz aufgibt, erfasst das Feld Menge in der Auftragsposition die Anzahl der Instanzen Ihrer Kundenauftragspositionen. Der Auftrags-Aufschlüsselungsprozess erstellt dann dieselbe Anzahl von Produkt- oder Serviceaufträgen und verwaltet den Erfüllungsprozess für jeden Auftrag unabhängig.

Unterstützung für die kataloggesteuerte Merkmalsmenge

In diesem Szenario zerlegt der Aufschlüsselungsprozess einen Produkt- oder Serviceauftrag in die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen. Diese Domänenaufträge basieren auf der Mengenzuordnung, die Sie im Produktkatalog zwischen den Quell- und Zielspezifikationen definieren, die in einem Produktangebot verwendet werden. Die Mengenzuordnung in der Spezifikationsbeziehung löst den Aufschlüsselungsprozess aus, um die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen für den Erfüllungsprozess zu erstellen.

Unterstützung für die Merkmalsbasierte Menge

In diesem Szenario akzeptieren und unterstützen Sie Ihren Kundenauftrag, der die Informationen für den Wert der Bestellmerkmale enthält, der sich auf die Menge der Domänenaufträge auswirkt. Daher bezieht sich der Auftragsaufschlüsselungsprozess auf die folgenden Informationen, um die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen zu erstellen.

- Spezifikationsbeziehung mit Mengenmerkmal
- Merkmalszuordnung

Auftragserfassungsprozess in Auftragsmanagement

Sie können die Bestellungen Ihrer Kunden mithilfe von APIs erfassen, verwalten und erfüllen, Service Bridge, Oder direkte Auftragserfassung mit Auftragsmanagement Anwendung.

Die folgenden Szenarien stellen typische Situationen dar, in denen Sie Aufträge für die Verarbeitung in erfassen ServiceNow AI Platform.

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

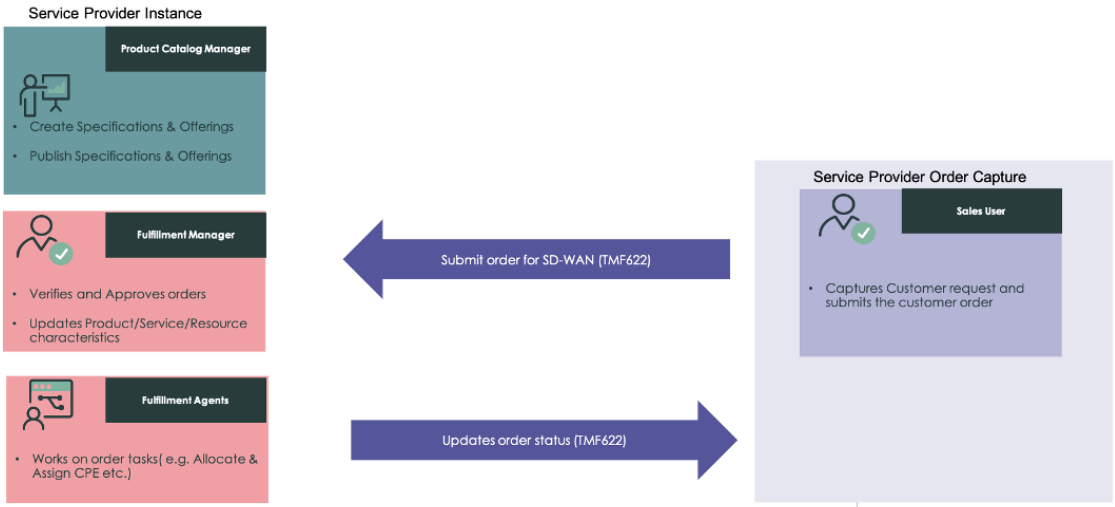
Szenario 1: APIs für Auftragserfassung und -Upload verwenden

Ihre aktuellen Auftragserfassungssysteme können in integriert werden ServiceNow Instanzen mithilfe von TMF622-basierten APIs. Mit dieser Integration kann Ihr Auftragserfassungssystem Anforderungen für Produkte oder Services übermitteln, die dann in erfüllt werden können ServiceNow Instanz.

Hinweis: Um mehr über zu erfahren ServiceNow– Bereitgestellte API, die auf der REST-Spezifikation der TMF622-Produktbestellungs-API basiert, siehe Standardisierte Produktbestellung OpenAPI .

Dieses Diagramm zeigt, wie die TMF622-basierte API innerhalb des Prozesses zur Erfassung und zum Hochladen von Telekommunikationsaufträgen funktioniert.

API-basiertes Workflow-Szenario für Auftragsmanagement



Szenario 2: Verwenden Service Bridge Zum Erfassen und Hochladen von Aufträgen

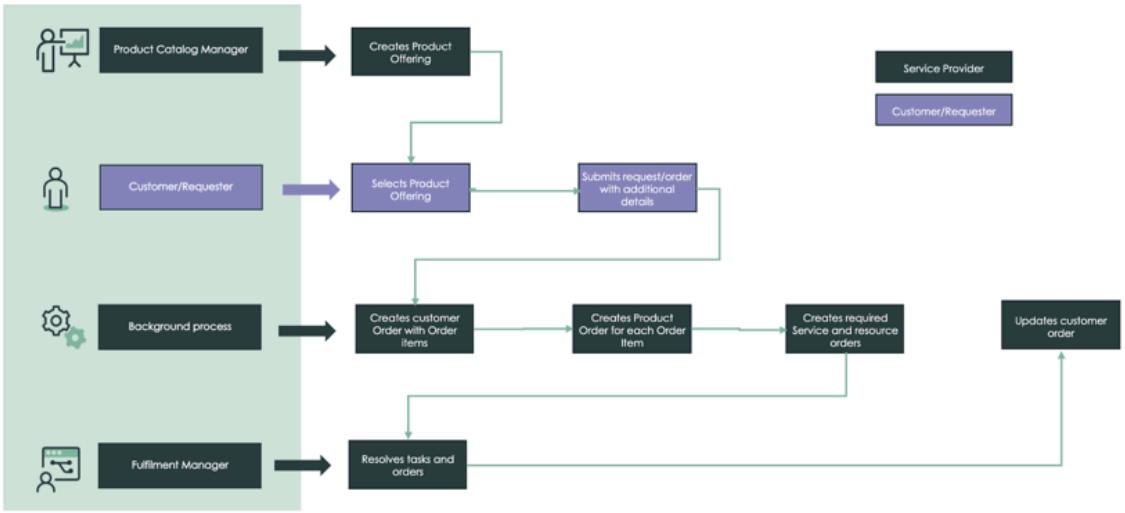
Ihr ServiceNow Instanzen können mit in die Instanzen Ihrer Kunden integriert werden Service Bridge. Mit dieser Integration können Sie Produktangebote erstellen und in den Instanzen Ihres Kunden veröffentlichen. Enterprise-Kunden können dann Anforderungen für Produkte oder Services übermitteln, die Sie dann erfüllen können.

Hinweis: Für detaillierte Vorteile bei der Verwendung von Service Bridge Anwendungen, siehe Service Bridge erkunden .

Dieses Diagramm zeigt, wie Service Bridge Funktioniert innerhalb des Prozesses zur Erfassung und zum Hochladen von Telekommunikationsaufträgen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bridge-Workflow-Szenario für Auftragsmanagement



Bereichern eines Auftrags in Auftragsmanagement

Erfassen Sie als Auftragsmitarbeiter alle erforderlichen Informationen für einen Auftrag vor der Auftragsgenehmigungsphase, damit es bei der Auftragserfüllung nicht zu Verzögerungen oder Ausfällen aufgrund fehlender oder falscher Informationen kommt.

Übersicht über Auftragsanreicherung

Ein Auftragsergänzungsprozess ist eine Reihe von Aufgaben, um zusätzliche Auftragsdetails durch den Auftragsmitarbeiter Ihres Kunden zu erfassen.

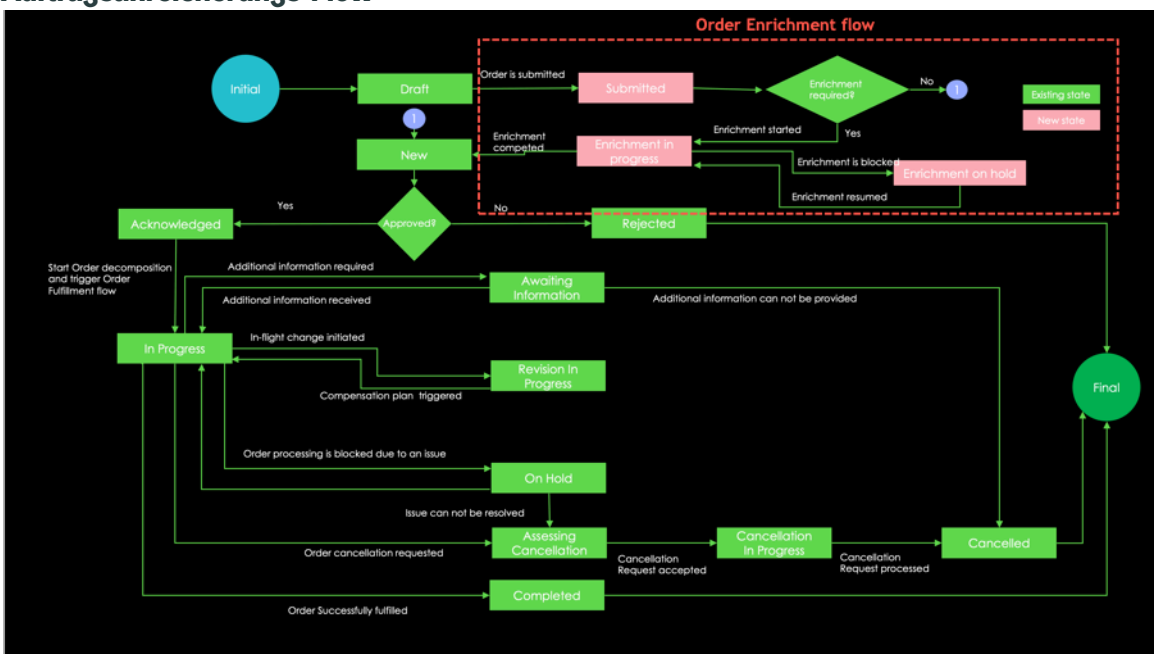
Im aktuellen erweiterten Auftragserfassungsprozess erfasst der Service Desk-Mitarbeiter zuerst die grundlegenden Auftragsdetails, um den Auftragseintrag in vorzunehmen Auftragsmanagement System. Bevor der Auftrag genehmigt wird, setzt sich der Auftragsmitarbeiter mit dem Kunden in Verbindung, um alle erforderlichen Auftragsdetails entsprechend den Geschäftsanforderungen des Kunden zu erhalten.

Funktionsweise des Auftragsanreicherungsprozesses

Es ist nicht erforderlich, alle Aufträge zu ergänzen. Wenn es sich um einen komplexen Produkt- oder Serviceauftrag handelt, entscheidet der Service Desk-Mitarbeiter, den Auftrag zu ergänzen.

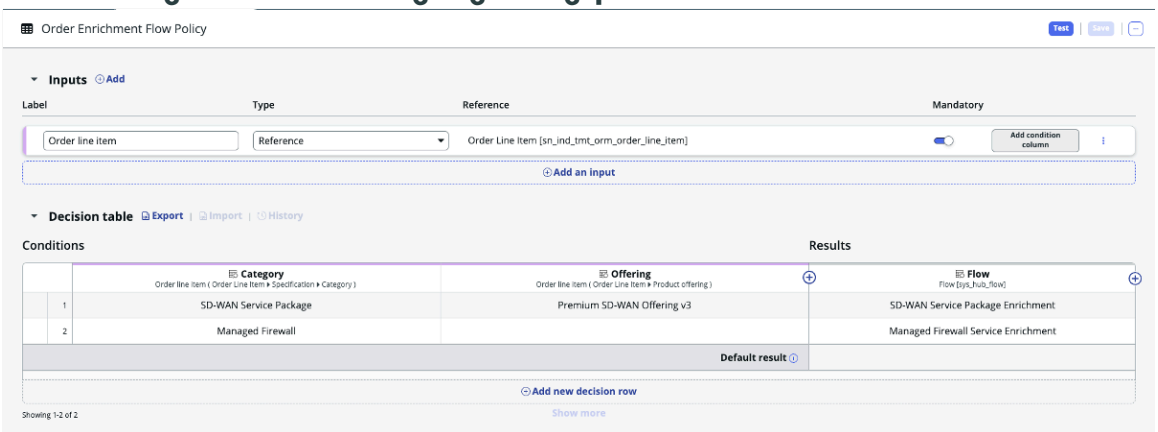
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Auftragsanreicherungs-Flow



Ein Auftragsmitarbeiter erstellt einen Auftrag in Auftragsmanagement Durch Erfassung der grundlegenden Auftragsdetails und der Reihenfolge **Status** Feld ist auf Entwurf festgelegt. Wenn der Auftragsmitarbeiter den Auftrag übermittelt, überprüft das System für jede Auftragspositionselement, ob eine Ergänzung gemäß der in der Entscheidungstabelle definierten Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung erforderlich ist oder nicht.

Entscheidungstabelle für Auftragsergänzungsprozess



Wenn ein Auftragspositionselement für den Ergänzungsprozess gilt, ändert sich der Status des Auftrags einschließlich seiner Einzelposten in Ergänzung in Bearbeitung, und die Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung wird ausgelöst. Der Flow erstellt Auftragsergänzungsaufgaben für diese Auftragspositionen. Wenn die Position nicht für eine Ergänzung geeignet ist, ändert sich der Status der Einzelposition in Neu.

Der Auftragsmitarbeiter überprüft und schließt jede Aufgabe, nachdem er die erforderlichen zusätzlichen Details für die Auftragsaufgliederung angegeben hat. Wenn die Auftragsanreicherung abgeschlossen ist, ändert sich der Status der Auftragspositionen von „Ergänzung in Bearbeitung“ in „Neu“, und der Auftragsstatus ändert sich auch in „Neu“.

Der Auftragsmitarbeiter kann den Auftrag jetzt genehmigen oder ablehnen.

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

Verwalten von Serviceaufträgen

Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services oder für die Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für aktiviert und an Kunden zu früheren Daten geliefert wurden.

Serviceaufträge enthalten die Details eines Vorgangs zum Hinzufügen, Ändern oder Trennen der Verbindung, den Ihr Unternehmen für einen Service ausführt, den Sie für einen Kunden rendern. Service Provider erfassen sie über die API „Serviceauftrag öffnen“ aus einem externen Kundenauftragsmanagementsystem einer Drittpartei, oder geben Sie sie direkt in ein ServiceNow AI Platform®.

Ausfallmanagement-Datenmodell

Verwalten und beheben Sie die Verarbeitungsprobleme, die während der Erfüllung eines Kunden- oder Serviceauftrags auftreten. Mit Fallout-Management können Sie die Auftragsverarbeitungsausnahmen identifizieren und einen Ausfalldatensatz erstellen, um das zugrunde liegende Verarbeitungsproblem zu untersuchen und zu beheben. Mit Fallout-Management kann ein Kunden- oder Serviceauftrag bis zum Abschluss fortgesetzt werden.

Das Fallout-Management Das Datenmodell erweitert die Aufgabentabelle. In der folgenden Tabelle sind die Attribute aufgeführt, die für die Verarbeitung von Auftragsausfällen gelten.

Attribute der Auftragsausfalltabelle

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix „FO“, bis zu sieben Ziffern lang.
Zugewiesen an	Bezeichner für die zugewiesene Person, die für die Aktion im Ausfalldatensatz verantwortlich ist.
Erstellt von	Bezeichner für den Ausfalladministrator, der den Ausfalldatensatz erstellt hat.
Erstellungsdatum	Zeitstempel, der Datum und Uhrzeit der Erstellung des Ausfalldatensatzes enthält.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Ausfalldatensatz. Sofern nicht anders angegeben, weist der Ausfallmanager oder Service Desk-Mitarbeiter dem Ausfalldatensatz manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo er sich derzeit im Verarbeitungszyklus befindet. **Öffnen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zur Bearbeitung zugewiesen ist. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird. Es kann keine 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.

Attribute der Auftragsausfalltabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Wartezeit aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten wird und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, das gelöst wurde, aber Sie haben es nicht offiziell geschlossen. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der abgeschlossen und geschlossen ist. **Abgebrochen** Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Herkunft von	Bezeichner des ursprünglichen Auftragsaufgabendatensatzes, dem der Ausfalldatensatz zugeordnet ist.
Aktivität	Auflistung der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen in den Feldwerten, die für den Ausfalldatensatz stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Aktivitätenstrom-Filter-Symbol ( ) Zum Filtern nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder 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.

Attribute der Auftragsausfalltabelle (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Symbol „weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann die entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie Auf **Durchsuchen** Zum Hinzufügen der Datei als Anhang.

Zugehörige Informationen

Verwalten von Auftragsausfällen

Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze werden erstellt

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung in Auftragsmanagement

Mit dem Change Order Management während der Ausführung können Sie Kann Legen Sie fest, wie Changes für Kundenaufträge verwaltet werden, die noch erfüllt werden. Durch die Verwaltung von Changes während der Ausführung kann Ihre Organisation die Betriebskosten senken und eine bessere Kunden-Experience bieten.

Sie können einen Change während der Ausführung für verwenden Ändern Ein Kundenauftrag, der noch in Erfüllung ist. Sie definieren einen Point of no Return (PONR), nach dem der Auftrag keine Änderung akzeptieren kann. Nachdem ein Change in der Ausführung empfangen und genehmigt wurde, bewertet das Auftragsmanagement dynamisch die Auswirkungen des angeforderten Change und generiert automatisch einen Plan, um den Auftrag korrekt zu orchestrieren. Mit Auftragsmanagement, Ihre Organisation kann die Changes während der Ausführung verwalten Einfacher , Reduzieren Sie die Betriebskosten, und bieten Sie eine bessere Kunden-Experience.

Weitere Informationen zum Ändern oder Abbrechen einer Anforderung für einen Auftrag während der Ausführung finden Sie unter Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen.

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

Orchestration-Pläne für Auftragserfüllung

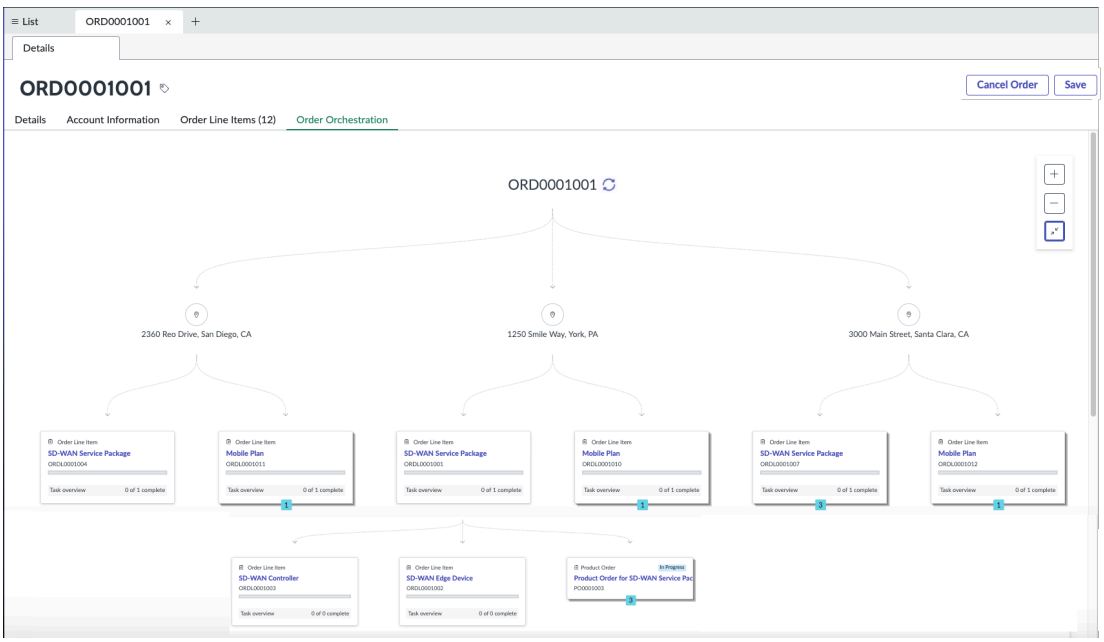
Mithilfe der Anwenderoberfläche für Orchestration Plan (UI) können Sie sicherstellen, dass Sie alle Aufgaben ausführen, die erforderlich sind, um Ihre Kunden-(Produkt-)Aufträge zu erfüllen. Sie können auch die vollständige anzeigen Reihenfolge Hierarchie , Der Status der zugeordneten aufgelösten Aufträge, der Auftragspositionen und der Auftragsaufgaben.

Mit der Orchestration Plan-UI

Als Manager oder Service Desk-Mitarbeiter der Auftragserfüllung sind Sie Verwenden Sie die Orchestration Plan-UI, um nachzuverfolgen Alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag. Sie können auch u se die Anwenderoberfläche, um alle zu überprüfen und zu lösen Probleme für Zugehörige Auftragsaufgabe S Und Domänenauftrag S .

Das folgende Beispiel zeigt die Orchestration-Plan-UI:

Orchestration-Plan-UI



Verwenden Sie die Orchestration Plan-UI, um Folgendes anzuzeigen:

- Eine bildliche Darstellung, die die Hierarchie aller Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, eine Auftragsposition oder einen Domänenauftrag zeigt.
- Die Abhängigkeiten zwischen den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben.
- Der aktuelle Status der zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben innerhalb der Hierarchie.

Mit der Orchestration Plan-UI können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

1. Zeigen Sie eine hierarchische visuelle Darstellung aller Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für den ausgewählten Auftrag an.
2. Öffnen Sie einen Knoten in der Hierarchie, und zeigen Sie die zusätzlichen Details an.
3. Bestimmen Sie den aktuellen Status der zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Auftragsverzögerungen oder -Ausfälle im Auftragserfüllungsprozess, und lösen Sie sie rechtzeitig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erfüllt Auftrag für mehrere Standorte S

Die Orchestration-Plan-UI ist besonders hilfreich, wenn Sie Kundenaufträge erfüllen, die mehrere Produkte betreffen, die an mehreren Standorten ausgeführt werden. Beispielsweise bestellt ein Kunde das SD-WAN-Servicepaket für seine Standorte San Jose, San Diego, Denver und Dallas. Das bedeutet, dass für jeden der vier Standorte mindestens drei Auftragspositionen vorhanden sind:

- Ein Einzelposten für das SD-WAN-Servicepaket
- Ein Einzelposten für das SD-WAN-Controller-Produkt
- Ein Einzelposten für das SD-WAN-Edge-Produkt

Wenn derselbe Kunde auch ein optionales SD-WAN-Sicherheitsprodukt für jeden Standort bestellt, gäbe es zusätzliche vier Auftragspositionen. Das heißt, da S Eine Auftragsposition für jeden der vier Standorte (San Jose, San Diego, Denver und Dallas).

Um den Erfüllungsprozess für einen Auftrag mit mehreren Standorten zu initiieren, ist die AuftragsmanagementDie Anwendung zerlegt den Auftrag zur Erfüllung in mehrere Domänenaufträge. Die Domänenaufträge sind die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufgliederung generiert werden. Jeder aufgelöste Auftrag verfügt über einen entsprechenden Erfüllungs-Flow mit mehreren Auftragsaufgaben. Um eine Bestellung bis zu den Lieferdaten zu erfüllen, die Sie Ihrem Kunden versprechen, müssen Sie alle zugehörigen Domänenaufträge abschließen und alle zugehörigen Auftragsaufgaben rechtzeitig lösen.

Hinweis: Um mehr über zu erfahren Auftragsmanagement Datenmodell- und Auftragsaufgliederung, siehe:

- Auftragsmanagement-Datenmodell
-

Zugehörige Informationen

Verwalten von Auftragsausfällen

Risikoverwaltung

Risikoverwaltung Ist ein Risikobewertungstool, das Erfüllungsaufgaben überwacht, das Risikostufe bewertet und Erfüllungsmanager warnt, wenn die zugewiesene Aufgabenzeit gefährdet ist.

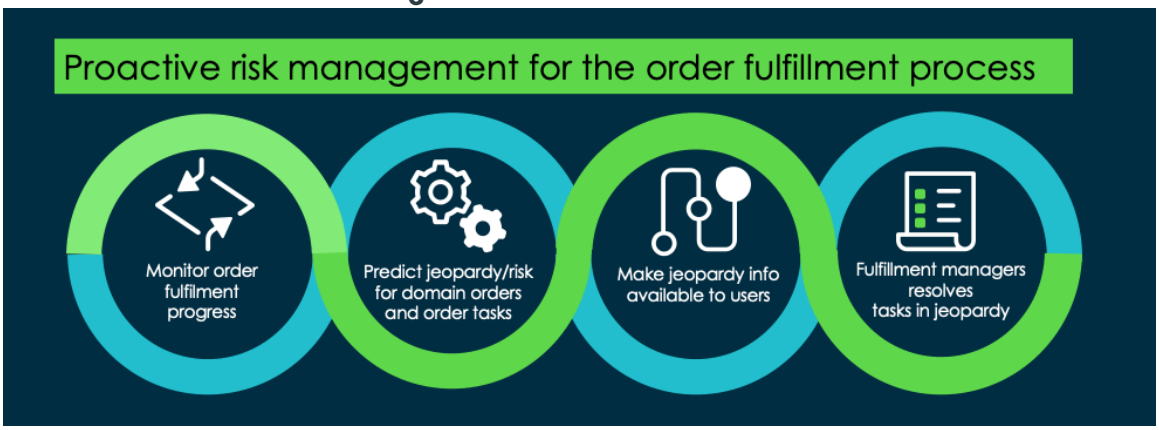
Risikoverwaltung Besteht aus mehreren Komponenten in Auftragsmanagement Anwendung, die zusammenarbeiten, um die Abschlusszeit von Aufgaben in einem Erfüllungsplan zu überwachen und zu melden.

Wenn eine Aufgabe länger dauert als erwartet, bewertet das System den Prozentsatz der Verzögerung und weist eine Risikostufe zu.

In Auftragsmanagement, Einige Kundenaufträge werden voraussichtlich innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erfüllt. Die Zeitzusage kann Teil eines Vertrags sein, den der Kunde und der Kundenservice-Provider (Customer Service Provider, CSP) unterzeichnet haben, um die Bereitstellung und die Sicherheit von Produkten und Services sicherzustellen. Um einen Auftrag innerhalb des Zieldatums und der Zielzeit zu erfüllen, hängt ein CSP von Auftragsmanagementsystemen ab, um den Erfüllungsfortschritt zu überwachen. Risikoverwaltung Identifiziert proaktiv Verzögerungen und gibt Warnungen frei, die von Erfüllungsmanagern behoben 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.

Übersicht über Risikoverwaltung



Funktionsweise von Risikoverwaltung

Risikoverwaltung Verfolgt Aufgaben in einem Auftragserfüllungsprozess. Auftragsaufgabenbeziehungen werden erstellt, und Aufgabendauern werden festgelegt. Geplante Aufgaben werden in den Status Entwurf gesetzt und haben eine Startzeit und eine Endzeit. Wenn eine Auftragsaufgabe erfüllt wird, lösen alle Verzögerungen innerhalb der zugewiesenen Zeit der Aufgabe eine Gefährdungswarnung aus.

Risikoverwaltung-Komponenten

Define subflows & decision tables	Monitor order fulfilment progress	Predict jeopardy /risk	Share jeopardy info	Resolve tasks in jeopardy
❑ Define subflows that create order tasks upfront and define task relationships ❑ Configure jeopardy policy decision tables	❑ Define and launch SLA for order tasks ❑ Monitor fulfillment progress and closure of domain orders and order tasks	❑ Leverage planned task date fields and date roll up logic to produce timelines for order task fulfillment progression ❑ Monitor the progress of each order task and produce jeopardy information ❑ Rollup jeopardy date changes for all order entities	❑ Use the order forms, list and orchestration UI forms to show jeopardy details for orders, domain orders and order tasks in order to prioritize tasks to take action	❑ Based on jeopardy condition, customer can implement notifications or other logic as required based on jeopardy level flag on each entity jeopardy

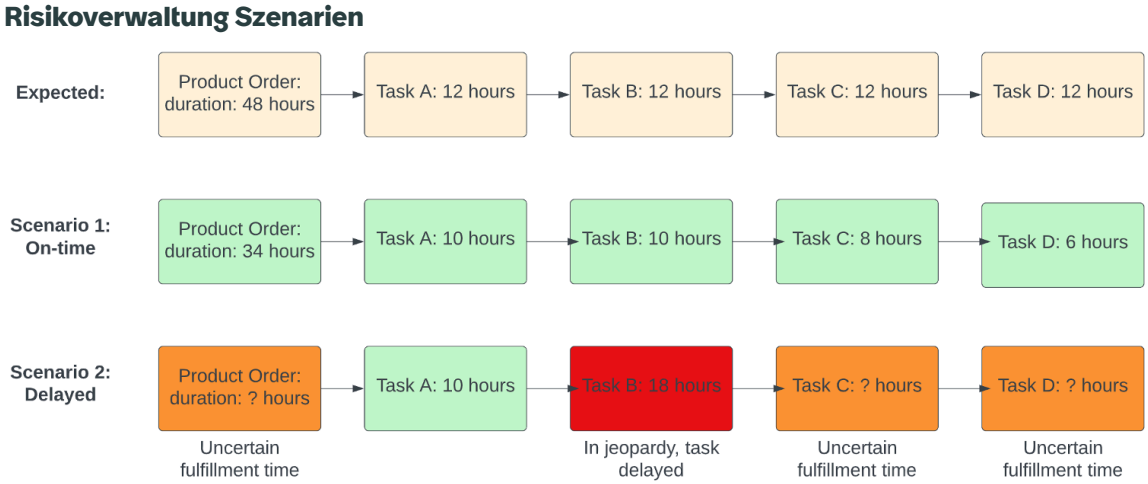
Risikoverwaltung Warnstufen

In Risikoverwaltung, Der Erfüllungsmanager kann für jede Aufgabe verschiedene Ebenen von Warnungen festlegen. Während das System die Aufgabendauer überwacht, löst jede Verzögerung Anpassungen der Gefährdungsstufe von Vorgänger- und Nachfolgeaufgaben im Erfüllungsplan aus.

Die folgende Abbildung zeigt mehrere Risikoverwaltung Konfigurationsbeispiele.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Risikoverwaltung Das Szenarienbild vergleicht einige Szenarien für Aufgaben mit bestimmten Risikostufen: Erwartet, termingerecht und verzögert. Risikoverwaltung Bewertet alle Aufgaben in einem Workflow und passt die Risikostufe für Aufgaben an, die später im Workflow auftreten.

Nächste Schritte

Verwenden Sie die folgenden Links, um mehr über die Konfiguration und Verwendung von zu erfahren Risikoverwaltung.

-
- Überwachung Risikoverwaltung

Gefährdungsmanagement wird eingerichtet

Erfahren Sie, wie Sie einrichten und konfigurieren Risikoverwaltung Für Order Management for Telecommunications.

Während der Designzeit müssen Erfüllungsmanager Folgendes ausführen RisikoverwaltungKonfigurations- und Setup-Schritte:

- Erfüllungs-Subflows definieren: Erstellt einen Orchestration-Plan für jede Spezifikation. Erfüllungsmanager können Demodaten-Flow-Aktionen verwenden, um sicherzustellen, dass Auftragsaufgabenbeziehungen erstellt werden.
- Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) definieren: SLA-Definitionen verfolgen, wie viel Zeit jede Auftragsaufgabe benötigt.
- Entscheidungstabellen erstellen: Erstellen Sie Entscheidungstabellen, die Informationen enthalten, einschließlich Dauer der Auftragsaufgabe, Zuweisung der Gefährdungsebene und Aktivierung der Gefährdung.

Definieren Sie Erfüllungs-Subflows

Zu verwenden Risikoverwaltung, Erfüllungsmanager müssen entweder vorhandene Erfüllungs-Subflows neu konfigurieren oder Subflows für jede Spezifikation erstellen.

- Auftragsaufgaben werden im Voraus erstellt: Subflows, die für das Gefährdungsmanagement konfiguriert sind, erstellen Auftragsaufgaben im Voraus und im Status Entwurf.
- Verwenden Sie die Flow-Aktion „Auftrag für geplante Aufgabe erstellen“: In Entscheidungsgenerator, Verwenden Sie die Aufgaben neue Bestellung 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.

- Aufgabenbeziehungen erstellen: Nachdem alle Auftragsaufgaben erstellt wurden, erstellen Erfüllungsmanager Auftragsaufgabenbeziehungen.
- Erfüllungsfortschritt definieren: Nachdem alle Auftragsaufgaben und Aufgabenbeziehungen erstellt wurden, definieren Sie den Erfüllungsfortschritt.

SLA-Definitionen erstellen

SLA-Definitionen und SLA-Verarbeitungs-Flows sind mit Aufgaben in einem Erfüllungsplan verknüpft und verfolgen und melden Sie die Zeit, die gefährdungsfähige Aufgaben für die Ausführung benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter .

- SLA-Definitionen: Legen Sie die Startbedingung, die Anhaltebedingung, die Abbruchbedingung und die Rücksetzbedingungen gemäß dem Anwendungsfall fest.
- SLA-Dauer: Die Dauer ist angegeben, damit die Nachverfolgung beim Erstellen des Aufgaben-SLA erreicht werden kann.
- Der SLA-Verarbeitungs-Flow muss definiert werden: Der Kunde kann Demodaten-Flows verwenden, die die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben bei einem SLA-Fortschritt von 50 %, 75 % und 100 % der Aufgaben auslösen.

Link Risikoverwaltung Zu Produkt- und Servicespezifikationen mit Entscheidungsgenerator

Entscheidungstabellen werden zum Verknüpfen und Konfigurieren verwendet Risikoverwaltung Zu Produkt- und Servicespezifikationen in Order Management for Telecommunications.

- Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragspositionen: Gibt die Gefährdungsebene für Auftragspositionen basierend auf dem verzögerten Prozentsatz der Aufgaben zurück.
- Berechnung der Gefährdungsebene der Auftragsaufgabe: Legt die Gefährdungsebene einer Aufgabe basierend auf dem Prozentsatz des Aufgabenabschlusses fest.
- Zuweisungsrichtlinie für Auftragsaufgabendauer: Definiert die Auftragsdauer und die SLA-Definition der Aufgabe.
- Aktivierungsrichtlinie für Auftragsgefährdung: Definiert, ob für eine Spezifikation Gefährdung aktiviert ist.

Gefährdungsmanagement-Anwendungsfälle

Risikoverwaltung Anwendungsfälle helfen Ihnen, zu erkunden und zu verstehen, wie Jeopardy Management in verschiedenen Szenarien funktioniert Order Management for Telecommunications.

Designzeit-Anwendungsfälle

Anwendungsfälle zur Designzeit erklären einige der Szenarien zum Konfigurieren und Einrichten Risikoverwaltung Für Order Management for Telecommunications.

Anwendungsfall: Geschäftslogik und Workflows konfigurieren

Systemadministratoren möchten Erfüllungs-Subflows mit konfigurieren und definieren Risikoverwaltung Aktionen und Logik.

Definieren Sie Gefährdungslogik mit Flow Designer Zum Verknüpfen von Produktspezifikationen und einem Erfüllungs-Workflow.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 geplante Auftragsaufgaben im Status „Entwurf“.
- Legen Sie Aufgabenbeziehungen fest.
- Erstellen Sie einen Platzhalter für Domänenaufträge.
- Erstellen Sie Beziehungen für Auftragsaufgaben in einem Domänenauftrag.
- Legen Sie den Status der Auftragsaufgabe fest.
- Konfigurieren Sie Tabellen für Gefährdungsentscheidungen.

Laufzeit-Anwendungsfälle

Anwendungsfälle zur Laufzeit erklären einige der Szenarien rund um die Ausführung und Überwachung Risikoverwaltung Für Order Management for Telecommunications.

Anwendungsfall: Unterstützung der Vorhersagegefährdung, die Kundenaufträge überwacht

Erfüllungsmitarbeiter und -Manager verwenden Gefährdungsmanagement-Workflows, um das potenzielle Risiko zu überwachen, dass ein Auftrag kein Fälligkeitsdatum des Kunden aufweist.

- Berechnen Sie geplante Abschlussdaten der Aufgabe und geschätzte Daten.
- Überwachen Sie Auftragsaufgaben anhand von Servicelevel-Vereinbarungen (SLA)
- Löst SLA-Schwellenwerte für Auftragsaufgabe und Auftragspositionen aus.
- Aktualisieren Sie die Gefährdungsstufen nach Bedarf in den Auftragseintragsformularen.
- Rollup der geplanten Daten für abgeschlossene Auftragsaufgaben.

Anwendungsfall: Unterstützung der gestaffelten Auftragsaufgliederung und `Risikoverwaltung`

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter erwarten, dass jedes Auftreten einer gestaffelten Auftragspositionselemente bei einer gestaffelten Auftragsauftragsaufgliederung die verursacht Risikoverwaltung Workflow-Logik zum Neustart.

- Aufgelöste Auftragspositionen abgeschlossen, die Risikoverwaltung Workflow wird neu gestartet, wenn zusätzliche geplante Aufgaben hinzugefügt werden.
- Neue geplante Aufgaben erhalten ein zugewiesenes Aufgaben-SLA, das für alle wiederholten Aufgaben Benchmark-Tests durchgeführt wird und die Datums-Rollups enthält.

Anwendungsfall: Unterstützung von Aufträgen während der Ausführung und `Risikoverwaltung`

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter möchten Risikoverwaltung Zum Anhalten von Aufträgen. Wenn die Auftragsüberarbeitung genehmigt wird, wird die Gefährdungsüberwachung neu gestartet.

- Überarbeitung wird ausgeführt, und alle Aufgaben sind angehalten: Gefährdungsüberwachung wird angehalten.
- Auftragsüberarbeitungen genehmigt: aufgabenstatus wechseln von „Warten“ in den vorherigen Status, und bevorstehende Aufgaben werden in einen geplanten Status verschoben.
- Gefährdungslogik berechnet Daten neu: Geplante Daten und geschätzte oder erwartete Daten.

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

- Daten sind Benchmark.
- Datums-Rollup-Logik wird ausgeführt und spiegelt die neuen Start- und Enddaten für geplante und geschätzte Daten wider.

Risikoverwaltung Rollen und Personas

Erfahren Sie mehr über die Rollen und Personas in Auftragsmanagement Kann durch Annahme geändert werden Risikoverwaltung.

Rollen in Risikoverwaltung

In der folgenden Tabelle sind die Rollen und Personas in aufgeführt Auftragsmanagement Wenn Risikoverwaltung Ist aktiviert.

Personas und Rollen in Risikoverwaltung

Persona	Verantwortlichkeiten	Rolle
Systemadministrator	• Konfiguriert Erfüllungs-Flows für Risikoverwaltung. • Konfiguriert alle gefährdungsbezogenen Entscheidungstabellen-Regelsätze, die Richtlinien zur Gefährdungserfüllung definieren. • Konfiguriert SLA-Definitionen (Service Level Agreements) für Aufgaben. • Überprüft und aktualisiert vorhandene Workflows und fügt gefährdende Aktionen hinzu, wenn Aktualisierungen erforderlich sind. • Überprüft und aktualisiert gefährdete Entscheidungstabellen.	Administrator
Auftragserfüllungs-Manager	• Überprüft Daten zu Auftragsgefährdungen auf Auftragsauswirkungen. • Weist dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter Prioritäten für Aufgabengefährdungen zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen mithilfe gefährdeter Informationen. • Mindert proaktiv Gefährdungsrisiken. • Eskaliert Probleme im Zusammenhang mit Auftragsgefährdungen nach Bedarf.	sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_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.

Personas und Rollen in Risikoverwaltung (Fortsetzung)

Persona	Verantwortlichkeiten	Rolle
Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt von Auftragsaufgaben auf Gefährdungsdaten und reagiert proaktiv auf potenzielle gefährdungsbezogene Probleme. • Eskaliert Gefährdungsprobleme je nach Bedarf an Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Agent
Serviceauftrags-Manager	• Überprüft Daten zur Gefährdung von Serviceaufträgen auf potenzielle Auswirkungen auf Serviceaufträge. • Weist dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter Prioritäten für Aufgabengefährdungen zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen durch Nutzung von Gefährdungsinformationen. • Mindert proaktiv Gefährdungsrisiken. • Eskaliert gefährdungsbezogene Probleme nach Bedarf.	sn_ind_tmt_orm.service_order_manager
Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt der Auftragsaufgabe auf Gefährdungsdaten. • Eskaliert die Auswirkungen auf die Auftragsgefährdung an den Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Automatische Übersetzung

Horizontale Beziehungen zwischen Produkten

Mithilfe einer Kompatibilitätsregel können Sie die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen definieren.

Wenn Sie einen Produktkatalog erstellen, können Sie eine vertikale Beziehung erstellen, die die Beziehung zwischen Ihren übergeordneten und untergeordneten Entitäten ist. Als Produktkatalog-Manager können Sie auch eine horizontale Beziehung aktivieren, die eine Beziehung zwischen einem Produkt zu einem Produkt, einem Produkt zu einem Service oder einem Produkt zu einer Ressource ist, indem Sie Kompatibilitätsregeln im Produktkatalog definieren.

Mithilfe einer horizontalen Beziehung

Die Kompatibilitätsregeln enthalten die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Ihre Kunden können Bestellungen für Enterprise-

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

Produkte aufgeben, bei denen ein Produkt von einem anderen Produkt im gleichen oder einem anderen Produktangebot abhängen kann, z. B. von einem gleichgeordneten oder einem Kollegen.

Sehen wir uns ein Beispiel für eine horizontale Beziehung an, z. B. die Beziehung zwischen dem Voice over Internet Protocol (VoIP) und einem Internetservice. VoIP erfordert eine aktive Internetverbindung, VoIP und ein Internetservice sind jedoch in einer anderen Produkthierarchie definiert. Mit einer horizontalen Beziehung können Sie eine Beziehung zwischen VoIP und einem Internetservice im Produktkatalog definieren, um den Auftragserstellungsprozess für VoIP zu unterstützen und den Auftrag zu erfüllen.

Asynchrone Auftragsverarbeitung für große Kunden- und Verbraucherbestellungen

Wenn Sie Administrator eines Kommunikationsservice Providers (Communications Service Provider, CSP) sind, können Sie ein hohes Volumen von Enterprise-, Multi-Site-Kundenbestellungen und Verbraucherbestellungen unterstützen, indem Sie die asynchrone Auftragsverarbeitung in verwenden ServiceNow® Auftragsmanagement Anwendung.

Übersicht über die asynchrone Auftragsverarbeitung

CSPs unterstützen sowohl Unternehmenskunden als auch Verbraucher. Normalerweise handelt es sich bei den Bestellungen von Enterprise-Kunden um große Bestellungen mit mehreren Standorten, und die Bestellungen von Verbrauchern sind ein hohes Volumen.

Wenn Sie ein Abonnement für das Telekommunikations-Servicemanagement haben, können Sie die API „Produktbestellung öffnen“ verwenden, um eine Bestellung im zu erhalten Auftragsmanagement Anwendung. Die Auftragsverarbeitung durchläuft drei Phasen:

- Auftragsvalidierung
- Auftragserfassung
- Auftragserstellung

Wie die synchrone Auftragsverarbeitung funktioniert

Bei der synchronen Auftragsverarbeitung wird ein Auftrag im empfangen Auftragsmanagement Anwendung über die API. Dann werden die Auftragsdatensätze nach der Auftragsvalidierung gleichzeitig in einer Kundenauftragstabelle erstellt.

Als Administrator können Sie die Auftragsvalidierung für die synchrone Auftragsverarbeitung aktivieren oder deaktivieren, indem Sie festlegen `create_product_order_validation_sync`Und `create_service_order_validation_sync`Systemeigenschaften auf „wahr“ (Standard) oder „falsch“ in ServiceNow AI Platform. Die synchrone Auftragsverarbeitung dauert länger als die asynchrone Auftragsverarbeitung, wenn es um die Erstellung einer großen Anzahl von Kundenauftragsdatensätzen geht.

Wie die asynchrone Auftragsverarbeitung funktioniert

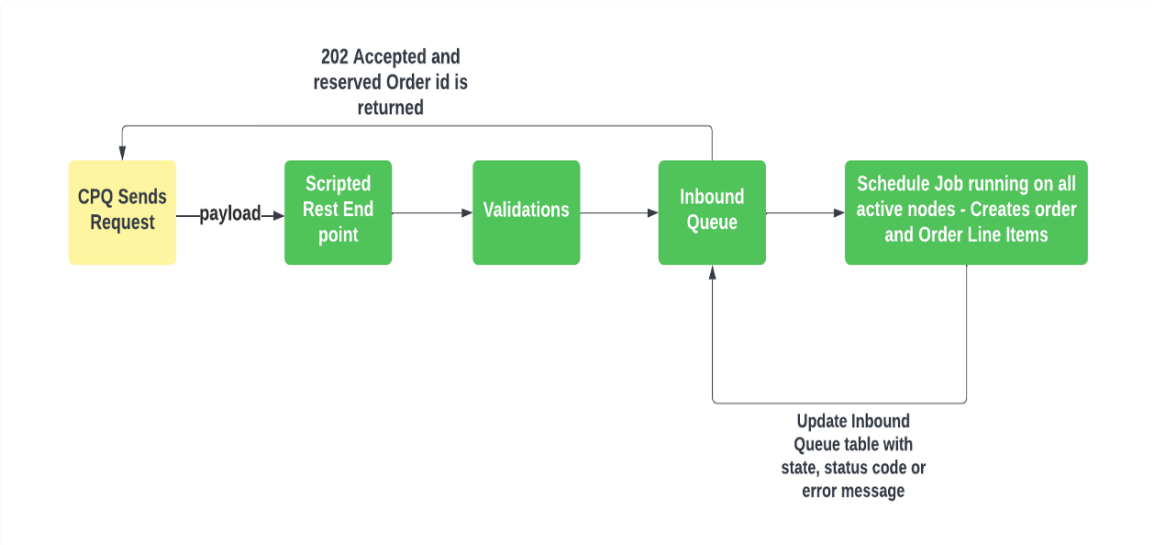
Bei der asynchronen Auftragsverarbeitung werden ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl von Auftragsnutzlasten über die Open API für Produktbestellungen (geskripteter Rest-Endpunkt) in empfangen Auftragsmanagement Anwendung aus den externen CPQ-Systemen (Configure, Price, and Quote). Die Auftragsdetails werden zuerst validiert und dann in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] eingefügt. Bei Validierungsfehlern wird in der Antwort eine Fehlermeldung zurückgegeben.

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

Diese Validierung wird von verwaltet *create_product_order_validation_async*Systemeigenschaft für Produktbestellungen und *create_service_order_validation_async*Systemeigenschaft für Serviceaufträge. Diese Eigenschaften steuern die Validierung bei der asynchronen Verarbeitung von Aufträgen, bevor die Aufträge in die Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] eingefügt werden. Der Standardwert ist auf „wahr“ festgelegt.

Wenn die Auftragsdetails erfolgreich validiert wurden, wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um die Datensätze aus der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] abzuholen, und erstellt dann Einträge in der Kundenauftragstabelle, wie im folgenden Diagramm gezeigt.

Asynchroner Auftragsverarbeitungs-Workflow

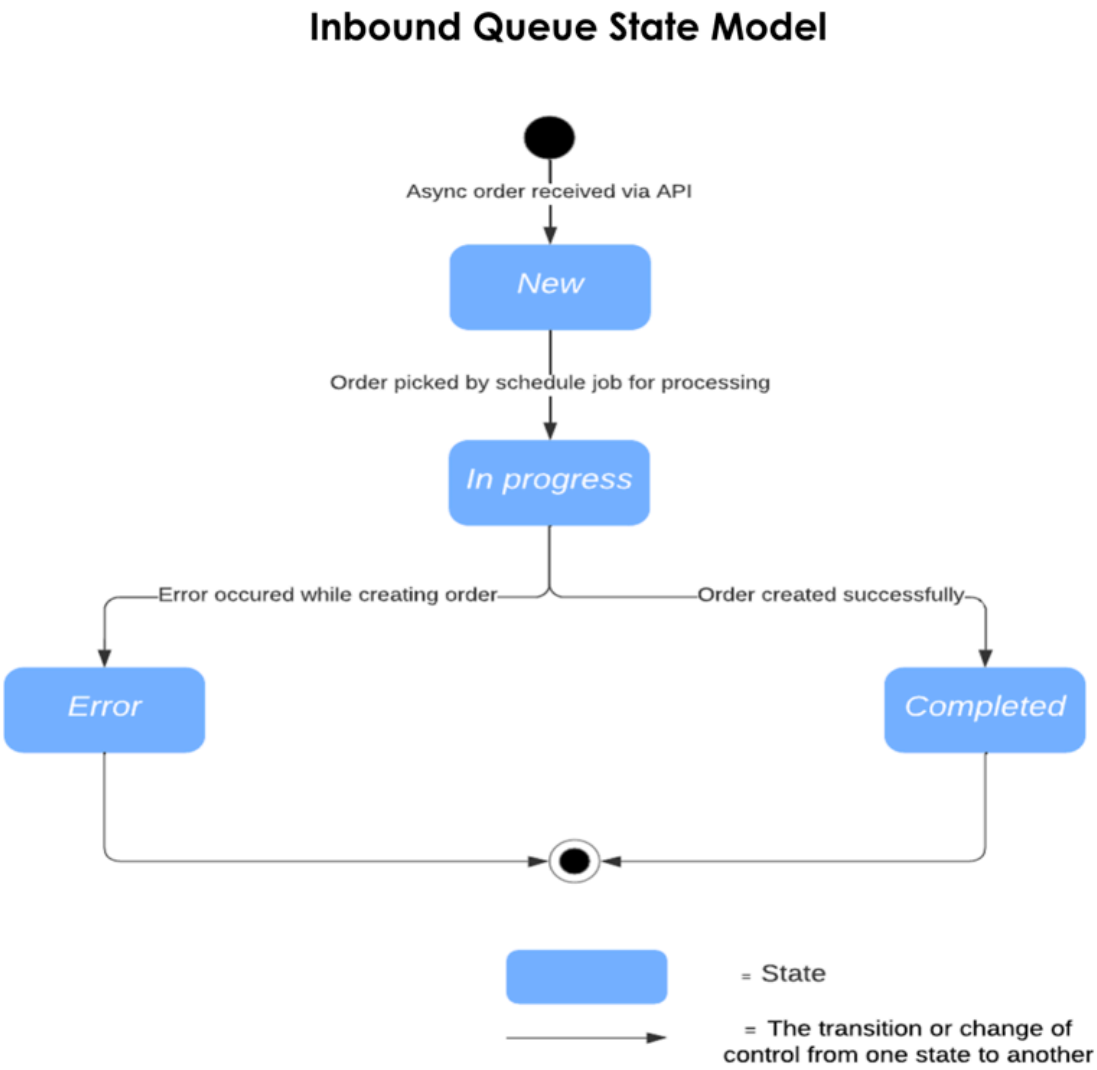


Die asynchrone Auftragsverarbeitung führt die folgenden Schritte aus:

1. Sie müssen die API „Produktbestellung öffnen“ aktivieren. Der neue Parametermodus ermöglicht es der API, die Aufträge synchron oder asynchron zu verarbeiten. Weitere Informationen zur API finden Sie unter Offene API für Produktbestellung .
2. Nachdem Sie ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl der Auftragsnutzlasten über die API „Produktauftrag öffnen“ im asynchronen Modus erhalten haben, werden zuerst die Auftragsdetails validiert. Die Auftragsdetails umfassen das Produktangebot, Auftragspositionselemente, Auftragsspezifikationen, Merkmale von Auftragspositionen und die Spezifikationsbeziehung von Auftragspositionselementen.
3. Nachdem die Validierung der Auftragsdetails abgeschlossen ist, wird für jeden Auftrag ein Eintrag mit einer eindeutigen Datensatz-ID in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] erstellt. Das folgende Diagramm zeigt, wie das Statusmodell für eingehende Warteschlangen funktioniert.

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

Statusmodell der eingehenden Warteschlange



4. Wenn alle Aufträge in der Tabelle „eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] erfasst werden, wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um die Kundenaufträge für die Datensätze im Status „Neu“ zu erstellen.

Aufträge für aufgeteilte 5G-Netzwerke

Ein Kommunikationsservice Provider (Communication Service Provider, CSP) kann 5G-Services im technischen Katalog definieren und die Erstellung und Erfüllung dieser Aufträge für ein aufgeteiltes Netzwerk verwalten.

Netzwerkaufteilung

Die Netzwerkaufteilung bezieht sich auf eine Methode zum Partitionieren eines physischen Netzwerks in mehrere separate Netzwerke. Diese separaten Netzwerke werden als Segmente bezeichnet.

Durch die Aufteilung eines 5G-Netzwerks kann ein CSP die folgenden Aufgaben ausführen:

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

- Erstellen und verwalten Sie die Schichtvorlagen mit den erforderlichen Segmentattributen in ihrem Produktkatalog.
- Unterstützen Sie die Segmentspezifikationen, indem Sie die Segmentvorlagen verwenden, um die Segmentservices zu definieren.
- Unterstützen Sie die Erfassung von Schichtreihenfolgen aus externen Systemen über die vorhandene Produktbestellungs-API.
- Zerlegen Sie die Schichtreihenfolgen, und lösen Sie die Erfüllungs-Workflows für die zerlegten Aufträge aus.
- Lösen Sie die südseitigen Schichtreihenfolgen mit südseitigen Attributen für südseitige Systeme wie Network Slice Management Function (NSMF) aus, indem Sie die offene API für Serviceaufträge verwenden.

Wie eine Teilungsreihenfolge verwaltet wird

Ein Produktkatalog-Administrator erstellt Vorlagen im Produktkatalog, indem er die Vorlagenmerkmale und Vorlagenmerkmalsoptionen definiert. Wenn der Produktkatalog-Administrator die Erstellung der Vorlagen abgeschlossen hat, wird sie im Produktkatalog veröffentlicht. Mit diesem Prozess kann der Produktkatalog-Administrator Vorlagen für die verschiedenen Arten von Segmenten mit den Segmentattributen und Attributwerten für die 5G-Netzwerkservices erstellen.

Als Nächstes ordnet der Produktkatalog-Administrator die Schichtvorlagen den verschiedenen Spezifikationskategorien zu. Der Produktkatalog-Administrator führt die Zuordnung mithilfe der Tabelle „Richtlinienentscheidung für Vorlagenauswahl“ im Entscheidungsgenerator durch. Die zugeordneten Vorlagen werden automatisch im Servicespezifikationsformular ausgefüllt, wenn ein Anwender eine Spezifikationskategorie auswählt. Eine Beschreibung der Formularfelder „Servicespezifikationen“ finden Sie unter .

Hinweis:

- Wenn eine Spezifikationskategorie mehreren Vorlagen zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass sich die zuletzt veröffentlichte Vorlage in der Servicespezifikation befindet.
- Wenn eine Spezifikationskategorie keinen Vorlagen zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass sich die Standardzuordnung von Kategorie zu Vorlage in der Servicespezifikation befindet.

Der Produktkatalog-Manager verwendet dann die Vorlagen, um die neuen Spezifikationen für die 5G-Services zu definieren.

Nachdem die 5G-Servicespezifikationen erstellt wurden, können sie im Prozess zur Erstellung und Erfüllung der Schichtreihenfolge verwendet werden. Der 5G-Schichtbestellungsprozess folgt dem vorhandenen Auftragsgenehmigungs-, Aufgliederungs- und Erfüllungsprozess in Auftragsmanagement Anwendung.

Externe Produktbestands-ID

Sie können eine Produktbestand-ID aus verwenden Externe CPQ-Systeme (Configure, Price and Quote) in der AuftragsmanagementAnwendung zum Abschließen des Auftragserfüllungs-Flows für verschiedene Aktionen für die Produkt- und Serviceaufträge.

Übersicht über die externe Produktbestands-ID

Wenn Sie verwenden Auftragsmanagement Anwendung , Können Sie verwenden Erweiterte offene APIs des TM Forums zum Erstellen, Ändern, Trennen, Aussetzen und Fortsetzen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkt- und Serviceaufträgen. Nach dem Auftragserfassungs- und -Erfüllungsprozess werden die vom System generierten IDs für die Produktbestandsdatensätze erstellt, um zukünftige Anforderungen für den Bestand für verschiedene Auftragsaktionstypen zu verwalten.

Mit einer externen ID

Mit Unterstützung einer externen Bestands-ID können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erfassen Sie die externe Produktbestands-ID in Auftragsmanagement System über den P Roduct und S Service O Rder-APIs.
- Speichern Sie die externe Bestands-ID in einer neuen Tabelle für neue Aufträge, und ordnen Sie sie den Produktbestandsdatensätzen zu, die nach der Auftragserfüllung erstellt wurden. Aktualisieren Sie auch die ID in der Tabelle „externer Produktbestand“ für alle Überarbeitungen während der Ausführung S Während des Auftragserfüllungsprozesses.
- Zulassen, dass externe CPQ- oder südseitige Systeme die externe Bestands-ID verwenden, um Bestellungen für den Produktbestand im Auftragsmanagementsystem zu übermitteln, zu ändern, zu trennen, auszusetzen und fortzusetzen.

Hinweis: Sie können die externe Produktbestand-ID auch dem Produktbestandsdatensatz zuordnen, indem Sie die API „Produktbestand öffnen“ verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Produktbestand – API öffnen .

Post-Sales Support

Die Post-Sales Support Anwendung für Kundenservice-Management (CSM) Bietet eine Lösung zum Standardisieren, Organisieren, Verwalten und Verwenden von Verträgen und Berechtigungen.

Post-Sales Support – Übersicht

Sie können verwenden Post-Sales Support Anwendung zum Verwalten von Verträgen vom ersten Angebot bis zur Vertragsfinalisierung direkt im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich. Sie können auch Änderungen des Lebenszyklus von Kundenverträgen und -Berechtigungen, Umfangsänderungen und Stornierungen verwalten. Die Anwendung ermöglicht die Nachverfolgung von Berechtigungen und verbessert die Vertrags-Compliance.

Ein Kundenvertrag fungiert als Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Organisation. Ein Vertrag enthält die Verbraucher- oder Kontodetails, die abgedeckten Produkte und die Vertragslaufzeit. Vertragspositionen speichern Informationen im Zusammenhang mit dem Produkt oder den Services, die im Rahmen des Vertrags erworben wurden.

Verträge und Berechtigungs-Workflows helfen bei der effizienten Verwaltung des gesamten Lebenszyklus von Kundenverträgen und Berechtigungen. Mit den Workflows in dieser Anwendung können Sie Verträge und Berechtigungen generieren, ändern und verlängern.

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

Post-Sales Support – Vorteile

– Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Zeigen Sie Verträge und Berechtigungen in an, und verwalten Sie sie Mitarbeiterbereich.	Post-Sales Support verwenden	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter
Richten Sie Beziehungen zu vorhandenen Kundendaten wie verkauften Produkten und Installationsbasiselementen ein, indem Sie dem allgemeinen Datenmodell die Vertrags- und Berechtigungsdaten hinzufügen.	Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu	Kundenservice-Manager
Unterstützen Sie die Kundenanforderungen, indem Sie Funktionen implementieren, die von Account-basierten Supportberechtigungen bis zu Verträgen reichen, die Servicepläne mit komplexer Berechtigungsabdeckung enthalten.	Ändern einer Berechtigung	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter
Kunden können Verträge erstellen, um Abonnement-, Support- und Wartungsverträge zu verwalten. Kunden können diese Verträge aus Produktbestandsdatensätzen erstellen und diese Verträge auch verwalten, indem sie sie ändern, verlängern oder stornieren.	Erstellen und Verwalten von Abonnementverträgen	Kundenservice-Manager
Integriert Produktkatalog-Management, Auftragsmanagement und Vertragsmanagement, um eine nahtlose Funktion zur Unterstützung des Verkaufs von Serviceverträgen und Berechtigungen bereitzustellen.	Integration mit Kundenservicemanagement-Modulen	Kundenservice-Manager
Verwalten Sie Änderungen an Verträgen und Berechtigungen. Wenn der Kunde Verträge ändern möchte, z. B. Änderungen der Abdeckung oder andere spezifische Bedingungen, können diese Änderungen über das Auftragsmanagement verwaltet werden. Sie können sie auch basierend auf Ihren Anforderungen anhalten, fortsetzen und stornieren.	Verträge und Berechtigungen werden geändert	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter
Ermöglicht den vollständigen End-to-End-Vertriebs- und Auftragsverwaltungsprozess, um neue Kundenverträge und -Berechtigungen zu generieren.	Neue Kundenverträge und -Berechtigungen werden generiert	Kundenservice-Manager, Auftragsmitarbeiter, Vertriebsmitarbeiter

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Post-Sales Support finden Sie unter:

- Post-Sales Support konfigurieren
- Post-Sales Support verwenden

Automatische Übersetzung

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

Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Die ServiceNow® Lead-to-Cash-Prozessmanagement Die Anwendung unterstützt Vertriebsteams, indem sie eine konsolidierte Ansicht aller kritischen Vertriebsdaten und -Aktivitäten bereitstellt.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Übersicht

Lead-to-Cash-Prozessmanagement Ist eine zentrale Befehlszentrale in Echtzeit, die Informationen aus verschiedenen Quellen wie CRM-Plattformen (Customer Relationship Management) und ERP-Plattformen (Enterprise Resource Planning) in einem dynamischen Dashboard zusammenfasst.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwender

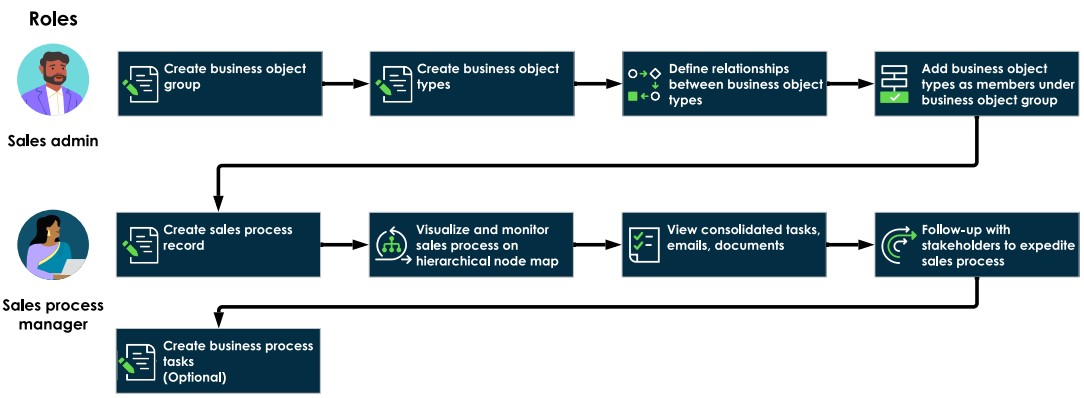
Anwender

Anwender	Beschreibung
Vertriebsadministrator Vertragsadministrator	Definieren und erstellen Sie den Vertriebsprozess und die Beziehungen zwischen den Vertriebsentitäten, die mit überwacht werden sollen Lead-to-Cash-Prozessmanagement.
Vertriebsprozessmanager	Erstellen Sie Vertriebsprozessdatensätze für einen Account, und überwachen, verwalten und verfolgen Sie Aufgaben.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Workflow

Die folgende Abbildung beschreibt die Aufgaben, die bei der Konfiguration und Verwendung von erforderlich sind Lead-to-Cash-Prozessmanagement Dient zur Überwachung des End-to-End-Vertriebsprozesses über eine einzige Schnittstelle.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Workflow



1. Vertriebsadministratoren erstellen in eine Geschäftsobjektgruppe Next Experience UI, ist eine logische Entität, die Ihren Geschäftsprozess und die beteiligten Entitäten definiert. Beispiel: Order-to-Cash.
2. Erstellen Sie Geschäftsentitäten (Geschäftsobjekttyp), die Sie in Ihrem Vertriebsprozess überwachen möchten, und definieren Sie Beziehungen zwischen ihnen.
3. Fügen Sie die Geschäftsentitäten als Mitglieder der Geschäftsobjektgruppe 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.

4. Der Vertriebsprozessmanager erstellt Vertriebsprozessdatensätze in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
5. Vertriebsprozessmanager erstellen Vertriebsprozessdatensätze zur Überwachung eines Kundenaccounts. Es wird ein Dashboard erstellt, das die hierarchische Knotenzuordnungsansicht der Jobangebote, Angebote, Aufträge und anderen zugehörigen Entitäten enthält.
6. Verwalten Sie Aufgaben, Status, Dokumente und E-Mails im Zusammenhang mit den Geschäftsentitäten, und verfolgen Sie die entsprechenden Teams, um den Prozess zu beschleunigen.
7. Verfolgen Sie andere Aufgaben auf der Ebene des Vertriebsprozessdatensatzes, indem Sie Geschäftsprozessdatensätze erstellen.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Vorteile

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
Erstellen Sie eine hierarchische Beziehung zwischen Vertriebsentitäten mithilfe integrierter oder anwenderdefinierter Geschäftsobjekte, die die Struktur und strategischen Ziele Ihrer Organisation widerspiegeln.	Erstellen Sie Geschäftsobjekte, und richten Sie Beziehungen zwischen den Entitäten ein	Vertriebsadministrator
Passen Sie die Anzahl der Ebenen und Kachelinhalte auf der Knotenzuordnung an, um die Klarheit und Kontrolle zu verbessern, damit sich die Vertriebsprozessmanager auf relevante Daten konzentrieren und effektiv durch komplexe Vertriebsprozesse navigieren können.	Passen Sie das Vertriebsprozess-Dashboard an	Vertriebsadministrator
Wählen Sie übergeordnete Entitäten (z. B. Opportunity, Angebot oder Auftrag) und untergeordnete Entitäten (z. B. Angebotspositionen oder Auftragspositionen) aus, um eine anwenderdefinierte Ansicht des Vertriebslebenszyklus zu erstellen, die die Struktur und die Bedürfnisse jedes Accounts widerspiegelt. Mit dieser Fähigkeit können Sie nur relevante Datensätze nachverfolgen, wodurch das Rauschen reduziert und der Fokus verbessert wird.	Erstellen Sie Account-spezifische Vertriebsprozessdatensätze	Vertriebsprozessmanager
Erhalten Sie End-to-End-Transparenz des definierten Vertriebsprozesses durch eine konsolidierte Ansicht, die einen Echtzeit-Snapshot von Verkaufschancen, Angeboten, Aufträgen und zugehörigen Entitäten bietet. Die Möglichkeit, die Details einer Entität anzuzeigen, macht es erforderlich, zwischen Systemen umzuschalten.	Konsolidierte Ansicht und Knotenhierarchie zur Überwachung eines Vertriebsprozesses	Vertriebsprozessmanager
Passen Sie an, welche Entitäten aktiv nachverfolgt werden, indem Sie Datensätze verknüpfen und lösen oder ändern, wie Datensätze verknüpft werden, um sich auf relevante Vertriebsaktivitäten zu konzentrieren.	Verknüpfen Sie Datensätze, und heben Sie die Verknüpfung auf	Vertriebsprozessmanager

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

Lead-to-Cash-Prozessmanagement – Vorteile (Fortsetzung)

Vorteil	Funktion	Anwender
Optimieren Sie die Kommunikation, das Aufgabenmanagement und die Dokumentation, um die Entscheidungsfindung zu beschleunigen und die funktionsübergreifende Ausrichtung und Zusammenarbeit zu verbessern, ohne den Arbeitsbereich verlassen zu müssen.	Zeigen Sie konsolidierte E-Mails und Aufgaben an, erstellen Sie Prüflisten und Anhänge, und verwenden Sie den integrierten Chat	Vertriebsprozessmanager

Empfehlungen für weitere Themen

Die folgenden Themen enthalten weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Lead-to-Cash-Prozessmanagement:

- Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren
- Lead-to-Cash-Prozessmanagement verwenden
- Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Referenz

Sequenzen zur Kundenbindung

Sequenzen zur Kundenbindung Ist ein Playbook, das aus einer Reihe automatisierter und manueller Aktivitäten besteht, die eingerichtet werden können, um Leads und Kunden in jeder Phase ihrer Beziehung mit Ihrem Unternehmenüber verschiedene Kanäle zu interagieren.

Sequenzen zur Kundenbindung – Übersicht

Verwenden ServiceNow® Sequenzen zur Kundenbindung Bereitstellung strukturierter Pläne für Vertriebsmitarbeiter für Interessenten, die dazu beitragen, konsistente Messaging und effektive Behandlung von Einwänden sicherzustellen. Durch die Standardisierung wiederholter Aufgaben können sich Mitarbeiter auf Aktionen mit hohem Wert konzentrieren.

Sequenzen zur Kundenbindung Anwender

Anwender

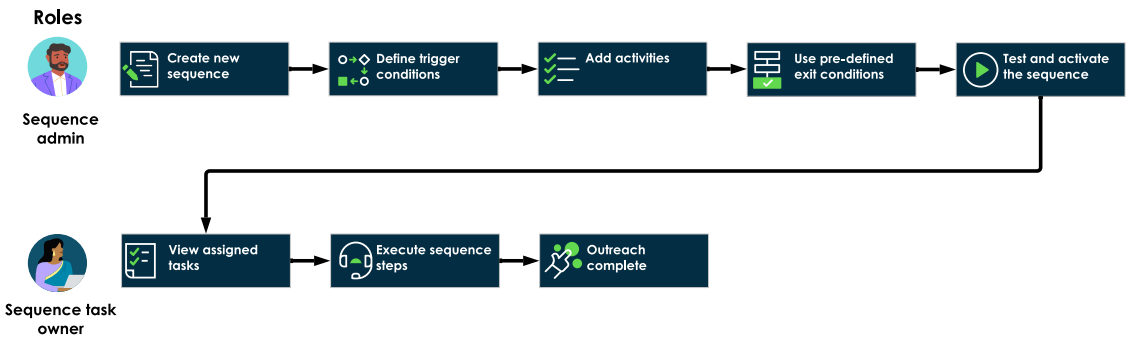
Anwender	Beschreibung
Sequenzadministrator, Sequenzautor (Z. B. Vertriebsadministrator, Vertriebsentwicklungsmanager (SDR))	Erstellt mehrstufige Sequenzen mit Workflow-Studio Und definiert Auslöser (Startbedingungen), Aktivitäten (z. B. Anrufversuche) und Austrittsbedingungen.
Besitzer der Sequenzaufgabe (Beispiel: Vertriebsmitarbeiter, Customer Success Manager, Telesales-Vertreter)	Zeigt Sequenzaufgaben an, die ihnen zugewiesen sind, und führt gezielte Outreach-Strategien aus, häufig mit einer Kombination aus E-Mails, Telefonanrufen und Social Media, um Interessenten zu interagieren und sie mithilfe der vordefinierten Sequenzschritte durch die Anfangsphasen des Vertriebstrichters zu bewegen.

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

Sequenzen zur Kundenbindung – Workflow

Die folgende Abbildung beschreibt die Aufgaben, die bei der Konfiguration und Verwendung von erforderlich sind Sequenzen zur Kundenbindung.

Wird erstellt und verwendet Sequenzen zur Kundenbindung



1. Erstellen Sie als Sequenzadministrator eine Kundeninteraktionssequenz, z. B. eine Lead-Nurturing-Sequenz aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Definieren Sie die Sequenzparameter:
   - Auslöserbedingungen (z. B. wenn ein neuer Lead erstellt wird)
   - Sequenzschritte (z. B. Anruf, Nachverfolgung, E-Mail)
   - Schritthäufigkeit (z. B. drei Tage zwischen Schritten warten)
   - Austrittsbedingungen (z. B. Lead-Konvertierung oder Disqualifizierung)
3. Testen und aktivieren Sie die Sequenz.
4. Jeder Datensatz, der die Auslöserbedingung erfüllt, wird der Sequenz hinzugefügt, und eine Sequenzaufgabe, die dem Datensatz zugeordnet ist, wird erstellt. Wenn beispielsweise ein neuer Lead-Datensatz im System erstellt wird, wird die Sequenz ausgeführt, und es wird eine Sequenzaufgabe generiert.
5. Zeigen Sie als Besitzer einer Sequenzaufgabe die zugewiesene Sequenzaufgabe an, und schließen Sie die Reihe der vordefinierten Aktivitäten ab, die Teil dieser Aufgabe sind. Zum Beispiel:
   - Tag 1: Rufen Sie den Interessenten an
   - Tag 4: Tätigen Sie einen Folgeanruf, und verwenden Sie einen Fragebogen, um weitere Informationen zu sammeln
6. Die Sequenzaufgabe wird in den Status Geschlossen versetzt, wenn alle Sequenzschritte abgeschlossen wurden oder die vordefinierte Exit-Bedingung erfüllt 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.

Sequenzen zur Kundenbindung – Vorteile

Sequenzen zur Kundenbindung – Vorteile

Vorteil	Funktion	Anwender
• Konfigurieren Sie Sequenzen mit Workflow-Studio Um die Abhängigkeit von Entwicklern zu reduzieren. • Stellen Sie Vertriebsmitarbeitern für jeden potenziellen Kunden einen strukturierten mehrstufigen Plan bereit, damit sie genau wissen, wann sie anrufen, eine E-Mail senden oder eine Social Media-Nachricht senden sollen. • Personalisieren Sie die Kontaktaufnahme, indem Sie den Namen, das Unternehmen und andere Details eines potenziellen Kunden einfügen. • Sorgen Sie für konsistente Messaging und effektive Behandlung von Einwänden, indem Sie Teams klar definierte Schritte bereitstellen, die sich dynamisch an Kundenantworten anpassen.	Keine Code-Schnittstelle zum Erstellen von Kundeninteraktionssequenzen	Sequenzadministrator, Sequenzautor
• Steigern Sie die Produktivität, indem Sie sich wiederholende Aufgaben minimieren, damit sich Vertriebsmitarbeiter auf Aktivitäten mit hohem Wert konzentrieren können. • Reduzieren Sie die Wahrscheinlichkeit, dass eine Nachverfolgung verpasst wird, stellen Sie eine konsistente Kontaktaufnahme sicher, und minimieren Sie den manuellen Aufwand, indem Sie vordefinierte Schritte befolgen. • Beschleunigen Sie das Onboarding, indem Sie neuen Vertriebsmitarbeitern die Möglichkeit geben, bewährte Outreach-Strategien aus vorhandenen Sequenzen zu übernehmen.	Vordefinierte Aktivitäten, die an Geschäftszielen und Outreach-Strategie ausgerichtet sind	Besitzer der Sequenzaufgabe

Empfehlungen für weitere Themen

Die folgenden Themen enthalten weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden von Sequenzen zur Kundenbindung:

- Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren
- Sequenzen zur Kundenbindung verwenden

Automatische Übersetzung

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

- Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten
- Workflow-Studio erkunden

Kunden-Selfservice für Vertriebs- und Auftragsmanagement

Unterstützen Sie Ihre Business-to-Business-Kunden, indem Sie Selfservice-Funktionen über das Business Portal aktivieren, um Aufträge zu erstellen und zu verwalten und Auftragsprobleme und -Anforderungen zu übermitteln.

Geschäftsportalübersicht

Das Business Portal ist ein Selfservice-Webportal, das Ihre Business-to-Business-Kunden (B2B) durch integrierten Zugriff auf Wissensartikel, Community-Foren, Servicekataloge und Chatbots unterstützt. Es basiert auf Kundenservice-Management(CSM) und mit konfigurierbaren Widgets erstellt.

B2B-Kunden können die folgenden Auftragsverwaltungsaufgaben über das Business Portal ausführen:

- Durchsuchen Sie Produkte, und erstellen Sie Bestellungen.
- Erstellen und zeigen Sie Fälle für ihre Aufträge an.
- Zeigen Sie Auftrags- und Auftragsfalldetails an, z. B. den Auftragsstatus.
- Zeigen Sie die Liste der Produktbestände an, die Ihrem Account zugeordnet sind, und verfolgen Sie sie.
- Verwalten Sie Produkte oder Services mithilfe von Servicekatalogen.

Hauptvorteile

- Stellen Sie Auftragsverwaltungsfunktionen, die Ihre Vertriebsmitarbeiter verwenden, direkt für Ihre B2B-Kunden bereit
- Reduzieren Sie die Kundenabhängigkeit von Kundenservicemitarbeitern bei routinemäßigen Bestellanfragen und bei Auftrags-Problemen wie Mengen- oder Lösungskonflikten
- Verbessern Sie die Problemlösungszeit und die Kundenzufriedenheit
- Elemente und Konfigurationen beibehalten, die dem Einkaufswagen hinzugefügt wurden
- Fügen Sie Bestellanweisungen hinzu, während Sie eine Bestellung aufgeben
- Laden Sie die Einkaufswagenzusammenfassung im PDF-Format zur Überprüfung durch Stakeholder herunter
- Überprüfen Sie die Nutzungsbedingungen, und geben Sie Versand- und Rechnungsadressen an, bevor Sie eine Bestellung aufgeben

Business Portal-Anwender

Anwender

Anwender	Beschreibung
Administrator	Verwaltet und verwaltet das Business Portal und installiert neue Plugins, um neue Funktionen 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.

Anwender (Fortsetzung)

Anwender	Beschreibung
Kunden	B2B-Kunden durchsuchen den Produktkatalog, bestellen Produkte, erstellen Fälle, bestellen sie, um Änderungen an Aufträgen und Auftragspositionen anzufordern, und zeigen Sie Details zu Auftragsfällen an.

Empfehlungen für weitere Themen

Die folgenden Themen enthalten weitere Informationen zum Konfigurieren und Verwenden des Geschäftsportals:

- Erste Schritte mit dem Geschäftsportal: Konfigurieren Sie Das Geschäftsportal
- Mit dem Geschäftsportal (Alle Funktionen und Fähigkeiten)
- Konfigurieren des Business-Portals
- Kunden-Selfservice über das Geschäftsportal
- Business Portal-Anwenderrollen

Partner-Beziehungsmanagement

Erfahren Sie, wie Partner-Beziehungsmanagement Mit der Anwendung können Unternehmen Kanalpartner einstellen und einbinden, um ihre Produkte und Services zu verkaufen, um ihr Geschäft zu erweitern und zu verbessern.

Übersicht über Partner-Beziehungsmanagement

Channel-Partner optimieren und helfen bei der Verwaltung des Vertriebsprozesses eines Produkts oder Services für ein Unternehmen. Die PRM Die Lösung bietet Tools zur Verwaltung des End-to-End-Partnerlebenszyklus.

PRM Ermöglicht ein effizientes und kontinuierliches System für die Partnerinteraktion und -Zusammenarbeit mit dem Unternehmen, um wichtigen Support zu bieten. Die PRM Das System ermöglicht das Partner-Onboarding, das Lebenszyklusmanagement und verbessert die allgemeine Zusammenarbeit zwischen Channel-Partnern und Unternehmen. Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie unter Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement.

Die Zusammenarbeit verbessert Fallmanagement-Lösungen und ermöglicht es Partnern, sich beim Partnerportal anzumelden, um Bedenken oder Abfragen zu melden und direkt mit dem Unternehmen zu kommunizieren. Dies bietet bessere Lösungen, die zu einer verbesserten Zusammenarbeit von Unternehmen und Partnern führen.

Im Partner-Ökosystem sind Channel-Partner wie Händler und Systemintegratoren entscheidend, um die Reichweite eines Unternehmens zu erweitern und den Kundenerfolg zu fördern. Channel-Partner müssen häufig Betriebs-, Vertriebs- und servicebezogene Probleme direkt beim Unternehmen melden. Ohne ein strukturiertes System für Services und Zusammenarbeit erleben Partner jedoch Verzögerungen, Ineffizienzen und Reibungen, die sich sowohl auf die Zufriedenheit der Partner als auch auf die Geschäftsergebnisse auswirken. Die PRM Die Lösung kann eine Brücke zwischen den Kanalpartnern und Unternehmen aufbauen.

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

Anwendungsfall

ABC Systems, ein globaler Technologiehändler und Implementierungskanalpartner für XYZ-Lösungen (Enterprise), ist in Nordamerika mit Hunderten von aktiven Kundeninteraktionen tätig. Die Beratungs- und Bereitstellungsteams von ABC sehen sich häufig Herausforderungen an, die direkten Support von XYZ erfordern, z. B. Klärung von Lizenzierungsmodellen oder Produktkonfigurationen. Mit Partner-Beziehungsmanagement Lösung, ABC muss sich nicht mehr auf Ad-hoc-E-Mails, informelle Eskalationskanäle oder mehrere Sitzungen verlassen, die zu Verzögerungen führen.

Mit Partner-Beziehungsmanagement Lösung kann der Kanalpartner ABC Folgendes tun.

- Übermitteln und verwalten Sie Supportfälle über das Partnerportal, das für einfachen Zugriff und Fallnachverfolgung konzipiert ist.
- Profitieren Sie von einer rollenbasierten Experience, bei der Manager und Mitarbeiter von Channel-Partnern unabhängig voneinander Fälle melden und den Status überwachen können, ohne von Unternehmenskontakten abhängig zu sein.
- Verschaffen Sie sich durch personalisierte Dashboards Einblick in die Programmteilnahme und Supportaktivitäten.
- Verwenden Sie das einheitliche Partnerdatenmodell, um sicherzustellen, dass Berechtigungen und die Teilnahme an den Partnerprogrammen von XYZ genau nachverfolgt und leicht zugänglich sind.

Mit Partner-Beziehungsmanagement Lösung kann das Unternehmen XYZ Folgendes tun.

- Zeigen Sie Fälle an, die vom Kanalpartner ABC in einem zentralen Arbeitsbereich erstellt wurden, und erfüllen Sie sie.
- Leiten Sie Zuweisungen an die entsprechenden Support-Mitarbeiter weiter.
- Verfolgen Sie die Interaktionsebenen von Channel-Partnern in ABC über Echtzeit-Dashboards.

Durch Optimierung von Support und Zusammenarbeit durch PRM, ABC reduziert die Lösungszeit, verbessert die interne Effizienz und stärkt die Partnerschaft mit XYZ.

Hauptvorteile von PRM

Die Partner-Beziehungsmanagement Die Lösung bietet die folgenden Vorteile.

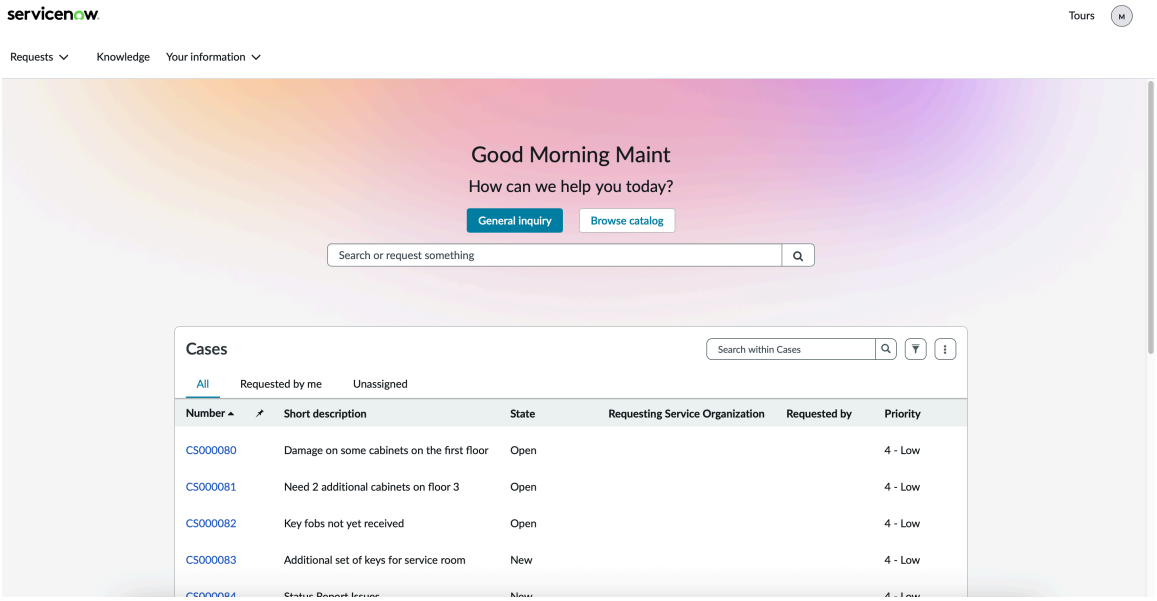
- Verbessert die Partner-Experience: Unterstützen Sie das Partner-Onboarding und das Lebenszyklusmanagement, um ein verbessertes Interaktionssystem zwischen Channel-Partnern und Unternehmen bereitzustellen. Dies erhöht die Zufriedenheit der Partner und reduziert die Onboarding-Zeit.
- Umsatz und Umsatz steigern: Optimieren und verbessern Sie die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und ihren Partnern, um den Umsatz und die Leistung von Partnern zu erhöhen, um höhere von Partnern initiierte Einnahmen und effiziente Umrechnungsraten für Geschäftsabschlüsse zu ermöglichen.
- Steigern Sie die betriebliche Effizienz: Bieten Sie Einblick in das Partner-Ökosystem, und ermöglichen Sie Partnern, ihr Geschäftsziel zu erreichen, um manuelle Eingriffe zu reduzieren und den Partner-Selfservice zu erhöhen.

Partnerportal

Mit dem Partnerportal können Channel-Partner Fälle erstellen, externe Mitglieder als Mitarbeiter registrieren und Wissensartikel anzeigen.

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

Weitere Informationen zum Partnerportal finden Sie unter Mit Partner Relationship Management.



Zugehörige Informationen

- Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement
- Mit Partner Relationship Management
- Referenz für Partner-Beziehungsmanagement

Rücksendegenehmigung für Waren

Mit der Warenrückgabe-Autorisierung (Return Merchandise Authorization, RMA) können Sie Fälle für Installationsbasiselemente erstellen. Es bietet vereinfachte Prozesse, kürzere Bearbeitungszeiten und einen einheitlichen Workflow.

Die Anwendung „RMA-Fallmanagement“ enthält den RMA-Falltyp. Dieser Falltyp bietet die Möglichkeit, mehrere Installationsbasiselemente als Fallpositionen in einem RMA-Falldatensatz zu referenzieren.

Mithilfe von Fallpositionen können mehrere Probleme für denselben RMA-Fall nachverfolgt werden. Außerdem können die Probleme in jeder Fallposition unabhängig gelöst werden, bevor der RMA-Fall gelöst und geschlossen wird.

Zugehörige Informationen

- Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“
- Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung

Wird Konfiguriert Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Richten Sie ein Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM) Anwendungen, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter in verschiedenen Phasen des Produktvertriebslebenszyklus arbeiten können, z. B. Verkaufschancen, Angebote, Auftragserfassung und -Erfüllung, Verträge und Berechtigungen sowie die grundlegenden Produktkatalog- und Preisfunktionen, die von jeder Anwendung verwendet werden.

Konfigurieren von Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen umfassen mehrere grundlegende 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.

- Installieren von SOM Anwendungen, die Sie aus verwenden möchten ServiceNow® Store.
- Zuweisen von Rollen an Ihre Anwender der SOM-Anwendungen, die Sie installieren.

Installation und Konfiguration SOM Anwendungen

Führen Sie als Benutzer mit der Administratorrolle die folgenden Hauptkonfigurationsaufgaben aus, um Ihren einzurichten SOM Anwendungen.

SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Lead Management installieren und konfigurieren	Installieren Sie Lead Management Anwendung, mit der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeitern Leads erstellen und basierend auf den Kundenanforderungen Produktempfehlungen vor dem Verkauf bereitstellen können. Dann weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. Bedarfsanalyse und Kanban-Ansicht, die in verwendet werden Lead Management.
Opportunity-Management installieren und konfigurieren	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account-Führungskräfte Verkaufschancen erstellen und verwalten, die potenzielle Verkäufe basierend auf identifizierten Kundenbedürfnissen identifizieren und nachverfolgen.
Vertriebsprognosen konfigurieren	Aktivieren Sie Vertriebsprognosen Plugin (com.snc_Sales_Forecasting) zum Aktivieren der Anwendung. Mit dieser Anwendung können Sie Ihr zukünftiges Vertriebsvolumen und Ihre umsatzbasierten Daten aus der Verkaufschancen- und Pipeline-Analyse projizieren.
Angebotsmanagement installieren und konfigurieren	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store Store. Damit können Ihre Vertriebsmitarbeiter Verkaufsangebote für Produkte oder Services generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren	Aktivieren Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement Plugin (com.sn_Sales_agmt_wf), mit dem Anwender Vertriebsvereinbarungen erstellen und verwalten können. Mit dieser Anwendung können Anwender Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen erstellen.
Auftragsmanagement konfigurieren	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Enterprise-Kunden erfassen, verwalten und 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.

SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von verwendet werden können Vertriebs- und Auftragsmanagement Service Desk-Mitarbeiter für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Interaktion nach dem Verkauf.
Produktpreise werden konfiguriert	Verwenden Sie Pricing Management Anwendung zum Erstellen von Preislisten und Preislistenpositionen, Definieren von Preisanpassungen und Verwalten anderer Funktionen, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern verwendet, wenn Sie Verkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge in erstellen Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Konfigurieren von Agent-Tools in Vertriebs- und Auftragsmanagement	Die Anwendungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement Gemeinsame Funktionen und Tools für Service Desk-Mitarbeiter freigeben, z. B. standortbasierte Transaktionen.
Einrichten von Produktkonfigurator	Steuern Sie die in angezeigten Produktoptionen Produktkonfigurator Schnittstelle mithilfe des API-Frameworks „Open State Management“.
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Überprüfen und weisen Sie Anwendern der SOM-Anwendungen, die Sie installieren, Rollen zu.
Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren	Verwenden Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung zum Erstellen von Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen.
Konfigurieren des Business-Portals	Administratoren können das Geschäftsportal konfigurieren (sn_b2b_Portal), damit der Kunde in Produkte durchsuchen und Aufträge erstellen kann Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement	Installieren Sie PRM(Com.snc.Partner_Relationship_Management) Anwendung von ServiceNow® Store Damit Unternehmen Partner einstellen und ihre Vertriebszyklen verbessern können.
Installieren und konfigurieren Sie Lead-to-Cash Core	Installieren Sie Lead-to-Cash Core Anwendung, mit der Sie Workflows erstellen und erstellen können, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet.
Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren	-Administratoren können installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Entwickler von Anwendungs- und Geschäftsobjekten richten Geschäftsobjektgruppen und -Beziehungen ein, damit Vertriebsprozessmanager Vertriebsprozessdatensätze erstellen und überwachen 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.

SOM-Konfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren	Installieren und konfigurieren Sequenzen zur Kundenbindung Damit die Vertriebsmitarbeiter vordefinierte Sequenzschritte für die Interaktion mit Interessenten und Kunden erhalten können.
Anforderungstracker für Vertriebs- und Auftragsmanagement	Verfolgen Sie den Status von nach SOM Workflows und ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern, den Status aller synchronen und asynchronen Flows nachzuverfolgen. Verarbeiten Sie abhängige Datensätze sequenziell, um sicherzustellen, dass die Daten genau und konsistent bleiben.
Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“	Administratoren können das Plugin „RMA-Fallmanagement“ (com.sn_csm_rma_Case) aktivieren, mit dem Sie Rückgabefälle für Kundenprodukte und -Services verwalten und selektieren und Anwendungsfälle für Rückgaben, Ersatz und Reparatur behandeln können.

Lead Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie Lead Management Anwendung, mit der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeitern Leads erstellen und basierend auf den Kundenanforderungen Produktempfehlungen vor dem Verkauf bereitstellen können. Dann weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. Bedarfsanalyse und Kanban-Ansicht, die in verwendet werden Lead Management.

Administratoren und Anwender mit verschiedenen Rollen, z. B. Anwendungsadministratoren und Vertriebsbetriebsspezialisten, führen die folgenden Konfigurationsaufgaben durch, um einzurichten Lead Management.

Konfigurationsaufgaben für Lead Management

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Lead Management installieren	Installieren Lead Management Von ServiceNow® Store Speichern.	Administrator
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Weisen Sie die Anwenderrollen für zu Lead Management, Produktkatalog-Management und Preismanagement.	Administrator
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalog-Administrator
Konfigurieren der Bedarfsanalyse	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen für Fragebogen, die Vertriebsmitarbeiter ausfüllen, um Produktempfehlungen für Leads zu erhalten.	Produktkatalog-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.

Lead Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Lead Management installieren. Die Anwendung enthält die Demodaten und Installationen, die sich auf beziehen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins.

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.

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Lead Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Lead Management Anwendung (sn_Quote_mgmt) 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, fordern Sie sie über an ServiceNow Store.

   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 angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Lead Management installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen 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.

Installationsaufgabe für Demodaten	Beschreibung
Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten	**a.** Wählen Sie aus **Demodaten Laden** Option. **b.** Wählen Sie **Installieren** aus. **Wichtig:** Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
Wenn die Option „Demodaten laden“ nicht verfügbar ist, Sie aber Demodaten möchten	Laden Sie die Demodaten nach der Installation Opportunity-Management. **a.** Installieren Sie Lead Management. **b.** Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein v_Plugin.list . **c.** In **System-Plugin** Liste, suchen Sie nach Lead Management Datenmodell-Plugin (sn_–l2c_Lead_mgmt_Data_model). **d.** Im System **Plugin „Lead-Management-Datenmodell“** Wählen Sie im Fenster unter zugehörige Links die Option aus **Installieren Sie Nur Demodaten** .

Opportunity-Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie Opportunity-Management Anwendung, mit der Vertriebsmitarbeiter und Account-Führungskräfte basierend auf den Kundenanforderungen Produktempfehlungen vor dem Verkauf erhalten können. Dann weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren zugehörige Funktionen, z. B. Bedarfsanalyse, die in verwendet werden Opportunity-Management.

Administratoren und Anwender mit verschiedenen Rollen, z. B. Anwendungsadministratoren und Vertriebsbetriebsspezialisten, führen die folgenden Konfigurationsaufgaben durch, um einzurichten Opportunity-Management.

Konfigurationsaufgaben für Opportunity-Management

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Opportunity-Management installieren	Installieren Opportunity-Management Von ServiceNow® Store Speichern.	Administrator
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Weisen Sie die Anwenderrollen für zu Opportunity-Management, Produktkatalog-Management und Preismanagement.	Administrator
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalog-Administrator
Produktpreise werden konfiguriert	Definieren Sie Preislisten , Preisstrategien und andere Preisfunktionen, die Sie verwenden	Preisgestaltungsadministrator

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

Konfigurationsaufgaben für Opportunity-Management (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
	möchten, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen für Fragebogen, die Vertriebsmitarbeiter ausfüllen, um Produktempfehlungen für Vertriebschancen zu erhalten.	Produktkatalog-Administrator
Konfigurieren Sie standortbasierte Transaktionen Konfigurieren Sie standortbasierte Transaktionen	Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für standortbasierte Transaktionen, und richten Sie die Regelentität und die Entscheidungsregeln für die Produktberechtigung ein.	Administrator und Produktkatalog-Administrator
Erstellen Sie Verkaufschancenphasen	Erstellen Sie Vertriebszyklusphasen für eine Verkaufschance.	Vertriebsvorgangsspezialist
Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance	Erstellen Sie einen Vertriebszyklustyp für eine Verkaufschance.	Vertriebsvorgangsspezialist
Ordnen Sie der Opportunity-Phase einen Vertriebszyklus zu	Verknüpfen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen mit einem Vertriebszyklus.	Vertriebsvorgangsspezialist

Opportunity-Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Opportunity-Management installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und -Plugins.

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.

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Opportunity-Management installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- 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 zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Opportunity-Management Anwendung (sn_opty_mgmt) 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, fordern Sie sie über an ServiceNow Store.

   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 angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Opportunity-Management installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Installationsaufgabe für Demodaten	Beschreibung
Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten	**a.** Wählen Sie aus **Demodaten Laden** Option. **b.** Wählen Sie **Installieren** aus. **Wichtig:** Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
Wenn die Option „Demodaten laden“ nicht verfügbar ist, Sie aber Demodaten möchten	Laden Sie die Demodaten nach der Installation Opportunity-Management. **a.** Installieren Sie Opportunity-Management. **b.** Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein v_Plugin.list . **c.** In **System-Plugin** Liste, suchen Sie nach Opportunity-Management Datenmodell-Plugin (sn_l2c_Opportunity_mgmt_Data_model). **d.** Im System **Plugin „Opportunity-Management“-Datenmodell** Wählen Sie im Fenster unter zugehörige Links die Option aus **Installieren Sie Nur Demodaten** .

Erstellen Sie Verkaufschancenphasen

Erstellen Sie Vertriebszyklusphasen für eine Verkaufschance.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_OPS_Specialist

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Opportunity-Management** > **Verkaufschancenphasen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine Opportunity-Phase zu erstellen oder eine vorhandene Opportunity-Phase auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenphase“ aus.

Formular „Verkaufschancenphase“

Felder	Beschreibungen
Name	Name der Opportunity-Phase. Beispielsweise qualifizieren oder entwickeln oder vorschlagen oder verhandeln.
Reihenfolge	Anzahl der Aufträge, die sich in der Opportunity-Phase befinden.
Typ	Typ der Verkaufschancenphasen. Beispiel: Offen oder Geschlossen.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die Opportunity-Phase aktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Vertriebszyklusphase wurde jetzt für die Verkaufschance erstellt.

Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance

Erstellen Sie einen Vertriebszyklustyp für eine Verkaufschance.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_OPS_Specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Management** > **Vertriebszyklustypen**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Vertriebszyklustyp zu starten oder einen vorhandenen Vertriebszyklustyp auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Vertriebszyklustyp“ aus.

Formular „Vertriebszyklustyp“

Felder	Beschreibungen
Code	Typ des Vertriebszyklus. Beispiel: NEW RENW, NEWCUST oder UPSELLING.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zum Vertriebszyklus für neue Verkaufschancen.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Vertriebszyklus aktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Vertriebszyklustyp wurde für die Verkaufschance 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.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Vertriebszyklusphasen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Verkaufschancenphasen.

Ordnen Sie der Opportunity-Phase einen Vertriebszyklus zu

Verknüpfen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen mit einem Vertriebszyklus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_OPS_Specialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Management** > **Vertriebszyklustypen**an.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Vertriebszyklustyp aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Auf der **Vertriebszyklusphasen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Bearbeiten** .
4. Wählen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen aus Sammlung auf der linken Seite in Liste der Vertriebszyklusphasen auf der rechten Seite aus, und verschieben Sie sie.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Vertriebszyklus und die Opportunity-Phasen wurden zugeordnet.

Überarbeiten Sie vorhandene Möglichkeiten nach einem Upgrade

Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um ältere Opportunities so zu ändern, dass sie über- und untergeordnete Opportunity-Einzelposten unterstützen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die geplante Aufgabe hilft bei der Aktualisierung von Opportunity-Positionen für die Opportunities, die am oder vor erstellt wurden Yokohama Release Q1. Von Yokohama Ab Release Q2 folgen die Opportunity-Positionen einer hierarchischen über- und untergeordneten Struktur. Die Hierarchie wird durch Hinzufügen neuer Felder in einer Verkaufschancenposition erreicht und wirkt sich auf die Preisgestaltungsfunktionalität aus. Damit die vorhandenen Positionen die aktualisierte Preisgestaltungsfunktionalität enthalten, müssen die neu hinzugefügten Felder ausgefüllt werden, und die hierarchische Struktur muss vorhanden sein.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Suchen Sie im Menü der geplanten Aufgabe nach **Überarbeiten Sie vorhandene Möglichkeiten beim Upgrade** Auftrag.
3. Öffnen Sie den Auftrag, und wählen Sie aus **Jetzt Ausführen** .
4. Navigieren zu **Alle** > **Systemprotokolle** > **Systemprotokoll** > **Alle**an.
5. Bestätigen Sie, dass der Auftrag abgeschlossen wurde, indem Sie auf überprüfen Auftrag zum Upgrade der Verkaufschance abgeschlossen Nachricht.
   Das Protokoll listet die Gesamtzahl der verarbeiteten Datensätze zusammen mit ihrer Erfolgs- und Fehleranzahl auf.

   Hinweis: Wenn der Auftrag abrupt angehalten wird, wird das Protokoll angezeigt Beim Jobangebots-Upgrade-Auftrag sind Fehler aufgetreten Zusätzlich zur Fehlermeldung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 geplante Aufgabe aktualisiert die offenen Möglichkeiten (nicht in einer der geschlossenen Phasen). Der Auftrag funktioniert für Jobangebote, die mit dem Angebot synchronisiert sind, anders als für die, die es nicht sind

Example:
Für offene, nicht synchronisierte Jobangebote:

1. Die geplante Aufgabe aktualisiert die neu hinzugefügten **Top-Verkaufschancenposition** Und **Produktspezifikation** Felder für alle Verkaufschancenpositionen.
2. Wenn ein komplexes Produktangebot ein untergeordnetes Angebot hat, erstellt der Auftrag untergeordnete Verkaufschancenpositionen unter der übergeordneten Position. Neu erstellte untergeordnete Zeilen enthalten richtige Werte für die neu hinzugefügten Felder.
3. Ein nachfolgender Preisaufruf wird durchgeführt, um Preisfelder für alle Positionen in der Hierarchie auszufüllen.

Für offene, synchronisierte Jobangebote:

1. Eine geplante Aufgabe aktualisiert neu hinzugefügte **Top-Verkaufschancenposition** Feld für alle Verkaufschancenpositionen.
2. Die **Produktspezifikation** Feld, neue Hierarchie und Preisfelder für diese Position werden nur aktualisiert, wenn eine Änderung an der entsprechenden synchronisierten Angebotsposition vorgenommen wird.

Hinweis: Nach dem Upgrade auf Yokohama Release Q2: Führen Sie die geplante Aufgabe aus, bevor Sie mit der Verkaufschance arbeiten. Wenn Sie dies nicht tun, führt dies zu inkonsistentem Verhalten in der Verkaufschance und den zugehörigen Tabellen.

Vertriebsprognosen konfigurieren

Verwenden Sie Vertriebsprognosen Anwendung zum Projektieren Ihrer zukünftigen Vertriebsvolumina und umsatzbasierten Daten aus der Verkaufschancen- und Pipeline-Analyse.

Vertriebsprognosen aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, um Anwendern den Zugriff auf Vertriebsprognosen zu ermöglichen. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Vertriebsprognosen-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Com.snc_Sales_Forecasting	Projizieren Sie Ihr zukünftiges Umsatzvolumen und Ihren Umsatz basierend auf Daten aus der Verkaufschancen- und Pipeline-Analyse.	• Com.snc_App-l2c-Core • Com.snc_App-prd-pm • Com.snc_App_l2c_oppty_mgmt • Com.snc_App-tmt-Core

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

Vertriebsprognosen-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Com.sn_Sales_Quota_Application	Weisen Sie die Quotenziele den Vertriebsmitarbeitern in der Vertriebsteamhierarchie zu.	Com.snc_App_l2c_oppty_mgmt

Sie benötigen das Plugin „Sales Quota Application“, um jedem Team und jedem Vertriebsmitarbeiter die Quotenziele zuzuweisen. Sie können die für jeden Service Desk-Mitarbeiter und jedes Team erreichten Ziele im Dashboard für Vertriebsprognosen und die verbleibende Lücke zum Erreichen des Ziels anzeigen und nachverfolgen.

Rollen in Vertriebsprognosen

Rolle	ID	Funktionen
Prognoseadministrator	sn_Sales_Forecast.Forecast_admin	• Richten Sie die Gruppenhierarchie und Vertriebsteams mit den Informationen der Manager und Vertriebsmitarbeiter für die Organisation ein. • Richten Sie Einstellungen für Vertriebsprognosen ein, und können Sie die Berechnung von Prognosen initiieren. • Erstellen/Bearbeiten/ Anzeigen von Prognosekategorieauswahlen und Prognosemodelldetails.
Beitragender Der Prognose	sn_Sales_Forecast.Forecast_Contributor	Zeigen Sie Prognoselementeinträge nur für den Besitzer und die Personen in ihrer Hierarchie an.
Prognoseanalyst	sn_Sales_Forecast.Forecast_Analyst	Zeigen Sie alle Prognoseelementeinträge, Prognosekategorien, Prognosemodelle und zugehörige Verkaufschancen an.
Vertriebsquotenadministrator	sn_Kontingent_Core.Kontingent_admin	Erstellen/Importieren/Bearbeiten/ Löschen von Quoten für verschiedene Vertriebsteams und Einzelpersonen.
Vertriebsquotenmanager	sn_Kontingent_Core.Kontingent_Manager	Bearbeiten Sie das Vertriebskontingent für die Gruppen.
Besitzer Des Vertriebskontingents	sn_Kontingent_Core.Kontingent_owner	Zeigen Sie die#dem Besitzer zugewiesene Vertriebsquote 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.

Richten Sie ein Vertriebsteam für die Prognosehierarchie ein

Der Systemadministrator kann Gruppen und Vertriebsteams erstellen und sie bestimmten Managern zuordnen. Die Vertriebshierarchie bestimmt, wie die Prognose in Ihrem Unternehmen zusammengefasst wird und wie sie angezeigt werden kann.

Vorbereitungen

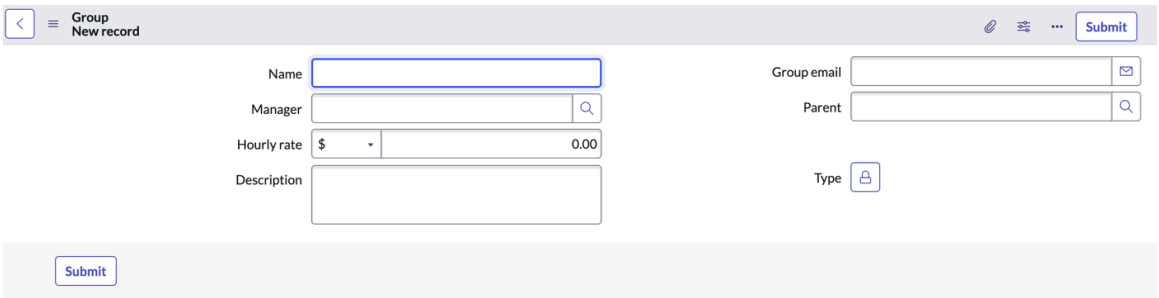
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sobald die Benutzer-, Teams- und Opportunity-Daten hinzugefügt wurden, können Sie zusammen mit der Auswahl der Kategorie die Vertriebsprognose für eine beliebige Gruppe oder ein bestimmtes Vertriebsteam im Dashboard „Vertriebsprognose“ im CSM-Arbeitsbereich anzeigen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemsicherheit** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.



3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Teams, das im Dashboard „Vertriebsprognose“ angezeigt wird.
Gruppen-E-Mail	E-Mail-ID des Teams.
Manager	Name des Managers der Gruppe.
Übergeordnet	Übergeordnete Gruppe des Teams, für das Sie eine Prognose erstellen möchten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Teams und seiner Vertriebsaktivitäten.
Typ	Wählen Sie nur Vertriebsteam aus.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Das neue Team wird auf der Seite Gruppen erstellt und hinzugefügt.

Konfigurieren Sie Prognosekategorien

Konfigurieren Sie die Prognosekategorien im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich.

Vorbereitungen

Für aktuelle Verkaufschancen im System ist der Standardwert des Felds „Prognosekategorie“ Pipeline. Jeder Vertriebsmitarbeiter, der an dieser Verkaufschance arbeitet, aktualisiert dieses Feld, sobald der Vertriebsprozess beginnt. Wenn Service Desk-

Automatische Übersetzung

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

Mitarbeiter die Kategorie aktualisieren, spiegelt das Dashboard genauere Analysen und Vorhersagen für Vertriebsprognosen wider. Diese Kategorien klassifizieren die Verkäufe basierend auf dem Grad der Sicherheit hinsichtlich ihres Abschlusses. Standardmäßig sind sechs Prognosekategorien verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter Thema Terminologien prognostizieren.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Vertriebsprognose** > **Vorhersagekategorien**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** .
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Felder	Beschreibung
Name	Name der Prognosekategorie, die Sie erstellen möchten.
Beschreibung	Kurzbeschreibung der Kategorie.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen aktiv, um die Prognosekategorie zu aktivieren.
Reihenfolge	Wählen Sie die Reihenfolgenummer im aktuellen Kategoriezyklus aus.
Typ	Wählen Sie in der Liste den Typ der Kategorie aus, zu der diese neue Prognosekategorie gehört.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die neue Kategorie wird erstellt.

Ergebnis

Bei Bedarf können Anwender eine Prognosekategorie entweder löschen oder deaktivieren. Wenn eine Kategorie inaktiv wird, werden die Prognoselemente in dieser Kategorie automatisch gelöscht.

Richten Sie einen Prognosezeitplan ein

Der Prognosezeitplan ruft automatisch alle Möglichkeiten im System ab und generiert Prognosedaten.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine geplante Aufgabe, um die Prognosedaten zu einem bestimmten Zeitpunkt oder wiederkehrenden Zeitplan zu aktualisieren oder zu erstellen. Ein standardmäßiger Vertriebsprognose-Planer ist mit der Anwendung Vertriebsprognose verfügbar. Sie können diesen Zeitplaner entsprechend Ihren Anforderungen bearbeiten.

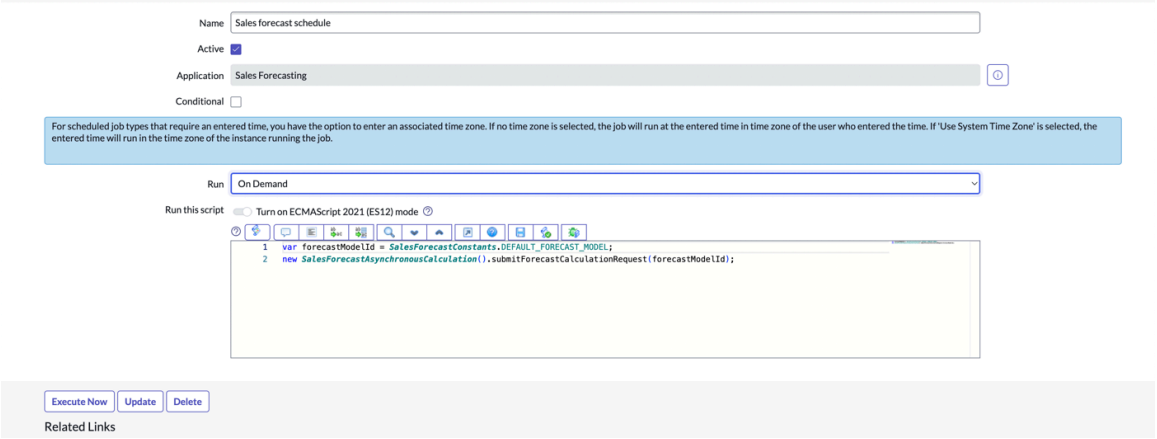
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgabe**an.
2. Geben Sie Ein **Zeitplan für Vertriebsprognose** Im Feld Suche.
3. Wählen Sie Aus **Zeitplan für Vertriebsprognose** Aus der Zeitplanliste.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 in der Liste Ausführen die Option aus, um die Zeitplanung an Ihre Anforderungen anzupassen.



5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Einstellungen Ihres Zeitplaners.
6. Wählen Sie Aus **Jetzt Ausführen** Zum Ausführen des Planers.

Hinweis:

Sie können das im Feld dieses Skript ausführen bereitgestellte Skript kopieren, um einen eigenen Planer zu erstellen.

Richten Sie eine Vertriebsquote ein

Weisen Sie Vertriebsmitarbeitern und Managern Quotenziele basierend auf ihrer Hierarchie, Rolle und ihrem Prognosezeitraum zu.

Vorbereitungen

Vertriebsmitarbeiter und Manager können die Quoten/Ziele für einen bestimmten Zeitraum festlegen und verteilen. Das Kontingent kann auch einer Vertriebsgruppe zugewiesen werden. Quoten können aus externen Quellen importiert oder manuell im System eingegeben werden. Massenimport kann nur vom Systemadministrator durchgeführt werden.

Erforderliche Rolle: sn_Kontingent_Core.Kontingent_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **#Verwaltung Von Vertriebsquoten** > **#Vertriebsquote**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Felder	Beschreibung
Besitzer	Name des Besitzers des Teams, dem das Kontingent zugewiesen wurde.
Externe ID	ID des Besitzers der externen Quelle, aus der das Kontingent importiert wird.
Vertriebsteam	Referenzfeld für Anwendergruppe, der das Kontingent zugewiesen ist.
Externe Quelle	Name der externen Quelle, aus der das Kontingent importiert 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.

Felder	Beschreibung
Zeitraum	Wählen Sie einen bestimmten Zeitraum aus, um dieses Kontingent zuzuweisen.
Betrag	Wählen Sie die Währung und den Geldbetrag aus, der einem Team oder einer Person als Quote zugewiesen werden soll.
Typ	Gibt an, ob das Kontingent im Besitz einer Person oder auf der Rollup-Ebene ist.
Prognosemodell	Wählen Sie das Prognosemodell aus. **Hinweis:** Standardmäßig steht den Anwendern die Prognose des Verkaufschancenbetrags zur Verfügung.
Aktiv	Wählen Sie aus **Aktiv** Kontrollkästchen zum Aktivieren dieses Kontingents.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Vertriebsquote wurde dem Vertriebsteam zugewiesen.

Angebotsmanagement installieren und konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie einrichten Angebotsmanagement Damit Ihre Vertriebsmitarbeiter Kundenangebote erstellen und verwalten können.

Administratoren und Angebotsmanagement Administratoren führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Angebotsmanagement.

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
#unique_141	Installieren Angebotsmanagement Von ServiceNow® Store Speichern. Es bietet diese wichtigen Funktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter: • Erstellen Sie Angebote mit Produkten und Preisen, und präsentieren Sie sie dann Kunden. • Verwenden Sie Produktkonfigurator Dient zur Auswahl einfacher und konfigurierbarer Produktangebote.	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.

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
	• Fügen Sie Produkten Preisanpassungen hinzu. • Konvertieren Sie Angebote in Produktaufträge, sobald Kunden genehmigt haben.	
Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen	Legen Sie die Rollen für fest Angebotsmanagement Anwender und Ihre Produktkatalog- und Preisadministratoren.	Administrator
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalog-Administrator
Produktpreise werden konfiguriert	Definieren Sie die Preislisten, Preisstrategien und andere Preisfunktionen, die Sie verwenden möchten, sofern sie nicht zuvor definiert wurden. • Legen Sie fest Preislisten Und Preisstrategien, die steuern, wie die Preisgestaltung auf Angebote angewendet wird. • Wenn Sie Kostenbücher verwenden, erstellen Sie Kostenbücher Die die Stückkosten für Produktangebote definieren.	Preisgestaltungsadministrator
Aktivieren Sie Kostenbücher und Kostenmargen	Verwenden Sie `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation` Systemeigenschaft zum Aktivieren des Kostenbuchs und der Kostenmargenfunktionen in Angebotsmanagement. Mit diesen Funktionen können Vertriebsmitarbeiter Produktstückkosten und Kostenmargen beim Erstellen von Verkaufsangeboten anzeigen.	Angebotsmanagement-Administrator
Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen	Verwenden Sie `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` Systemeigenschaft zum Aktivieren standortbasierter Transaktionen in Angebotsmanagement.	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.

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Konfigurieren Sie PDF-Dokumente für Angebote	Richten Sie eine PDF-Vorlage, Unterzeichner und ein DocuSign. • Erstellen Sie PDF-Vorlagen • Konfigurieren Sie DocuSign • Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein	Sales_Operations_Specialists

Konfigurieren Sie PDF-Dokumente für Angebote

Als Vertriebsspezialist können Sie professionell aussehende PDF-Vorlagen generieren, die Angebote in einem standardisierten Format präsentieren, das das Branding und die Logos des Unternehmens widerspiegelt. Sie können auch einrichten DocuSign Damit Unterzeichner Angebote elektronisch signieren und per E-Mail senden können.

Erstellen Sie PDF-Dokumentvorlagen für Angebote

Fügen Sie anwenderdefinierte Vorlagen zu PDF-Angebotsdokumenten mit hinzu ServiceNow Dokumentvorlagenfunktion.

Eine Standardvorlage ist in der Basisinstallation von enthalten Angebotsmanagement.

Siehe Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein Um mehr über PDF-Dokumentvorlagen und ihre Funktionsweise zu erfahren.

Verknüpfen Sie PDF-Dokumente des Angebots mit DocuSign

Vertriebsvorgangsspezialisten können PDF-Angebotsdokumente mit verknüpfen DocuSign Damit Unterzeichner PDF-Dokumente elektronisch signieren können.

Siehe Konfigurieren Sie DocuSign für PDF-Dokumente Weitere Informationen zum Einrichten von finden Sie DocuSign.

Richten Sie Unterzeichner von PDF-Angebotsdokumenten ein

Der Vertriebsvorgangsspezialist kann PDF-Dokumentunterzeichner in einrichten Angebotsmanagement. Unterzeichnern können PDF-Dokumente zur Überprüfung und elektronische Signaturen per E-Mail gesendet werden. Es gibt zwei Arten von Unterzeichnern, externe und interne Unterzeichner.

- Kontakte, die in einem mit dem Angebot verknüpften Account aufgeführt sind, können externe Unterzeichner sein.
- Interne Unterzeichner sind alle Anwender, die entweder die Rollen „Sales_Agent“ oder „Sales_OPS_Specialist“ in haben Angebotsmanagement.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein.

Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein

Sales Operations-Spezialisten können Unterzeichner in einrichten Angebotsmanagement Damit PDF-Angebote zur Überprüfung und Signatur an interne und externe Unterzeichner gesendet 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Operations_Specialists

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kontakte, die im Account für ein Angebot aufgeführt sind, können externe Unterzeichner sein. Die mit dem Kontakt aufgeführte E-Mail-Adresse wird zum Senden der PDF-Datei verwendet.

Interne Unterzeichner sind alle Anwender, die entweder über die Rollen „Sales_Agent“ oder „Sales_OPS_Specialist“ verfügen.

Informationen zum Zuweisen von Rollen für interne Anwender finden Sie unter Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Accounts** Und wählen Sie aus **Neu** Um einen Account zu erstellen oder einen vorhandenen Account auszuwählen, um Kontakte hinzuzufügen.
2. Geben Sie für einen neuen Account die Accountinformationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
3. Fügen Sie einem vorhandenen Account einen Kontakt hinzu, indem Sie den Account auswählen und öffnen **Kontakt** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Geben Sie die Informationen für den neuen Kontakt ein.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn das Angebot erstellt und der Account ausgewählt wird, sind die Kontakte im Account als Unterzeichner für die PDF-Dokumente verfügbar. Die dem Kontakt zugeordnete E-Mail-Adresse wird zum Senden des PDF-Dokuments verwendet.

Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein

Vertriebsvorgangsspezialisten können Vorlagen für PDF-Dokumente in einrichten Angebotsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Operation_Specialist

Prozedur
1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Alle** > **Angabe** > **Angebotsvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **HTML-Vorlage** .
4. Verwenden Sie die folgenden Links, um Kunden-PDF-Vorlagen zu erstellen:

Links zum Erstellen von PDF-Vorlagen

Verknüpfung	Beschreibung
Dokumentvorlagen	Erklärung der Dokumentvorlagen und der Funktionsweise von in ServiceNow.
Dokumentvorlagen konfigurieren	Schritte zum Konfigurieren von Dokumentvorlagen.
Referenz für Dokumentvorlagen	Zusätzliche Informationen zu Dokumentvorlagen.
Dokumentvorlagen verwenden	Verwendung von Dokumentvorlagen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 DocuSign für PDF-Dokumente

Spezialisten für Angebotsvorgänge können PDF-Dokumente für die Arbeit mit konfigurieren DocuSign Damit Kunden PDF-Dokumente elektronisch signieren können.

Erforderliche Rolle: Quote_Operations_Specialist

Verknüpfen Sie PDF-Dokumente des Angebots mit DocuSign

Vertriebsvorgangsspezialisten können PDF-Angebotsdokumente mit verknüpfen DocuSign Damit Unterzeichner Dokumente elektronisch signieren können. Die folgenden Links erklären, wie PDF-Dokumente mit verknüpft werden DocuSign:

- DocuSign-eSignature Spoke
- Richten Sie die DocuSign eSignature-Spoke mithilfe der Autorisierungscodegewährung ein
- Richten Sie die DocuSign eSignature-Spoke mit JWT-Gewährung ein
- Erstellen Sie untergeordnete Aliasse für zusätzliche DocuSign-Accounts
- Richten Sie einen bidirektionalen Webhook für die DocuSign eSignature-Spoke ein
- Synchronisieren Sie DocuSign mit ServiceNow
- Aktivieren Katalogelemente
- Ändern Sie die DocuSign-API-Version
- So automatisieren Sie Signieranforderungen mithilfe von Vorlagen
- So automatisieren Sie Signieranforderungen mithilfe von Vorlagen
- So trennen Sie DocuSign-Accountdaten

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren

Verwenden Sie Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung zum Erstellen von Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen.

Vertriebsvereinbarungsmanagement aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Anwender Vertriebsvereinbarungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Vertriebsvereinbarungsmanagement-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Vertriebsvereinbarung – Datenmodell [com.sn_Sales_agmt_Core]	Dieses Plugin bietet grundlegende Objekte zum Verwalten von Vertriebsvereinbarungen.	• Produktkatalog-Management Core[com.sn_prd_pm] • Preismanagement [com.sn_csm_pricing]

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

Vertriebsvereinbarungsmanagement-Plugins (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Vertriebsvereinbarungsmanagement [com.sn_Sales_agmt_wf]	Dieses Plugin bietet Workflow zum Erstellen und Verwalten von Vertriebsvereinbarungen.	• Vertriebsvereinbarung – Datenmodell [com.sn_Sales_agmt_Core] • Lead-to-Cash-Core [com.sn_l2c_Core] • Angebotsmanagement-Anwendung [com.sn_l2c_Quote_mgmt] **Hinweis:** Sie müssen das Plugin „Quote Management Application“ separat installieren.

Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten. Um Vertriebsvereinbarungen über einen Account anzuzeigen, müssen Sie die zugehörige Liste Vertriebsvereinbarung im Account-Formular manuell konfigurieren.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

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

Auftragsmanagement konfigurieren

Erfahren Sie, wie Sie die Funktionen und Komponenten konfigurieren, die Sie für die Verarbeitung von Kunden- und Serviceaufträgen benötigen, je nachdem, ob Sie ein Anbieter oder ein Enterprise-Kunde sind.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement

Post-Sales Support konfigurieren

Verwenden Sie Post-Sales Support Anwendung zum Konfigurieren und Anzeigen von Kundenserviceverträgen und Berechtigungen.

Post-Sales Support aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Anwender Kundenverträge und -Berechtigungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

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

Post-Sales Support-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core]	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen sowie APIs für die Integration bereit.	• Customer Service-Basisverwaltung installieren [com.snc.install_base] • Produktkatalog-Management Core [Com.sn.prd_pm]
Berechtigungsverifizierung [Com.sn_ent_verify]	Stellt APIs zur Überprüfung der Berechtigung bereit.	Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core]
Verträge und Berechtigungen-Workflows [Com.sn_Contract_ent_wf]	Stellt Workflows zur Verwaltung von Changes an Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.	• Grundlage für Kundenverträge und Berechtigungen [Com.sn_pss_Core] • Lead-to-Cash-Primitive [Com.sn_l2c_Core] • Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows [Com.sn_l2c_CUST_Flows]

Mit der Aktivierung von Post-Sales Support, Die vorhandenen Verträge können nur angezeigt werden.

Weitere Informationen zu den installierten Rollen und Tabellen finden Sie unter Mit Post-Sales Support installierte Komponenten.

Apps vom ServiceNow Store anfordern

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

Mit Post-Sales Support installierte Komponenten

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Post-Sales Support Anwendung, einschließlich Tabellen und Rollen.

Die folgenden Rollen werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Post-Sales Support Plugins.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Rolle	Beschreibung	Enthält Rolle	Zielper
sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertragsbetrachter	Führt einen Lesevorgang aus für: • Serviceverträge • Vertragspositionen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	• sn_prd_pm.characteristics_viewer Merkmalsbetrachter • sn_prd_pm.product_catalog_viewer Produktkatalog-Viewer	• sn_c Verb • sn_c Kun • sn_c Kun
sn_pss_core.service_contract_manager Servicevertragsmanager	Führt Erstellungs-/Lese-/Aktualisierungsvorgänge aus für: • Serviceverträge • Vertragspositionen • Berechtigungen • Characteristics • Berechtigungsnutzungen	sn_pss_core.service_contract_viewer Servicevertragsbetrachter	sn_cust CSM M
sn_pss_Core.pss_Integrator Integrationsanwender	Führt Erstellungs-/Lesevorgänge durch, indem Rest-Endpunkte für Serviceverträge und Berechtigungen verwendet werden.	sn_customerservice.Manager CSM Manager	sn_pss_ Integr

Die folgenden Tabellen werden mit der Aktivierung von hinzugefügt Post-Sales Support Anwendung.

Installierte Tabellen

Tabellenname	Beschreibung
Characteristics [sn_pss_Core_entitlement_Merkmal]	Speichert die Merkmalswerte für Berechtigungen oder Servicevertragspositionen.
Berechtigungsnutzung [sn_pss_Core_Contract_entitlement_usage]	Speichert die Werte, die von Endkunden für Berechtigungsmerkmale verwendet werden.
Servicevertrag [sn_pss_Core_Service_Contract]	Speichert Laufzeitverträge.
Servicevertragsposition [sn_pss_Core_Service_Contract_line]	Speichert die Laufzeit-Vertragspositionen wie einen Serviceplan.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 können Sie Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktionen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Die Standardansicht für Serviceverträge und Berechtigungen in Kundenservice-Management Der Arbeitsbereich ist die Ansicht „Servicevertrag-Arbeitsbereich“. Sie kann von einem Administrator geändert werden.

Konfigurieren von Verträgen und Berechtigungen-Workflows

Konfigurieren Sie das Plugin „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf), um Verträge mithilfe des Auftragsmanagements zu generieren und zu ändern.

Als Administrator können Sie das Plugin „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf) aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Plugins aktivieren .

Die folgenden Plugins sind Voraussetzungen für die Aktivierung des Plugins „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf):

Benötigte Plugins

Plugin	Beschreibung
Produktkonfigurations-UI (com.sn_prd_config_ui)	Grafische Oberfläche, mit der komplexe Produkte oder Services entsprechend bestimmten Anforderungen konfiguriert werden können.
Auftragsmanagement (com.sn_ind_tmt_orm)	Erfasst, verbessert und überwacht den gesamten Lebenszyklus von Produkt- und Serviceaufträgen. Mit diesem Plugin können Sie die Auftragsorchestration, die Datenanreicherung und die Zusammensetzung effizient bearbeiten, um eine genaue und rechtzeitige Erfüllung sicherzustellen.

Nach der Installation des Plugins „Verträge und Berechtigungen-Workflows“ (com.sn_Contract_ent_wf)werden die folgenden Plugins automatisch installiert:

Abhängige Plugins

Plugin	Beschreibung
Kundenverträge und Berechtigungen (com.sn_pss_Core)	Stellt grundlegende Objekte für die Verwaltung von Kundenverträgen und -Berechtigungen bereit.
Lead-to-Cash-Core (com.snc.l2c_Core)	Ermöglicht Kunden das Verfassen von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Flows.
Kunden-Lebenszyklusmanagement-Workflows (com.snc.l2c_CUST_Flows)	Stellt Workflows zur Verwaltung der Lebenszyklen verkaufter Produkte und Installationsbasiselemente bereit.

Erstellen von Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows

Nachdem der Kunde ein Produktangebot ausgewählt und das Produkt an den Kunden verkauft hat, erstellt dieser Workflow Verträge und Berechtigungen basierend auf den Services, die diesem verkauften Produkt zugeordnet sind, und den zusätzlichen Services, die der Kunde erworben hat.

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

Es gibt die Produktangebotsszenarien und ihre Konfigurationen.

Angebotstypen und Workflows

Angebotstypen	Beschreibung
Angebote für Berechtigungen	Der Workflow erstellt Berechtigungsdatensätze für solche Angebote. Diese Berechtigungen können vorhandenen verkauften Produkten, Installationsbasiselementen, Produktbestandsdatensätzen oder dem Kunden zugeordnet werden.
Angebote für Services (Vertragspositionen)	Der Workflow ermöglicht die automatische Erstellung von Serviceverträgen, Servicevertragspositionen und Berechtigungen für diese Vertragspositionen.
Implizite Angebote	Implizite Berechtigungen und Servicevertragspositionen werden in Auftragspositionen nicht angezeigt. Diese Angebote können als implizit markiert werden, wenn sie beim Erfassen der Bestellung nicht konfiguriert werden müssen und als Teil eines Pakets verfügbar sind. Diese Berechtigungen und Servicevertragspositionen werden als Teil dieses Workflows automatisch erstellt.

Erstellen eines Vertrags aus einem Auftrag

Für jeden Auftrag mit mehreren Produktangeboten wird ein einzelner Vertrag mit mehreren Vertragspositionen erstellt. Sie können mehrere Produktangebote aus einem Auftrag zu einem vorhandenen Vertrag hinzufügen. Um einem vorhandenen Vertrag ein Produktangebot hinzuzufügen, fügen Sie die Vertragsreferenz in hinzu **Vorhandener Vertrag** Feld der Auftragsposition. Im Rahmen der Auftragsverarbeitung wird für jede Auftragsposition ein verkauftes Produkt generiert.

Erstellen von Verträgen aus Produktbestandsdatensätzen

Wenn die Systemeigenschaft sn_ind_tmt_orm.enable_prod_invt_for_order_Management auf „wahr“ festgelegt ist, erstellen Auftragserfüllungs-Workflows Produktbestände basierend auf Kundenbestellungen, Produktangeboten und Spezifikationen. Bei der Erstellung eines Produktbestands werden Vertragspositionen und Berechtigungen erstellt. Wenn ein Produktbestand einer Statusänderung unterzogen wird, werden die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen synchronisiert. Weitere Informationen finden Sie unter Produktbestandskonfigurationen . Produktbestandsdatensätze lösen Aktualisierungen von Verträgen und Berechtigungen unter den folgenden Bedingungen aus:

- Flow für Telekommunikations-Auftragsposition verarbeiten: Der Flow „HINZUFÜGEN“ erstellt Vertrags- und Berechtigungsdatensätze aus dem Produktbestand. Der MODIFY-Flow aktualisiert die status der Vertragspositionen und Berechtigungen.
- Flow für Top-Domänenauftrag für Telekommunikation nachverarbeiten: Der Flow „ÄNDERN“ aktualisiert die status, Felder und Merkmale für Vertragspositionen und Berechtigungen.
- Datensatz für Produktbestandsvorgänge: Abhängig vom geplanten Datum und der geplanten Uhrzeit werden die Vertragspositionen und Berechtigungen durch die Flows „TRENNEN“, „FORTSETZEN“ und „AUSSETZEN“ abgebrochen, aktiviert oder ausgesetzt.

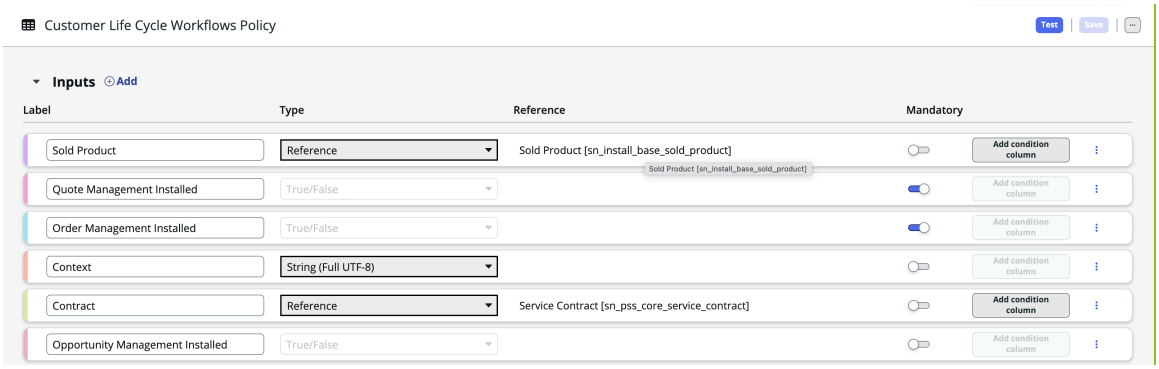
Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows

Die Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows entscheidet über die Zielentität beim verlängern und Ändern von Serviceverträgen, Servicevertragspositionen

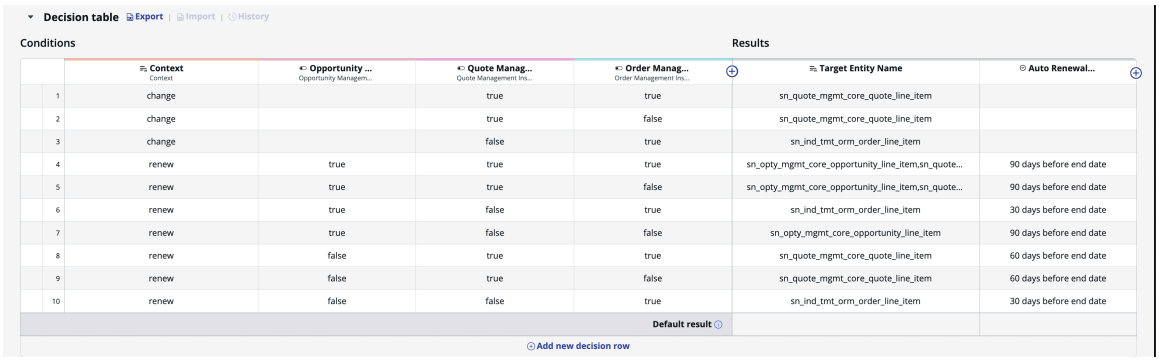
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

und Berechtigungen. Basierend auf dieser Entscheidungstabelle können Sie ein Angebot, einen Auftrag, eine Verkaufschance oder eine Verkaufschance und ein Angebot zusammen erstellen, während Sie einen Servicevertrag verlängern oder ändern. Für eine Zielentität können Sie auch auswählen, wann Sie die Verlängerung des Servicevertrags initiieren möchten.

Eingaben in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows



Bedingungen in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows



Sie können Regeln basierend auf den sechs verfügbaren Eingabeparametern für eine erforderliche Zielentität konfigurieren, während Sie Verträge verlängern und ändern. Wählen Sie die folgenden Werte in der Spalte Zielentitätsname aus, um die entsprechenden Zielentitäten zu erstellen.

Werte der Zielentitäten

Wert	Zielentität
sn_ind_tmt_orm_order_line_item	Reihenfolge
sn_Quote_mgmt_Core_Quote_line_item	Angabe
sn_opty_mgmt_Core_Opportunity_line_item	Verkaufschance **Hinweis:** Sie können keine Möglichkeiten zum Ändern des Prozesses erstellen.
sn_Quote_mgmt_Core_Quote_line_item,sn_opty_mgmt_Core_Opportunity_line_item	Verkaufschance und Angebot zusammen

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

Werte der Zielentitäten (Fortsetzung)

Wert	Zielentität
	Hinweis: Sie können keine Jobangebote und Angebote zum Ändern des Prozesses erstellen.

Hinweis: Um während der Verlängerung eine Opportunity oder eine Opportunity und ein Angebot zusammen zu erstellen, muss der Administrator die folgenden Datensätze einrichten:

- Vertriebszyklustyp: Geben Sie im Feld Code ein **VERLÄNGERN** Und legen Sie die Option aktiv auf fest **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie einen Vertriebszyklus für eine Verkaufschance.
- Opportunity-Phase: Geben Sie im Feld Name ein **Entwickeln** Und legen Sie die Option aktiv auf fest **Wahr** . Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Verkaufschancenphasen.

Wenn der Anwender eine Verkaufschance und ein Angebot als Zielentitäten auswählt, werden eine Verlängerungsmöglichkeit und ein Angebot erstellt. Die Opportunity und das Angebot sind einander zugeordnet.

Wählen Sie eine der folgenden Optionen in der Spalte Initiierung der automatischen Verlängerung aus, um anzugeben, wann Sie den Vertrag automatisch verlängern möchten: 90, 60, 30 Tage vor dem Enddatum des Vertrags oder am Erstellungsdatum des Vertrags.

Einrichten von Post-Sales Support Anwendung

Konfigurieren Sie die Funktionen und Komponenten von Post-Sales Support Um eine nahtlose End-to-End-Service-Experience einschließlich After-Sales-Services für Ihre Kunden zu ermöglichen.

Als Anwender mit der Administratorrolle können Sie einrichten Post-Sales Support Anwendung, mit der Anwender Berechtigungen und Serviceverträge für Anwender erstellen können.

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie ein Merkmal	Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigung hinzugefügt werden soll. Ein Merkmal bezieht sich auf die spezifischen Attribute oder Eigenschaften, die die Berechtigung definieren.
Einen Benutzer erstellen	Fügen Sie Ihrer Instanz einen Anwender hinzu, damit er sich anmelden und die festgelegten Anwendungsfunktionen verwenden kann. Nachdem Sie den Anwender hinzugefügt haben, erteilen Sie ihm einen Genehmiger, um Serviceverträge zu überprüfen.
Einem Benutzer eine Rolle zuweisen	Weisen Sie Anwendern Rollen zu. Verwenden Sie diese Funktion, um sn_customerservice_Manager (CSM manager) Rolle für einen neu hinzugefügten Anwender und autorisieren ihn, ein fundiertes Urteil zur Überprüfung eines Servicevertrags zu treffen.
Kunden-Accounts erstellen	Erstellen Sie einen Account, und ordnen Sie ihn einem Servicevertrag zu.

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

Aufgabe	Beschreibung
Hinweis: Um die Serviceverträge anzuzeigen, entfernen Sie im Formular „Accounts“ die vertragsbezogenen Listen, und konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Serviceverträge“.	
Verbraucherdatensätze erstellen	Erstellen Sie einen Verbraucherdatensatz in Kundenservice-Management. Ein Verbraucher kann einem Servicevertrag in zugeordnet werden Post-Sales Support Anwendung.
Verkaufte Produkte erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Produkt, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein verkauftes Produkt kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.
Installationsbasiselemente erstellen	Erstellen Sie einen Datensatz für ein Installationsbasiselement, das an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wird. Ein Installationsbasiselement kann mehreren Verträgen zugeordnet werden.

Erstellen Sie ein Merkmal

Erstellen Sie ein Merkmal, das einer Berechtigungs- oder Servicevertragsposition zugeordnet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Merkmal wird verwendet, um die Serviceabdeckung zu definieren, die Kunden bereitgestellt wird. Diese Merkmale können den Umfang des Service, den Zeitraum und alle Einschränkungen oder Ausschlüsse wie geografischer Standort und andere Attribute umfassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Characteristics** > **Characteristics**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Merkmalsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Merkmals für die Berechtigung.
Eingabetyp	Der Typ der Eingabe für den Abdeckungswert im Zusammenhang mit diesem Merkmal. Beispiel: Auswahl und Kontrollkästchen.
Beschreibung	Die kurze Übersicht über das Berechtigungsmerkmal.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

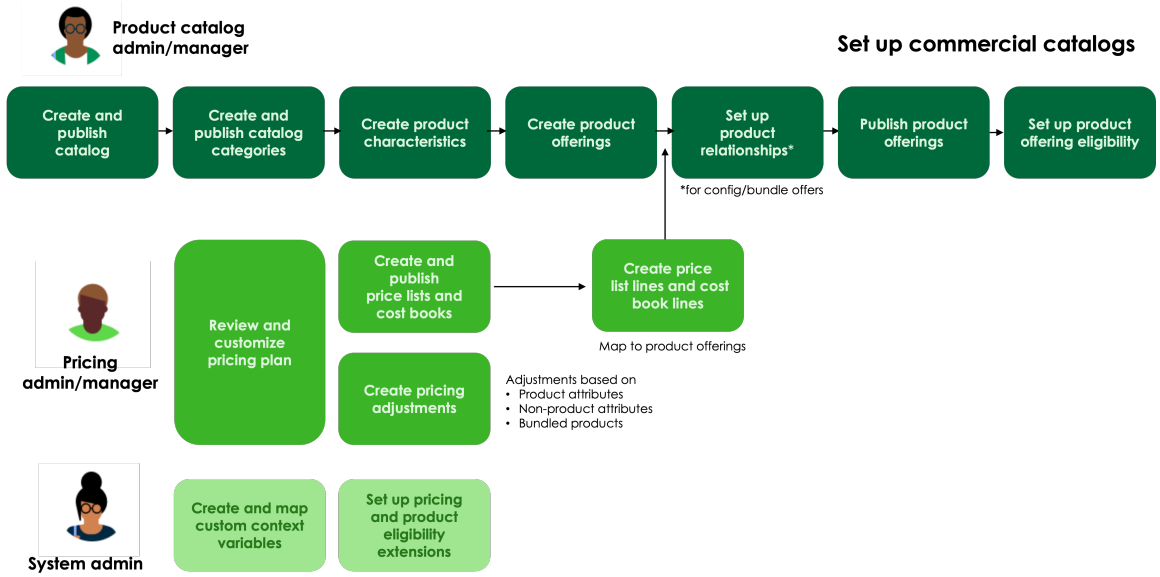
Konfigurieren von Produktangeboten und Katalogen

Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von verwendet werden können Vertriebs- und Auftragsmanagement Service Desk-Mitarbeiter für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Interaktion nach dem Verkauf.

Als Produktkatalog-Administrator oder Katalogmanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben aus, um die Produktkataloge und Angebote für Produkte und Services zu erstellen, die von Ihrer Organisation verkauft werden. Sie arbeiten auch mit Ihrem Preisadministrator zusammen, der die Preise für Ihre Produktangebote festlegt. Weitere Informationen zu Preisen finden Sie unter Produktpreise werden konfiguriert.

Das folgende Workflow-Beispiel zeigt eine typische Reihe von Schritten zum Einrichten von Katalogen und Produktangeboten, einschließlich der Preiskonfigurationsaufgaben, die Ihr Preisgestaltungsadministrator ausgeführt hat. Einige Schritte können in Ihrer Organisation optional sein, und andere Schritte, z. B. das Einrichten von Produktbeziehungen zwischen Katalogelementen, können in einer geringfügig anderen Reihenfolge auftreten.

Produktkatalog- und Preiskonfigurations-Workflow



Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um die Ihnen zur Verfügung stehenden Produktangebotsoptionen anzuzeigen.

Übersicht über Produktangebot und Katalogkonfiguration

Ab Release Mai 2024 von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anwendungen können Sie verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Konfigurieren von Produktangebotskatalogen, Produktangeboten und Produktangebotsbeziehungen.

In der folgenden Tabelle sind die Konfigurationsaufgaben zum Einrichten der verschiedenen in verfügbaren Funktionen aufgeführt Produktkatalog-Management.

Konfigurationsaufgaben für Produktangebot und Katalogverwaltung

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog	Erstellen Sie einen Katalog, der die Entität der obersten Ebene in der Kataloghierarchie ist. Kataloge können Kategorien haben, und Kategorien können Unterkategorien oder Produktangebote haben.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationsaufgaben für Produktangebot und Katalogverwaltung (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie eine Produktangebotskategorie	Definieren Sie eine Produktangebotskategorie, die zum Organisieren ähnlicher Produktangebote in einem Katalog verwendet wird. Katalogkategorien erleichtern Service Desk-Mitarbeitern das Durchsuchen und Navigieren von Produktangeboten beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.
Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen	Definieren Sie die spezifischen Attribute, Eigenschaften und Optionen, die ein Produktangebot unterscheiden, und beeinflussen Sie die Konfiguration und den Preis.
Produktangebote erstellen	Konfigurieren Sie Produktangebote, und fügen Sie sie Katalogen und Kategorien hinzu. Nach der Veröffentlichung stehen Produktangebote für zur Verfügung Vertriebs- und Auftragsmanagement Service Desk-Mitarbeiter bei der Erstellung von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.
Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten Bilder und Miniaturansichten hinzu, um Service Desk-Mitarbeitern bei der Erstellung von Möglichkeiten, Angeboten und Bestellungen zu helfen.
Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen	Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln, um den Bestellprozess zu optimieren. Produktangebotsbeziehungen fördern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Bündeln gruppieren können. Mit Paketen können Sie auch spezielle Paketpreise anbieten.
Steuert kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten	Steuern Sie, wie die Mengen für untergeordnete Einzelposten in einem Produktangebot für ein Angebot oder eine Bestellung mithilfe von berechnet werden `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity`Systemeigenschaft.
Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten in zugehörige Verträge hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung.
Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu	Fügen Sie einem Produktangebot in eine Maßeinheit (ME) hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Erstellen Sie eine Produktangebotsversion	Erstellen Sie eine Produktversion, um einem veröffentlichten Produktangebot Updates hinzuzufügen.
Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen	Kombinieren Sie Produktangebotspakete in in in zugehörigen Gruppen Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie Bedarfsvorlagen, bei denen es sich um Fragebogen aus Produktauswahlleitfäden handelt, die Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um zu bestimmen, welche Produktangebote zu Verkaufschancen hinzugefügt werden können.
Konfigurieren Sie Produktangebotsempfehlungen für Angebote	Erstellen Sie Angebotsempfehlungen, mit denen Vertriebsmitarbeiter Elemente in ihren Angeboten ergänzen oder ergänzen können.
Exportieren und importieren Sie Produktkatalog-Entitäten	Exportieren und importieren Sie Produktkatalog-Entitäten zwischen ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Katalogelentitäten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz heraufstufen.

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

Konfigurationsaufgaben für Produktangebot und Katalogverwaltung (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die Produktangebotshierarchie und die zugehörige Spezifikationshierarchie an	Zeigen Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen (Produkt, Service und Ressource) an. Verwenden Sie diese Ansichten, um sicherzustellen, dass alle Entitäten korrekt definiert und zugeordnet wurden.
Konfigurieren Sie die Berechtigung für Produktangebote	Filtern Sie den Produktkatalog, die Produktkategorien und die Produktangebote dynamisch, um nur berechtigte Produktangebote für einen Kunden im Produktkatalog anzuzeigen.

Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog

Erstellen Sie einen Produktkatalog, der die Produktangebote auflistet, die Ihren Kunden zur Verfügung stehen. Kataloge sind Entitäten der obersten Ebene in der Kataloghierarchie. Kataloge haben Kategorien, und Kategorien können Unterkategorien oder Produktangebote haben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebotskataloge**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotskatalog“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer, die den Produktkatalog identifiziert.
Name	Name des Katalogs.
Miniaturbild	Miniaturbild Ihres Katalogs. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um Ihr Bild hochzuladen.
Bild	Bild Ihres Katalogs. Wählen Sie Aus **Bild anhängen** Um Ihr Bild zu erhöhen.
Standard	Option, die angibt, dass dieser Katalog der Standardkatalog ist, der Ihren Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird. Service Desk-Mitarbeiter können von einem Standardkatalog zu einem anderen wechseln.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung Ihres Produktkatalogs, z. B. .
Status	Status des Katalogs. Die unterstützten lebenszyklusstatus sind Entwurf, veröffentlicht, stillgelegt und archiviert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, für die der Katalog verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Katalog nicht mehr zur Verwendung in verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** .
Code	Vom System generierter Produktcode für den Katalog. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem Katalog **Name** Eingegeben, Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Produktangebotskatalog befindet sich im Status Entwurf.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Katalogstatus ändert sich in veröffentlicht. Die Registerkarte Kategorien wird geöffnet, um eine Produktangebotskategorie zu erstellen.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Produktangebotskategorien.

Erstellen Sie eine Produktangebotskategorie

Definieren Sie eine Produktangebotskategorie, die zum Organisieren ähnlicher Produktangebote in einem Katalog verwendet wird. Produktkategorien erleichtern Service Desk-Mitarbeitern das Durchsuchen und Navigieren von Produktangeboten beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebotskategorien**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotskategorie“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eine eindeutige systemdefinierte Nummer, die die Produktkategorie identifiziert.
Name	Name der Kategorie.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Blatt	Option, die angibt, dass keine Unterkategorien für diese Kategorie vorhanden sind. Auswählen **Blatt** Bedeutet, dass die Kategorie Produktangebote, aber keine Unterkategorien haben kann. Wenn **Blatt** Ist nicht ausgewählt, die Kategorie kann nur Unterkategorien, aber keine Produktangebote haben.
Miniaturbild	Miniaturbild für die Produktangebotskategorie. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um Ihr Bild hochzuladen.
Bild	Bild der Produktangebotskategorie. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um Ihr Bild hochzuladen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kategorie.
Status	Status der Kategorie: ○ Entwurf: Anfangsstatus der Kategorie, bevor sie veröffentlicht wird. ○ Veröffentlicht: Die Produktkategorie wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem eine Kategorie veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren. Sie können es löschen, stilllegen oder archivieren, wenn keine zugehörigen Produktangebote vorhanden sind. ○ Stillgelegt: Kategorie wurde stillgelegt und ist nicht mehr aktiv. Die Kategorie kann nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Kategorie wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. ○ In Katalog kopiert: Die Produktkategorie wurde kopiert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Kategorie im Katalog verfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Kategorie nicht mehr im Katalog verwendet wird. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK**
Code	Produktcode für die Kategorie. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf der Kategorie **Name** Eingegeben, Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Ordnen Sie die Kategorie einem Katalog 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.

a. Wählen Sie auf der Registerkarte Kataloge die Option aus **Neu** .

b. Wählen Sie im Formular „Katalogkategorie“ den veröffentlichten Katalog aus, zu dem diese Kategorie gehört, und wählen Sie aus **Speichern** .

7. Wählen Sie auf der Registerkarte Details für die Kategorie die Option aus **Veröffentlichen** .
   Der Kategoriestatus ändert sich in veröffentlicht und wird dem ausgewählten Katalog hinzugefügt.

8. Definieren Sie bei Bedarf die übergeordnete Kategorie und Unterkategorien für die Kategorie mithilfe der Registerkarten übergeordnete Kategorien und untergeordnete Kategorien.

Nächste Maßnahme

Produktangebote erstellen.

Aktivieren Sie die Anzeige von Produktkatalog-Visualisierungen

Aktivieren Sie die Anzeige von Produktbildern, die in den Produktkacheln von Produktkatalogen angezeigt werden, indem Sie verwenden *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*Die Systemeigenschaft steuert die Bilder, die in Katalogen für gewerbliche Produkte angezeigt werden. Diese Eigenschaft gilt nicht für Servicekataloge oder Produktbestandskataloge.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_properties.list` .
2. Öffnen Sie *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*Systemeigenschaft.
3. In **Wert** Feld eingeben `Wahr` Dient zum Aktivieren der Anzeige von Produktangebotsbildern im Produktkatalog.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Produktangebots-Visuals werden in den Katalog geladen. Wenn ein Produktangebot keine visuelle Darstellung hat, der Text **Bild nicht verfügbar** Wird stattdessen in der Produktangebotskachel angezeigt.

Steuert kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten

Steuern Sie, wie die Mengen für untergeordnete Einzelposten in einem Produktangebot für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung mithilfe von berechnet werden *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*Wenn diese Systemeigenschaft aktiviert ist, kaskadiert der Mengenwert für ein Angebot der obersten Ebene automatisch an untergeordnete Positionen, wenn die Menge für das Angebot der obersten Ebene größer als 1 ist. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung für ein konfigurierbares Angebot erstellt und die Menge so aktualisiert, dass sie größer als 1 ist, wird die Menge in den untergeordneten Einzelposten mit der Menge für das Angebot der obersten Ebene multipliziert. Die Preise für die untergeordneten Positionen basieren auf der kaskadierten Menge. Wenn Sie die Menge für die untergeordneten Angebote als Gesamtbestellmenge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, berücksichtigt die Verwendung von kaskadierenden Mengen auch die Menge im übergeordneten Angebot.

Wenn Sie jedoch die Menge im untergeordneten Angebot als Menge des untergeordneten Angebots pro Menge des übergeordneten Angebots betrachten, möchten Sie möglicherweise keine kaskadierenden Mengenwerte.

Hinweis: Wenn Sie ein Upgrade von einem Release vor dem Release November 2024 durchführen, ist diese Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Wenn die Mengenwerte nicht in untergeordnete Positionen kaskadiert werden sollen, unterdrücken Sie diese Funktion, indem Sie die Eigenschaft auf „falsch“ festlegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_properties.list` .
2. Öffnen Sie *`sn_prd_pm.enable_cascade_quantity`*Systemeigenschaft.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert für die Funktion „kaskadierende Menge“ in fest **Wert** Feld.
   - Geben Sie Ein `Wahr` Zum Aktivieren dieser Eigenschaft.
   - Geben Sie Ein `Falsch` Zum Unterdrücken dieser Eigenschaft, wenn sie derzeit aktiviert ist.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn Sie diese Eigenschaft aktiviert haben, werden Mengenwerte in die untergeordneten Positionen für Produktangebote kaskadiert. Wenn Sie diese Eigenschaft unterdrückt haben, werden Mengenwerte nicht in die untergeordneten Positionen für Produktangebote kaskadiert.

Produktangebote erstellen

Erstellen und veröffentlichen Sie ein Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement. Produktangebote stellen Entitäten dar, die beim Anbieter des Katalogs bestellt werden können, und enthalten Preisinformationen. Nach der Veröffentlichung stehen den Service Desk-Mitarbeitern Produktangebote zur Verfügung, wenn sie Leads, Verkaufschancen, Angebote und Bestellungen erstellen, und Kunden, die Bestellungen aufgeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis: Sie können auch ein Produktangebot aus der Produktspezifikation erstellen.

3. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Formular „Neues Produktangebot erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für das Produktangebot.
Name	Alternativer Name für das Produktangebot, um es von ähnlichen Produktnamen zu unterscheiden.
Anzeigename	Name des hinzuzufügenden Produktangebots.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Angebotstyp	Typ des Produktangebots. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Produkt: Eine Produktidentität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Lead, einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung über hinzufügen kann Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. ○ Berechtigung: Eine Entität, z. B. eine Garantie oder ein Abonnement, die einem Lead, einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt werden kann.
Untertyp des Angebots	Typ der Berechtigung. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Garantie ○ Erweiterte Garantie ○ Lizenz ○ Abonnement
Produktspezifikation	Funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung steuert. Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Nur veröffentlichte Spezifikationen werden angezeigt.
Produktmodell	Name des Produktmodells.
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern angibt, dass Berechtigungsverträge der Produktbestellung hinzugefügt werden können. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Serviceverträge nach der Auftragserfüllung erstellt. Wird verwendet, wenn Berechtigungen als Verträge verwaltet werden.
Verkaufbar	Option, die angibt, dass das Produktangebot als eigenständiger Artikel verkauft werden kann. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann das Produktangebot als eigenständiger Artikel verkauft werden. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann das Produktangebot als Teil des Pakets, aber nicht als eigenständiger Artikel verkauft werden.
Flüchtig	Option, die angibt, dass das Produkt zur einmaligen Verwendung bestimmt ist.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn der Auftrag für ein flüchtiges Produkt abgeschlossen ist, wird das verkaufte Produkt oder der Produktbestandsdatensatz für das Produkt auf den Status „Inaktiv“ gesetzt, um das Produkt von persistenten Produkten zu unterscheiden. ○ Aktionen „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Trennen“ (MACD) können für die Datensätze „verkauftes Produkt“ oder „Produktbestand“ von flüchtigen Produktangeboten nicht ausgeführt werden. ○ Die **Vertrag erstellen** Option gilt nicht für flüchtige Produktangebote. Weitere Informationen zu flüchtigen Produkten finden Sie unter Transiente Produkte werden definiert.
Periodizität	Wiederkehrende Preise: Monatlich oder jährlich.
Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren	Option, die bei Auswahl alle untergeordneten Spezifikationsmerkmale in einer Spezifikationshierarchie kopiert. Wenn dem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, gibt die Auswahl dieser Option an, dass die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen werden. Zeigt an, wenn eine Produktspezifikation für ein zusammengesetztes Produkt eingegeben und das Produktangebot gespeichert wird.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung hilft dem Auftragsmitarbeiter, das Produkt beim Erstellen eines Leads, einer Verkaufschance, eines Angebots oder einer Bestellung zu verstehen.
Angebotskatalog	Katalog, der das Produktangebot enthält.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, für die das Produktangebot verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit der Löschung des Produktangebots Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Status	Status des Produktangebots. Status: „Entwurf“, „veröffentlicht“, „stillgelegt“ und „archiviert“. Sie können Produktangebote im Status Entwurf aktualisieren.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Besitzer	Person, die für das Produktangebot verantwortlich ist.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die jeden Monat wiederholt auftreten. Monatliche wiederkehrende Gebühren werden aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal angewendet werden. Wird für Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl vom System generiert, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Anfangsversion	Name der ursprünglichen Version des Produktangebots.
Vorherige Version	Mehrere Versionen eines Produktangebots können vorhanden sein. In diesem Feld können Sie vorherige Versionen anzeigen.
Vertragsbedingung	Vertragsdauer: ○ 12 Monate ○ 24 Monate ○ 36 Monate ○ 48 Monate ○ 60 Monate

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Definieren von Produktmerkmalen und Merkmalsoptionen

Als Produktkatalog-Administrator erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Produktangebote und Spezifikationen. Produktmerkmale sind Attribute, die ein Produkt definieren und beschreiben.

Wenn ein Produktangebot beispielsweise ein Fahrrad ist, können die Merkmale Größe und Farbe des Fahrrads umfassen. Die Merkmalsoptionen sind die Auswahlmöglichkeiten, z. B. die verschiedenen verfügbaren Fahrradgrößen und -Farben. Merkmale und Merkmalsoptionen für Produkte werden im Produktkonfigurator angezeigt, wenn 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 Produkte für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge konfigurieren und wenn Kunden Produkte über das Business Portal bestellen.

Eingabetypen für Merkmalsdaten

Wenn Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen definieren, geben Sie grundlegende Attributinformationen an, einschließlich Merkmalsname und Dateneingabetyp für die Merkmalsoptionen. Der Dateneingabetyp gibt an, wie die Merkmalsoptionen in den Produktkonfigurator eingegeben werden, z. B. einzeiliger Text oder Auswahlauswahl.

Die folgenden Dateneingabetypen sind für Merkmalsoptionen verfügbar:

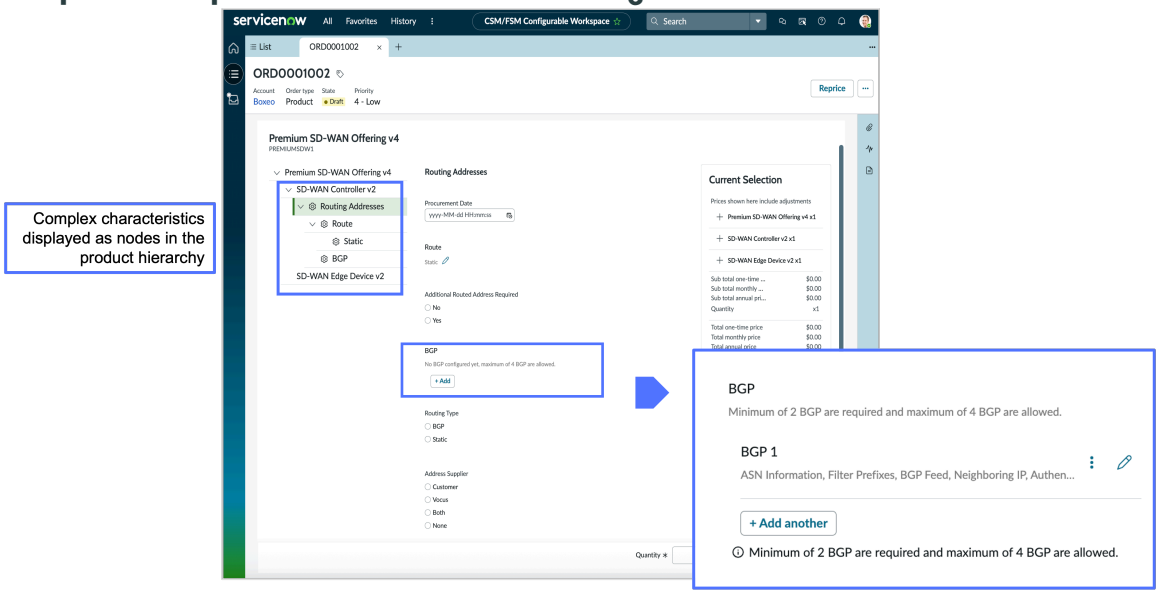
- Adresse: E-Mail-Adresse
- Anhang: Externes Dokument, das angehängt werden soll
- Kontrollkästchen: Wählen Sie eine Option aus, oder deaktivieren Sie sie
- Auswahl: Optionen, die ausgewählt werden können, als Optionsfelder angezeigt oder in einer Dropdown-Liste verfügbar sind
- Dezimalzahl: Zahlen, die ein Dezimalzeichen erfordern, um Teilbeträge anzugeben
- Daten: Datumsauswahl zur Auswahl von Tag, Monat und Jahr
- Datum/Uhrzeit: Datumsauswahl zur Auswahl von Tag, Monat, Jahr und Uhrzeit
- Dauer: Zeitraum
- E-Mail: E-Mail-Adresse
- Einzeiliger Text: Freiformtext
- Ganzzahlen: Ganze Zahlen
- Ja/Nein: Ja/Nein-Antwort
- Objekt: Struktur, die eine Hierarchie von Attributen darstellt, auch als komplexe Merkmale bezeichnet. Ein Objekt hat ein übergeordnetes Attribut mit einem oder mehreren untergeordneten Attributen.
- Arrays: Mehrere Instanzen desselben Attributtyps, z. B. Arrays von Datum, Datum/Uhrzeit, Ganzzahl, einzeiliger Text, Objekt, und Dezimalzahl

Sie können den Objekttyp verwenden, um eine Hierarchie komplexer Merkmale zu erstellen, die über ein übergeordnetes Attribut der obersten Ebene mit einem oder mehreren untergeordneten Attributen verfügt. Die untergeordneten Merkmale können beliebige Dateneingabetypen sein, einschließlich Objekte mit Daten-Arrays.

Das folgende Beispiel zeigt eine Merkmalshierarchie für Weiterleitungsadressen, bei der es sich um ein Attribut auf übergeordneter Ebene mit einem Objektdatentyp handelt. Dieses Attribut hat die folgenden untergeordneten Attribute: Beschaffungsdatum, Route, zusätzliche Adresse erforderlich, BGP, Weiterleitungstyp, und Adresse Lieferant. Beachten Sie, dass das untergeordnete BGP-Merkmal ein Array von Objekten mit einer Mindestgröße von 2 und einer maximalen Größe von 4 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.

Beispiel für komplexe Merkmale im Produktkonfigurator



Komplexe Merkmale werden eingerichtet

Das Definieren einer hierarchischen Attributstruktur umfasst die Einrichtung des übergeordneten Attributs, z. B. Weiterleitungsadressen, als Objekttyp. Anschließend definieren Sie die Merkmalsbeziehungen zwischen dem übergeordneten Attribut und den untergeordneten Attributen, um die hierarchische Struktur und die Reihenfolge festzulegen, in der die untergeordneten Merkmale im Produktkonfigurator angezeigt werden.

Details zum Definieren von Merkmalen finden Sie unter Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen

an.

Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen

Fügen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen hinzu, die Sie später Ihren Produktangeboten in hinzufügen können Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie dieses Verfahren, um Produktmerkmale (auch als Attribute bezeichnet) und Merkmalsoptionen zu erstellen, die Sie Produktangeboten und -Spezifikationen hinzufügen. Wenn das Produktangebot beispielsweise ein Fahrrad ist, können Merkmale Größe und Farbe des Fahrrads umfassen. Die Merkmalsoptionen sind die Optionsauswahlen, z. B. die verschiedenen verfügbaren Fahrradgrößen und -Farben. Diese Optionen werden in angezeigt Produktkonfigurator Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen konfigurierbare Produkte hinzufügen oder wenn Kunden Produktbestellungen über das Business Portal übermitteln.

Wenn Sie ein Merkmal definieren, wählen Sie den Dateneingabetyp aus, der angibt, wie die Merkmalsoption im Produktkonfigurator eingegeben wird, z. B. einzeiliger Text, Auswahl (Optionsfelder oder Dropdown-Liste) und Ja/Nein-Auswahlmöglichkeiten. Komplexe Dateneingabetypen sind auch verfügbar, um komplexe Merkmale mit hierarchischen Attributstrukturen zu definieren. Sie verwenden den Objektdatentyp, um komplexe Merkmale zu definieren, die über ein übergeordnetes Attribut der obersten Ebene und zugehörige untergeordnete Merkmale verfügen. Diese Strukturen können auch Daten-

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

Arrays enthalten, einen weiteren komplexen Datentyp, mit dem Sie mehrere Instanzen desselben Dateneingabetyps angeben können, z. B. mehrere Textzeilen oder Ganzzahlen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Characteristics** > **Characteristics**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neues Merkmal Erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Produktmerkmals.
Code	Vom System generierter alphanumerischer Wert basierend auf dem Namen des Produktmerkmals. Obwohl vom System generiert, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt. **Hinweis:** Wenn Sie einen Produktmerkmalsnamen eingeben, der nicht englische Zeichen, Sonderzeichen oder beides enthält, wird der verwendet **Code** Der Wert kann ein Hash aus alphanumerischen Zeichen sein, der das Merkmal eindeutig identifiziert, wenn Ihr Administrator festgelegt hat *sn_prd_pm.use_hash_to_generate_characteristic_code*Systeme auf „falsch“. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, kann das System kein alphanumerisches Zeichen generieren **Code** Wert, der nicht englische Zeichen, Sonderzeichen oder beides enthält.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Merkmals, z. B. DSL-Geschwindigkeit.
Eingabetyp	Liste der Eingabeoptionen, die die Funktionalität für das Merkmal identifizieren, z. B. Kontrollkästchen oder eine Textzeile. Je nach Eingabetyp werden zusätzliche Optionen verfügbar: ○ **Adresse** : Eingabe für die Eingabe einer Adresse. ○ **Anhang** : Eingabe für den Anhang eines externen Dokuments. ○ **Kontrollkästchen** : Option, die ausgewählt oder gelöscht werden kann. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Auswahl** : Optionen, die für das Merkmal ausgewählt werden können. Auf der Registerkarte „Merkmalsoptionen“ geben Sie an, wie die Option im Produktkonfigurator ausgewählt werden soll, entweder als Optionsschaltfläche oder aus einer Dropdown-Liste. Sie können auch angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Datum** : Datumsauswahl zur Auswahl des Tages, Monats und Jahres, z. B. eines Aktivierungsdatums.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ **Datum/Uhrzeit** : Datumsauswahl zur Auswahl von Tag, Monat, Jahr und Uhrzeit, z. B. ein Aktivierungsdatum zu einer bestimmten Stunde, Minuten und Sekunden. ○ **Dauer** : Eingabe für die Eingabe einer Zeitdauer. ○ **E-Mail** : Eingabe für die Eingabe einer E-Mail-Adresse. ○ **Bezeichnung** : Eingabe für die Auswahl, die die Erstellung einer Bezeichnung ermöglicht. ○ **Einzeiliger Text** : Eingabe für den Freiformeintrag einer einzelnen Textzeile. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Ja/Nein** : Eingabe, die die Auswahl einer Ja-/Nein-Antwort erfordert. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Ganzzahl** : Eingabe, die einen numerischen Wert erfordert, z. B. Anzahl der Supportstunden. Sie können angeben **Standardwert** Soll für die Option angezeigt werden. ○ **Dezimalzahl** : Eingabe für Zahlen, die ein Dezimalzeichen erfordern, z. B. Währung oder Kilometerstand, die Brüche erfordern. ○ **Objekt** : Eingabe zum Definieren des Merkmals der obersten Ebene in einer Hierarchie von Merkmalen, die aus einem übergeordneten Merkmal und seinen untergeordneten Merkmalen besteht. Ein Merkmal der obersten Ebene weist mindestens ein untergeordnetes Merkmal auf. Die untergeordneten Merkmale können beliebige Dateneingabetypen oder ein Objekt- oder Array-Typ sein. Die Registerkarte Merkmalsbeziehung wird geöffnet, um die zugehörigen Merkmalsoptionen anzugeben. ○ **Array.Datum** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen von Daten als untergeordnete Merkmale enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Datum/Uhrzeit** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen des untergeordneten Merkmals von datetime enthält. Sie geben auch einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Dezimalzahl** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals von Dezimalstellen enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Ganzzahl** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals des

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Datentyps „Ganzzahl“ enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.Objekt** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals des Objektdatentyps enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für die Array-Größe an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1. ○ **Array.SingleLineText** : Eingabe, die eine oder mehrere Instanzen eines untergeordneten Merkmals des Datentyps SingleLineTest enthält. Sie geben einen Min.- und Max.-Wert für das Array an. Der Standardwert für Min. Und Max. Ist 1.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Abhängig von **Eingabetyp** Sie haben ausgewählt. Möglicherweise müssen Sie zusätzliche Schritte ausführen, wenn das neue Merkmal weitere Optionen enthält.
6. Wenn das neue Merkmal weitere Optionen enthält, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Merkmaloptionen die Option aus **Neu** .
   b. Geben Sie die Option für das Merkmal ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Option wird dem Merkmal hinzugefügt. Wiederholen Sie diesen Schritt, um beliebig viele Optionen hinzuzufügen.

   Wenn Sie beispielsweise ein Merkmal vom Typ SIM-Karte erstellen, erstellen Sie dann die zugehörigen Optionen Nano, eSIM, Micro, Mini und Standard.

   Wenn Sie später Produktangebote konfigurieren, können Sie die Merkmale und Optionen hinzufügen.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wenn das neue Merkmal ein Objekt ist, das untergeordnete Merkmale als Teil der hierarchischen Attributstruktur aufweist, führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine Merkmalsbeziehung zwischen dem übergeordneten Merkmal und den untergeordneten Merkmalen in der Merkmalshierarchie zu erstellen:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Merkmalbeziehungen die Option aus **Neu** .
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Erstellen Sie Eine Neue Merkmalsbeziehung

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Der Name der Merkmalsbeziehung, z. B. Weiterleitungsadressen
Übergeordnetes Merkmal	Das Merkmal der übergeordneten Ebene in der Merkmalshierarchie.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass das Merkmal erforderlich ist und im Produktkonfigurator eingegeben oder ausgewählt werden 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.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Die Position dieses untergeordneten Merkmals in der Attributhierarchie.
Untergeordnetes Merkmal	Merkmal, das dem angezeigten übergeordneten Merkmal untergeordnet ist. Wählen Sie das Merkmal aus der Dropdown-Liste aus.

Hinweis: Für ein Merkmal auf übergeordneter Ebene (Objekteingabetyp) muss mindestens eine untergeordnete Merkmalsbeziehung für die hierarchische Struktur definiert sein.

c. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Arbeiten Sie weiter an anderen Bereichen im Zusammenhang mit dem Produktangebot oder der Spezifikation. Zum Beispiel:

- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen
- Wenn Sie technische Produkte wie Telekommunikationsprodukte erstellen, können Sie die Spezifikationskategorien Produkt, Service und Ressource erstellen und sie Modellkategorien zuordnen.

Fügen Sie einem Produktangebot Merkmal- und Merkmalsoptionen hinzu

Fügen Sie einem vorhandenen Produktangebot Merkmal- und Merkmalsoptionen mit hinzu **Produktangebotsmerkmal** Registerkarte in Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, Merkmal- und Merkmalsoptionen zu erstellen. Mit dem folgenden Verfahren können Sie Produktangeboten Merkmale hinzufügen, die bereits vorhanden sind, aber nicht veröffentlicht wurden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. In **Produktangebotsmerkmale** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

Formular „Produktangebotsmerkmal“

Feld	Beschreibung
Merkmal	Produktangebotsmerkmal. Wählen Sie ein vorhandenes Merkmal aus. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Merkmals.
Merkmaloption	Merkmalsoption für das Produktangebot. Wählen Sie eine vorhandene Merkmalsoption aus, oder wählen Sie aus **Neu** Zum Erstellen von Optionen.
Merkmalstyp	Option, mit der Sie einen Merkmalstyp auswählen können.
Produktangebot	Name des Produktangebots.
Reihenfolge	Numerische Reihenfolge für die Optionen. Optionen, die mit der Zahl 1 festgelegt sind, werden zuerst in der Reihenfolge angezeigt.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Merkmalsoption erforderlich ist, um die Bestellung abzuschließen.
Standard	Option, die angibt, dass diese Merkmalsoption die Standardauswahl ist.
Kundeneingabe erforderlich	Option, die angibt, dass die Verbrauchereingabe für die Produktoption erforderlich ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Produktangebotsmerkmal wird dem Produktangebot hinzugefügt. Wählen Sie das Merkmal im aus **Produktangebotsmerkmale** Registerkarte, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu

Fügen Sie Ihrem Produktangebot in Visualisierungen hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement Um anzuzeigen, wie das Produkt im Produktkatalog aussieht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktvisualisierungen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Produktvisualisierungen

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Visualisierung.
Produktangebot	Name des Produkts.

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

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, dass ein Miniaturbild zur Darstellung des Produkts verwendet wird.
Miniaturbild	Miniaturansicht Ihres Produktangebots. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Zum Hochladen der Miniaturansicht.
Primär	Option, die angibt, dass die Miniaturansicht die primäre visuelle Ansicht ist.
Bild	Visualisierung Ihres Produktangebots. Wählen Sie Aus **Bild Anhängen** Um das Bild hochzuladen.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Hinweis: Sie müssen die Anzeige von Produktvisualisierungen in Produktkatalogen aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie die Anzeige von Produktkatalog-Visualisierungen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Produktangebotskategorien, um Ihre Produkte in Gruppen zu organisieren Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Produktkatalogkategorien helfen dabei, Produkte in Gruppen zu organisieren, wodurch es Bestelldienstmitarbeitern erleichtert wird, Produkte beim Erstellen von Bestellungen oder Angeboten zu finden. Katalogkategorien sind einem Katalog zugeordnet. Weitere Informationen zu Katalogen finden Sie unter Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog.

Produktangebotskatalogkategorien müssen veröffentlicht werden, bevor Produkte hinzugefügt werden können.

In diesem Verfahren wird die Registerkarte Produktangebotskategorie erläutert. Informationen zum Einrichten von Kategorien vor dem Hinzufügen von Produkten finden Sie unter Erstellen Sie eine Produktangebotskategorie.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktangebotskategorien** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Feld	Beschreibung
Kategorie	Wählen Sie eine vorhandene veröffentlichte Kategorie aus.
Produktangebot	Name des Produktangebots, mit dem Sie arbeiten.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Überprüfen Sie die Kategorieinformationen, und wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
   Die Kategorie wird veröffentlicht und ist verfügbar, um auch Produktangebote hinzuzufügen oder untergeordnete Kategorien zu erstellen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen

Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln, um die Bestellung zu erleichtern. Produktangebotsbeziehungen fördern die Auftragserfassungs-Experience, indem Sie mehrere Produktangebote in Bündeln gruppieren können. Pakete können auch anderen Bündeln in Beziehungsgruppen hinzugefügt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen, die Produkte bündeln. Ein gebündeltes Produktangebot kann als Gruppe bestellt und nicht geändert werden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktangebotsbeziehungen** Registerkarte.

Automatische Übersetzung

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

4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Produktangebotsbeziehung“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Produktbeziehung, die in der -Schnittstelle angezeigt wird.
Quellproduktangebot	Vom System generierte Referenz auf das Quellproduktangebot.
Zielproduktangebot	Das Angebot, das mit dem Quellproduktangebot gebündelt ist.
Beziehungstyp	Option, die angibt, wie die Produkte zusammenhängen: ○ Keine: Gibt an, dass die gebündelten Produkte keine Beziehung haben. ○ Implizit: Gibt an, dass die in einem Paket gruppierten Produkte eine implizite Beziehung haben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Verweis auf Angebotsbeziehungsgruppen, die zum logischen Gruppieren ähnlicher Produktangebote verwendet werden.
Maßeinheit	Maßeinheit für die gebündelten Produkte. Wählen Sie eine Maßeinheit aus, z. B. Feld oder Fall.
Standard	Option, die angibt, dass die Produktangebotsbeziehung der Standard ist.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Produktangebotsbeziehung obligatorisch ist.
Standardmenge	Option, die die Standardmenge von Produktbeziehungen angibt.
Max. Menge	Option, die die maximale Menge von Produkten im Paket angibt.
Min. Menge	Option, die die Mindestmenge von Produkten im Paket angibt. Diese Kennzeichnungen bedeuten verschiedene Dinge, je nachdem, ob jede Beziehung Teil einer Beziehungsgruppe ist oder nicht.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Beziehung wird erstellt. Wählen Sie die Beziehung im aus **Produktangebotsbeziehungen** Registerkarte, um weitere Änderungen vorzunehmen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu

Fügen Sie Ihren Produktangeboten in zugehörige Verträge hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Zugehörige Verträge** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Vertragsproduktangebot

Feld	Beschreibung
Verträge	Vertrag, der dem Produktangebot hinzugefügt werden soll. Wählen Sie den Vertrag aus der Liste der Verträge aus.
Produktangebot	Vom System generierter Eintrag, der das Produktangebot widerspiegelt, mit dem Sie arbeiten.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Vertrag wird im Produktangebot unter angezeigt **Zugehörige Verträge** Registerkarte. Sie können den Vertragsdatensatz auswählen, um weitere Änderungen an den Vertragsdetails vorzunehmen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu

Fügen Sie einem Produktangebot in eine Maßeinheit (ME) hinzu Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten, aus der Liste aus.
3. Wählen Sie aus **Maßeinheiten** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Maßeinheit“

Feld	Beschreibung
Produktangebot	Name des ausgewählten Produktangebots.
Maßeinheit	Option zum Auswählen einer vorhandenen Maßeinheit oder zur Auswahl **Neu** Zum Hinzufügen einer neuen Maßeinheit.
Standard	Option, die angibt, dass die ausgewählte Maßeinheit die Standardeinstellung ist.
Aktiv	Option, die angibt, dass die ausgewählte Maßeinheit aktiv ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

Erstellen Sie eine Version eines Produktangebots, wenn Aktualisierungen für ein veröffentlichtes Angebot in erforderlich sind Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Produktangebot veröffentlicht wurde, können keine Änderungen vorgenommen werden. Um Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot hinzuzufügen, erstellen Sie eine neue Version.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten, aus der Liste aus.
3. In **Versionen** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neue Version Erstellen** .
   Die nächste Version des Produktangebots wird angezeigt.
4. In **Details** Nehmen Sie Änderungen vor, speichern Sie sie, und veröffentlichen Sie dann das Angebot.

Versionsverlauf wird beibehalten. Jede Version hat einen eigenen Lebenszyklusstatus.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Verwenden Sie Beziehungsgruppen, um untergeordnete Angebotsoptionen oder Beziehungen in logische Gruppen zu organisieren und Kardinalitätsregeln auf Gruppenebene in einzurichten Vertriebs- und Auftragsmanagement. Gruppen von Produktangeboten werden dann im angezeigt Produktkonfigurator.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

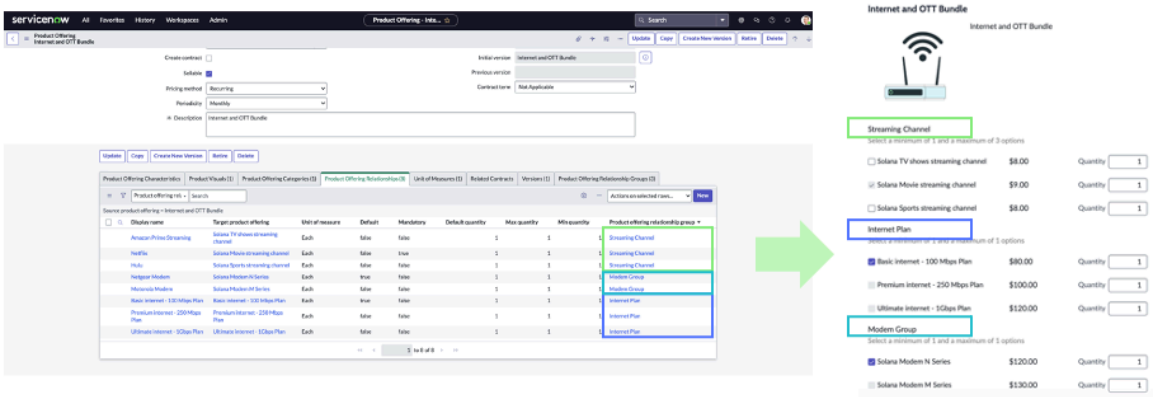
Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen, um Produktpakete in Gruppen zu organisieren Produktkonfigurator.

Beispielsweise ist ein Internet- und OTT-Paket-Produktangebot so konfiguriert, dass es drei Produktangebots-Beziehungsgruppen hat: Modemgruppe, Internetgruppe und Plan-Streaming-Kanalgruppe.

Gebündelte Produktangebote können andere Pakete oder einzelne Produktangebote sein.

Weisen Sie untergeordnete Produktangebote in einem Paket der Produktangebots-Beziehungsgruppe zu, die die Optionen in logischen Gruppen auf der anzeigt Produktkonfigurator An den Service Desk-Mitarbeiter. Das folgende Beispiel zeigt, wie Produktangebotsgruppen in angezeigt werden Produktkonfigurator.

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



Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie aus **Produktangebots-Beziehungsgruppen** Registerkarte.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Produktangebots-Beziehungsgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Beziehungsgruppe.
Beschreibung	Eine Beschreibung der Beziehungsgruppe.
Produktangebot	Verweis auf das aktuelle Produktangebot im Kontext.
Reihenfolge	Reihenfolge, in der die Beziehungsgruppe im Produktkonfigurator angezeigt wird.
Max.-Optionen	Maximale Anzahl von Optionen, die während der Konfiguration innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden können.
Min.-Optionen	Mindestanzahl von Optionen, die innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden müssen.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Beziehungsgruppe wird als Teil des Produktangebots erstellt.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie Produktangeboten zugehörige Verträge hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

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

Transiente Produkte werden definiert

Wenn Sie Produktangebote und technische Spezifikationen erstellen, können Sie Einmalprodukte und -Services als vorübergehend identifizieren, um sie von persistenten Produkten zu unterscheiden. Beispiele für Produkte zur einmaligen Verwendung sind Installations- oder Beratungsservices.

Wenn neue Bestellungen mit flüchtigen Produkten zur Erfüllung in übermittelt werden ServiceNow® Auftragsmanagement, Das verkaufte Produkt oder der Produktbestandsdatensatz werden mit dem Status „Installation ausstehend“ erstellt. Nachdem neue Bestellungen mit flüchtigen Produkten erfüllt wurden, ändert sich der Status des verkauften Produkts oder des Produktbestands in Inaktiv. Ihre Erfüllungsmanager können dann schnell sehen, welche Produkte nicht Teil des aktiven Bestands sind. Service Desk-Mitarbeiter können für inaktive Datensätze zu verkauften Produkten oder Produktbeständen keine Aktionen zum Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Löschen (MACD) ausführen.

Richtlinien zum Definieren flüchtiger Produkte

Wenn Sie Produktangebote definieren, verwenden Sie **Flüchtig** Option im Formular „Neues Produktangebot erstellen“, um ein flüchtiges Produkt zu identifizieren. Wenn dem Produkt technische Spezifikationen zugeordnet sind, legen Sie auch fest **Flüchtig** Option in den entsprechenden Formularen „Produkt“, „Service“ und „Ressourcenspezifikation“.

Beachten Sie beim Definieren flüchtiger Produkte die folgenden Einschränkungen:

- Formular „Neues Produktangebot erstellen“: Der **Flüchtig** Option und **Vertrag erstellen** Option kann nicht gleichzeitig für das Produkt aktiviert werden.
- Übergeordnete und untergeordnete Produktangebote: Flüchtige übergeordnete Produktangebote und übergeordnete Spezifikationen müssen flüchtige untergeordnete Produktangebote und untergeordnete Spezifikationen aufweisen. Nicht flüchtige übergeordnete Produktangebote und übergeordnete Spezifikationen können jedoch flüchtige untergeordnete Produktangebote und untergeordnete Produktspezifikationen aufweisen.
- Verknüpfen von Produktangeboten mit Produktspezifikationen: Ein flüchtiges Produktangebot muss mit einer flüchtigen Produktspezifikation verknüpft werden und umgekehrt.
- Spezifikationsbeziehungen: Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen für ein flüchtiges Produkt definieren, können Sie nur eine flüchtige Servicespezifikation oder Ressourcenspezifikation zuordnen. Flüchtige Produktbestellungen werden wie in der zugehörigen Spezifikation angegeben zerlegt.

Für Details zum Festlegen von **Flüchtig** Optionen für Produktangebote und Spezifikationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Produktangebote erstellen
-
- Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen
-

Mehrere Konfigurationen

Wenn Sie als Produktkatalog-Manager ein konfigurierbares Produktangebot definieren, können Sie Service Desk-Mitarbeitern ermöglichen, mehrere Konfigurationen eines untergeordneten Produktangebots hinzuzufügen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter mehrere Konfigurationen hinzufügen, können sie die Menge für jede Konfiguration des Angebots ändern, jede Konfiguration als separate Position definieren und die entsprechenden Optionen und Merkmale für jede Konfiguration 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.

Funktionsweise mehrerer Konfigurationen

Wenn Sie das Formular „Neues Produktangebot erstellen“ verwenden, um konfigurierbare Produktangebote und untergeordnete Produktangebote zu definieren, wählen Sie aus **Mehrere Konfigurationen zulassen** Option zum Aktivieren der Erstellung mehrerer untergeordneter Angebotskonfigurationen. Informationen zum Definieren von Produktangeboten finden Sie unter Erstellen Sie Produktangebote .

Hinweis: Wenn dem konfigurierbaren Produkt eine Produktspezifikation zugeordnet ist, wird **Mehrere Konfigurationen zulassen** Option ist automatisch aktiviert und kann nicht deaktiviert werden.

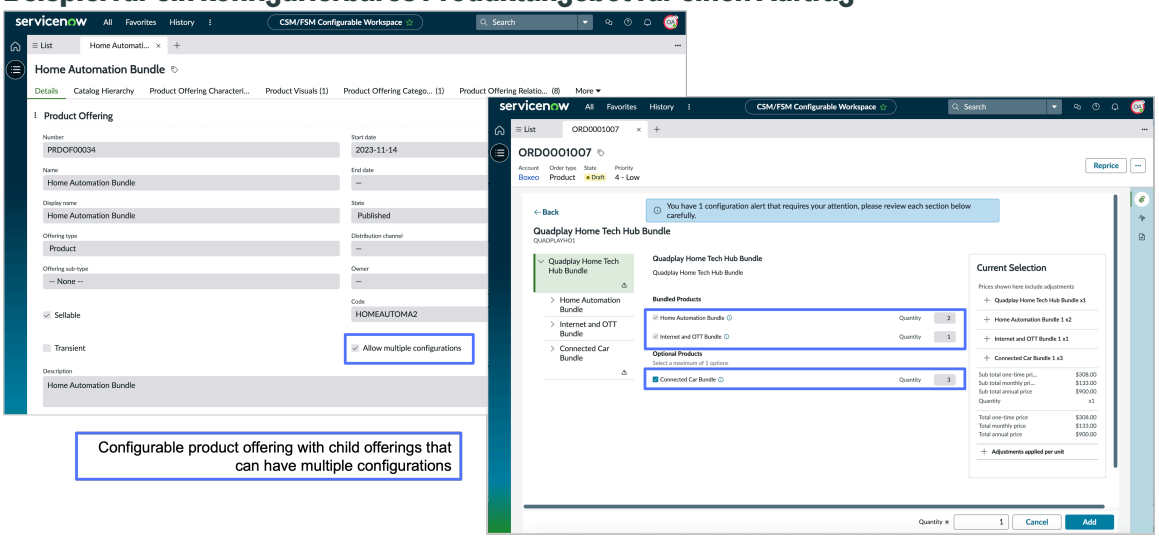
Wenn Service Desk-Mitarbeiter konfigurierbare Produkte zu neuen Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen hinzufügen, können sie mehrere Konfigurationen für ein untergeordnetes Angebot erstellen. Sie navigieren zu einer Zusammenfassungsseite für ein ausgewähltes untergeordnetes Angebot. Auf dieser Seite können sie Folgendes tun:

- Ändern Sie die Menge eines untergeordneten Angebots.
- Klont ein untergeordnetes Angebot.
- Teilen Sie ein untergeordnetes Angebot mit einer Menge größer als 1 auf, um untergeordnete Angebotsinstanzen mit verschiedenen Mengen zu erstellen.

Jede Angebotsinstanz wird zu einer neuen Position, die separat konfiguriert werden kann.

Im folgenden Beispiel ist das Home Automation Bundle ein untergeordnetes Angebot mit einer Standardmenge von 2 im Quadplay Home Tech Bundle. Neben jedem untergeordneten Angebot, das mehrere Konfigurationen haben kann, wird ein Informationssymbol angezeigt. Wenn das Informationssymbol ausgewählt ist, wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass mehrere Konfigurationen für das untergeordnete Angebot erstellt werden können.

Beispiel für ein konfigurierbares Produktangebot für einen Auftrag



Wie mehrere Konfigurationen erstellt werden

Wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Bündelangebot im Produktkonfigurator überprüfen, identifizieren sie die untergeordneten Angebote, die mehrere Konfigurationen haben können. Sie navigieren zur Zusammenfassungsseite für das entsprechende untergeordnete Angebot, um mehrere Konfigurationen zu erstellen.

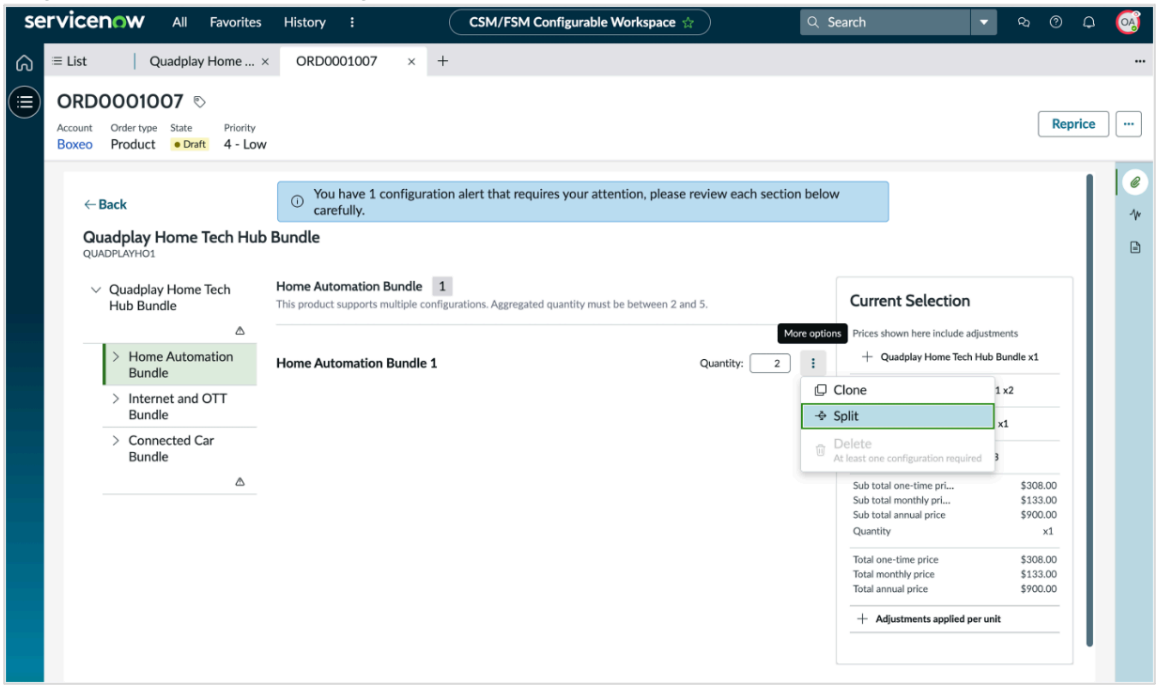
Auf der Angebotszusammenfassungsseite gibt eine Nachricht an, dass das Angebot mehrere Konfigurationen und die zusammengefasste Menge der Konfigurationen

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

unterstützt, die erstellt werden können. Service Desk-Mitarbeiter können die Menge des untergeordneten Angebots auf dieser Seite ändern.

Das Symbol „weitere Optionen“ Wird neben angezeigt **Menge** . Wenn Sie das Symbol auswählen, werden die Optionen aufgelistet, die zum Erstellen und Verwalten mehrerer Konfigurationen verfügbar sind.

Angebotszusammenfassungsseite mit Menü „weitere Optionen“



Die folgenden Optionen sind zum Verwalten untergeordneter Angebotskonfigurationen verfügbar:

- **Klon** : Erstellen Sie untergeordnete Angebotskonfigurationen, indem Sie die ausgewählte untergeordnete Produktangebotskonfiguration kopieren. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, die Anzahl der zu erstellenden Klone einzugeben.

  Wenn beispielsweise die aktuelle Menge des untergeordneten Angebots 2 ist und der Service Desk-Mitarbeiter 2 Kopien angibt, werden zwei identische Kopien des untergeordneten Produktangebots erstellt. Jeder Klon wird zu einem separaten Einzelposten und hat eine Menge von 1.

- **Teilen** : Erstellen Sie untergeordnete Angebotskonfigurationen, indem Sie die aktuelle untergeordnete Angebotsmenge aufteilen und die Menge gleichmäßig auf alle Kopien verteilen. Der Service Desk-Mitarbeiter wird aufgefordert, die Anzahl der Aufteilungen einzugeben.

  Wenn beispielsweise die untergeordnete Angebotsmenge 5 ist und ein Service Desk-Mitarbeiter 3 Aufteilungen angibt, werden zwei untergeordnete Angebotsinstanzen erstellt. Nach der Aufteilung gibt es drei untergeordnete Angebotsinstanzen, in denen die Instanzen eine Menge von 2, 2 und 1 haben.

- **Löschen** : Entfernt die untergeordnete Angebotsinstanz. Wenn das Löschen einer untergeordneten Angebotsinstanz dazu führt, dass die Anzahl der untergeordneten Angebote unter die für das Produkt definierte Mindestmenge fällt, d. h. **Löschen** Option ist 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.

Wenn die untergeordneten Angebotskonfigurationen erstellt werden, spiegelt jeder Angebotsname den Namen des untergeordneten Produktangebots gefolgt von einer inkrementellen Zahl wider. Beispielsweise heißen Konfigurationen des Home Automation Hub 2, Home Automation Hub 3 usw. Service Desk-Mitarbeiter können dann die entsprechende Angebotsinstanz auswählen, um sie zu konfigurieren. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter ändert **Menge** Wert, spiegelt der aktuelle Auswahlbereich die neue Menge und die zugehörige Preisgestaltung wider.

Validierung während der Erstellung mehrerer Konfigurationen

Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter mehrere Konfigurationen erstellen, verwendet das System die für das Produktangebot definierten Standard-, Mindest- und Maximum-Kardinalitätsregeln, um die Konfigurationen zu validieren. Bei Verstößen zeigt das System die entsprechenden Informationen und Fehlermeldungen in der Produktkonfigurator-UI an.

Das System verwendet auch die Kardinalitätsregeln, um zu bestimmen, wann bestimmte Konfigurationsoptionen (**Teilen** Und **Löschen**) Sollte basierend auf dem Kontext aktiviert oder deaktiviert werden. Wenn beispielsweise die Mindestmenge des untergeordneten Angebots 1 ist und ein untergeordnetes Angebot eine Menge von 1 hat, deaktiviert das System **Löschen** Option im Menü „weitere Optionen“.

Einschränkungen für mehrere Konfigurationen

Mehrere Konfigurationen werden für Angebote vom Typ „Vertriebsvereinbarungen“ nicht unterstützt. Außerdem haben Änderungen für Angebote und Aufträge mit verkauften Produkten oder Produktbestand die folgenden Einschränkungen:

- Verkaufte Produkte: Beim Erstellen eines Änderungsauftrags wird die **Löschen** Die Option für mehrere Konfigurationen wird unterstützt, aber die **Klon** Und **Teilen** Optionen werden nicht unterstützt.
- Produktbestand: Mehrere Konfigurationen werden unterstützt. Die **Teilen** Option wird nicht unterstützt.

Mehrere Konfigurationen werden eingerichtet

Details zum Aktivieren und Erstellen mehrerer Konfigurationen für untergeordnete Angebote finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- Produktangebote erstellen
- Erstellen Sie mehrere Konfigurationen

Spezifikationen und Produktangebote werden eingerichtet

Durch die Erstellung und Veröffentlichung versionierter Spezifikationen und Produktangebote in einem technischen Produktkatalog können Ihre Kunden aktuelle Versionen der benötigten Produkte oder Services bestellen. Ihr Produktkatalog-Manager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den erforderlichen Erweiterungen erstellen, um die Geschäfts-, Marketing-, Fertigungs- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

Übersicht über Produktangebote mit Spezifikationen

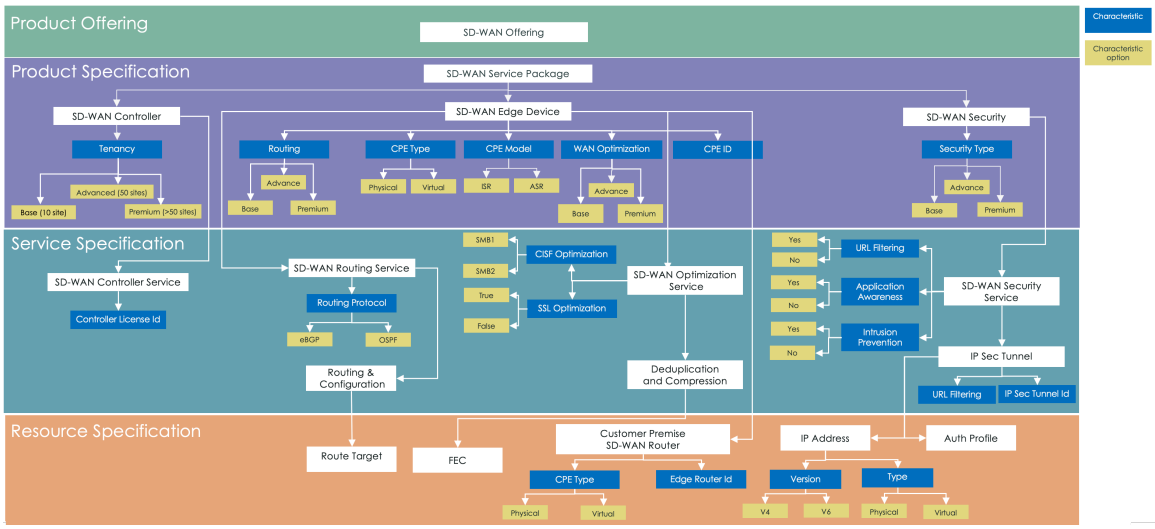
Als Produktkatalog-Manager richten Sie Produktangebote in einem technischen Produktkatalog ein. Ein Produktangebot enthält die Produktbeschreibung, den Preis, die Berechtigung und die Produktoptionen. Sie verwenden einen Produktkatalog, um Ihre Produktangebote zu gruppieren, damit Ihre Kunden die gewünschten Produkte 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.

Services bestellen können. Kundenverträgen können nur veröffentlichte Produktangebote hinzugefügt werden.

Die Beziehung zwischen Produktangeboten und der Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikation bestimmt, wie ein Produkt erfüllt wird. Das folgende Diagramm zeigt beispielsweise die Beziehungen zwischen den Produktangeboten, der Produktspezifikation, der Servicespezifikation und der Ressourcenspezifikation für ein SD-WAN-Produktmodell.

SD-WAN-Produktmodell



Jedes Produktangebot enthält die folgenden Komponenten:

Produktspezifikation

Eine Produktspezifikation definiert die verschiedenen Aspekte eines Produkts, einschließlich der folgenden:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für ein Produkt verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, z. B. Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien, einschließlich Produktvisualisierungen. Produktspezifikationen sind kundenorientiert und werden Produktangeboten hinzugefügt.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie ein Kundenauftrag eines Produktangebots geliefert wird.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Servicespezifikation

Eine Servicespezifikation definiert einen Service und die technischen Informationen dieses Service, einschließlich der folgenden:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Kategorien von Informationen, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien. Diese Ressourcen

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

umfassen servicebezogene Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können Kunden- oder ressourcenorientiert sein.

- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Ressourcenspezifikation

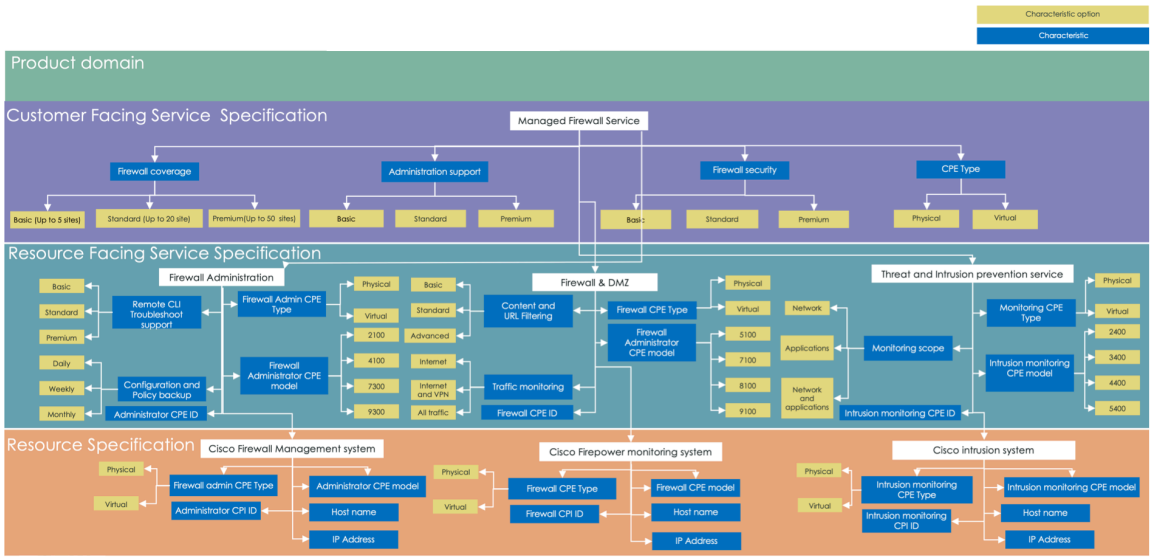
Eine Ressourcenspezifikation definiert die technischen Informationen für eine Ressource, einschließlich der folgenden:

- Alle Spezifikationsmerkmale, die für eine Ressource verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Herstellungs-, Modell- und markenbezogene Informationen zu einer Ressource, einschließlich Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht kundenorientiert.
- Seine Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Sie können die Produkt- und Servicebereitstellung mithilfe der erforderlichen Ressource aktivieren.

Weitere Informationen finden Sie unter .

Das folgende Beispiel zeigt eine verwaltete Firewall-Servicestruktur, die Service- und Ressourcenspezifikationen enthält.

Verwaltete Firewall-Servicestruktur



Zugehörige Informationen

Spezifikationsmerkmale erstellen

Definieren Sie Merkmale für eine Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen Die für eine Spezifikation ausgewählt werden kann.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** Und wählen Sie die Spezifikation aus, für die Merkmale definiert werden sollen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Spezifikationsmerkmale die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neues Spezifikationsmerkmal erstellen“

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal für die Spezifikation. Wählen Sie das Merkmal aus.
Merkmaloption	Merkmalsoption für das Produktangebot. Wählen Sie eine Merkmalsoption aus.
Reihenfolge	Numerische Reihenfolge für die Optionen. Optionen, die mit der Zahl 1 festgelegt sind, werden zuerst in der Reihenfolge angezeigt.
Spezifikation	Name der von Ihnen ausgewählten Spezifikation.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Merkmalsoption erforderlich ist, um die Bestellung abzuschließen.
Standard	Option, die angibt, dass diese Merkmalsoption die Standardauswahl ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Produktangebotsbündelung mit Produktspezifikationen

Produktkatalog-Management Unterstützt die Bündelung von Produktangeboten, denen Produktspezifikationen oder Spezifikationshierarchien auf einer beliebigen Ebene des Pakets zugeordnet sind.

Unterstützte Produktangebotspakete

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie ein Bündelangebot für die folgenden Produktangebotskombinationen erstellen:

- Ein Angebot der obersten Ebene mit mehreren Angeboten auf mehreren Ebenen, aber keiner Produktspezifikationsreferenz auf irgendeiner Ebene.
- Ein Angebot der obersten Ebene mit mehreren Angeboten auf mehreren Ebenen, das auf jeder Ebene eine Produktspezifikationsreferenz haben kann.
- Ein Angebot der obersten Ebene mit zwei oder drei Verschachtelungsebenen, wobei das Produktangebot auf untergeordneter Ebene auf eine Spezifikationshierarchie verweist.

Wenn Angebotspakete, die eine Spezifikationsreferenz auf verschiedenen Ebenen haben, einem Angebot oder einer Bestellung hinzugefügt werden, werden die entsprechenden Transaktionspositionen mit Spezifikationsreferenzen und Produktangebotsreferenzen generiert. Wenn die Erfüllung in erfolgt ist ServiceNow Auftragsmanagement, Die entsprechenden Domänenaufträge werden generiert, und Datensätze für verkaufte Produkte und Produktbestand werden erstellt oder 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.

Merkmale, die von Produktspezifikationen geerbt wurden

Wenn Sie Erstellen Sie ein Produktangebot Und auf eine Produktspezifikationshierarchie verweisen, können Sie eine Option namens auswählen **Kopieren Sie untergeordnete Spezifikationsmerkmale** . Wenn Sie diese Option auswählen, erbt das Produktangebot alle Merkmale aus der Spezifikation oder Spezifikationshierarchie. Wenn ein Produktangebot beispielsweise eine zugehörige Produktspezifikation hat, werden die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen. Die Attribute aus der übergeordneten Spezifikation werden immer vom Produktangebot geerbt.

Sie können auch Folgendes tun, wenn Sie ein Paket-Produktangebot erstellen:

- Fügen Sie dem Angebot neben Merkmalen, die von der Spezifikation übernommen wurden, weitere Merkmale hinzu, z. B. Attribute für die Auftragsanreicherung.
- Löschen Sie Produktangebotsmerkmale, die von der Spezifikation übernommen wurden.

Weitere Informationen zu Produktangeboten finden Sie unter Produktangebote erstellen.

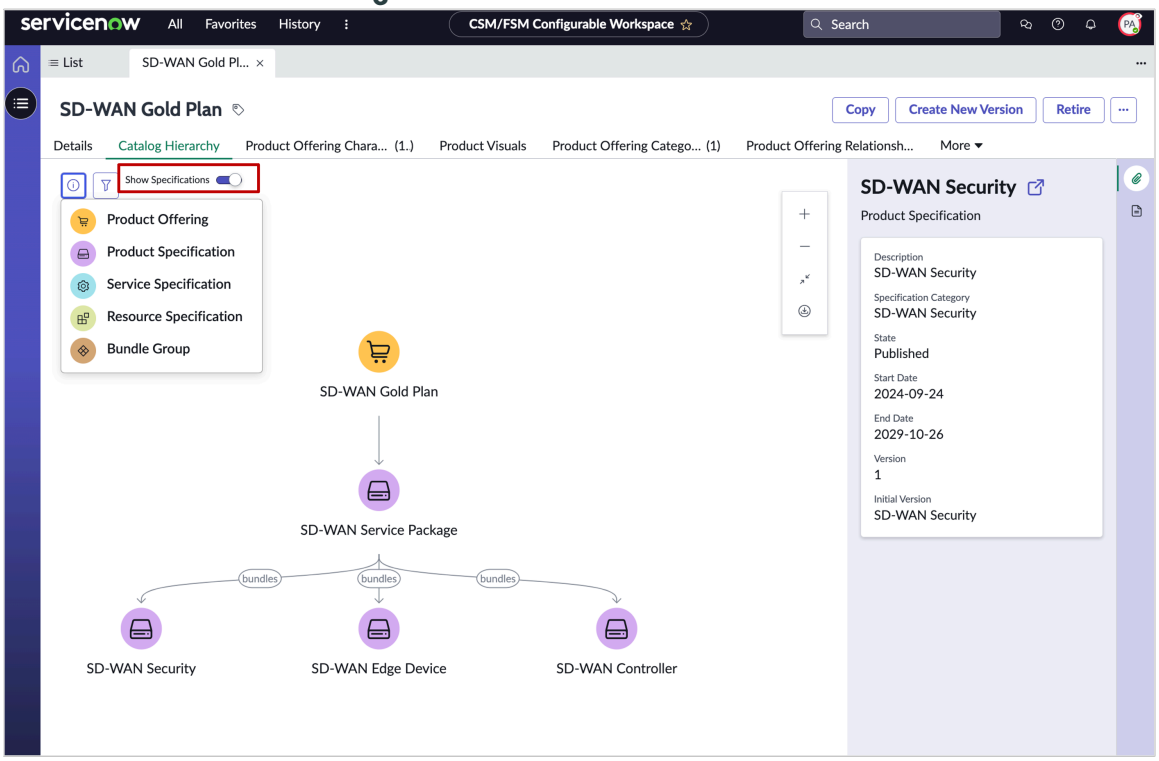
Visualisierung der Produktkataloghierarchie

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie die vollständige Hierarchie eines Produktangebots und alle zugehörigen Spezifikationen (Produkt, Service und Ressource) anzeigen. Verwenden Sie diese Ansichten, um sicherzustellen, dass alle Entitäten korrekt definiert und zugeordnet wurden.

Für Produktangebote, denen Spezifikationen zugeordnet sind, können Sie die hierarchische Ansicht des Produktangebots umschalten, um seine Spezifikationshierarchie anzuzeigen. Die hierarchische Spezifikationsansicht zeigt die Services, mit denen das Produkt realisiert werden kann, und die Ressourcen, die für die Bereitstellung dieser Services erforderlich sind. Diese Ansicht hilft Ihnen, verschiedene Aspekte eines Produktangebots zu visualisieren, um das Produkt zu validieren und zu bestimmen, ob die unterstützenden Services und Ressourcen nach Bedarf konzipiert sind. Die Hierarchie hebt auch alle Beziehungen zwischen Spezifikationen hervor.

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

Ansichten der Produktkatalog-Hierarchie



Dient zum Anzeigen der Produktkataloghierarchie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Angebote** > **Produktangebote**an. Wählen Sie ein Produktangebot und dann die Registerkarte Kataloghierarchie aus. Verwenden Sie **Spezifikation anzeigen** Umschalten, um zwischen den hierarchischen Ansichten des Produktangebots und der Spezifikation zu wechseln.

Die Umschalt-Legende identifiziert das Produktangebot und die Spezifikationssymbole, die in der Visualisierung angezeigt werden. Ähnlich wie bei der Auswahl von Spezifikationsknoten werden bei Auswahl eines Produktangebotsknotens im Seitenbereich die allgemeinen Details des Produktangebots angezeigt. Sie können den Filter verwenden, um einen Knoten auszuwählen und die Hierarchie unter dem Knoten anstelle der gesamten Struktur anzuzeigen.

Konfigurieren der Berechtigung für Produktangebote

Sie können den Produktkatalog, die Angebotskategorien und die Produktangebote dynamisch filtern, um nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und Angebote anzuzeigen, für die ein Kunde berechtigt ist. Ihre Service Desk-Mitarbeiter sehen diese gefilterten Produktinformationen, wenn sie Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen.

Übersicht über die Berechtigung des Produktangebots

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager erstellen Sie die Geschäftsregeln, die Produktkataloge, Angebotskategorien und Produktangebote filtern, um nur die berechtigten Produkte für Kunden anzuzeigen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Angebote oder Bestellungen erstellen. Durch das Filtern der Produkte können Service Desk-Mitarbeiter die richtigen Produkte an Kunden verkaufen. Die Filter basieren auf Entscheidungsregeln, die Sie in den folgenden Produktberechtigungsmatrizen festlegen:

Automatische Übersetzung

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

- **Berechtigung Für Produktangebotskatalog** : Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebotskataloge angewendet werden sollen. Sie können diese Matrix beispielsweise verwenden, um Vertriebskataloge basierend auf dem Kundenstandort zu filtern, z. B. Land, Bundesland oder Stadt.
- **Berechtigung Für Produktangebotskategorie** : Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebotskategorien angewendet werden sollen.
- **Berechtigung Für Produktangebot** : Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebote angewendet werden sollen.

Diese Matrizen sind Frameworks zum Festlegen der Bedingungen und Kontextvariablen, die die angezeigten Kataloge, Produktkategorien und Produktangebote steuern. Sie können systemdefinierte Kontextvariablen verwenden, die mit bereitgestellt werden Produktkatalog-Management Und Pricing Management, Oder Sie können mit Ihrem Administrator eigene anwenderdefinierte Kontextvariablen entwickeln, z. B. Marketingsegment oder Vertriebskanal, die in den Berechtigungsmatrizen verwendet werden sollen.

Konfigurationsaufgaben

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Produktberechtigungsmatrizen einzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Produktberechtigung

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable (Falls erforderlich)	Überprüfen Sie systemdefinierte und vorhandene anwenderdefinierte Kontextvariablen. Fügen Sie bei Bedarf eine neue Kontextvariable hinzu Ordnen Sie die Kundenvariable einer Transaktionsentität zu .	Administrator
Erstellen Sie einen Regelentitätsfilter	Definieren Sie die Berechtigungsfilter für eine Produktidentität.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Definieren Sie Produktberechtigungsregeln in einer Produktberechtigungsmatrix	Definieren Sie die Berechtigungsregeln in der Entscheidungstabelle einer Produktberechtigungsmatrix.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager

Erstellen Sie einen Regelentitätsfilter

Erstellen Sie einen Regelfilter für die Produktidentität, die in einer Produktberechtigungsmatrix verwendet werden soll. Der Regelfilter definiert, wie die Regel angewendet wird, z. B. auf einen Produktkatalog, eine Kategorie oder ein Angebot.

Vorbereitungen

Bestimmen Sie die Entität, für die der Filter gilt, z. B. einen bestimmten Produktkatalog, eine bestimmte Kategorie oder ein Produktangebot.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelentitätsfilter**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Regelentitätsfilter

Feld	Beschreibung
Filtername	Name des Filters, z. B. Nicht berechtigte Angebote für CA .
Entität	Produktidentität für die Regel: ○ Produktkatalog ○ Produktangebotskategorie ○ Produktangebot
Filtertyp	Typ des anzuwendenden Filters: ○ Statisch: Verwenden Sie eine bestimmte Liste, um die Produktidentität zu filtern. ○ Dynamisch: Legen Sie die Bedingungen zum Filtern der Entität fest.
Code	Vom System generierte alphanumerische Zahl basierend auf dem Filternamen.
Produkt <Kataloge, Kategorien oder Angebote>	Der Produktkatalog, die Kategorie oder das Angebot, die basierend auf gefiltert werden soll **Entität** Ausgewählt. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Statisch als ausgewählt ist **Filtertyp** .
Bedingung	Bedingung, die zum Filtern der Entität verwendet werden soll. Verwenden Sie **Legen Sie Bedingungen fest** generator zum Angeben der Bedingungen. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn „dynamisch“ als ausgewählt ist **Filtertyp** .

4. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Regelfilter kann jetzt in einer Produktberechtigungsmatrix verwendet werden.

Definieren Sie Produktberechtigungsregeln in einer Produktberechtigungsmatrix

Definieren Sie Produktberechtigungsregeln mithilfe der Berechtigung für Produktangebotskatalog, Berechtigung für Produktangebotskategorie oder Matrix für Produktangebotsberechtigungen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Regelentitätsfilter Und definieren Sie neue Anwenderdefinierte Kontextvariablen Erforderlich, um die Berechtigungsregeln zu definieren.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_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

Wenn Sie Berechtigungsregeln definieren, berücksichtigen Sie die beiden Modi zum Bestimmen der Berechtigung:

- Nicht berechtigt: Bestimmen Sie alle Kataloge, Kategorien und Produktangebote, die standardmäßig als nicht berechtigt gelten, und legen Sie dann Ihre Berechtigungsregeln nach Bedarf fest.
- Berechtigt: Bestimmen Sie alle Kataloge, Kategorien und Produktangebote, die standardmäßig als berechtigt gelten, und legen Sie dann Ihre Regeln für die Nichtberechtigung nach Bedarf fest.

Verwenden Sie **Standardergebnis** Feld in der Entscheidungstabelle für die Produktberechtigungsmatrix zur Steuerung des Standardmodus.

Das Release vom November 2024 enthält Version 2 der Produktberechtigungsmatrizen, die jetzt Berechtigungsregeln basierend auf Transaktionspositionsattributen unterstützen. Sie können auch Kontextvariablen für Servicestandorte verwenden, um Produktberechtigungsregeln für Servicestandorte festzulegen: Servicestandort, Servicestandort, Servicestandland und Servicestandort.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelmatrizen**an.
3. Wählen Sie die Produktberechtigungsmatrix für die zu definierende Regel aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für einen Produktkatalog festzulegen, wählen Sie die Berechtigungsmatrix für Produktkatalog aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für eine Produktkategorie festzulegen, wählen Sie die Berechtigungsmatrix der Produktkategorie aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für ein Produktangebot festzulegen, wählen Sie die Berechtigungsmatrix für Produktangebote aus.
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die ausgewählte Berechtigungsmatrix wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen an, die die Berechtigung steuern.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel fest, um die Berechtigung zu steuern.
   a. In **Standardergebnis** Feld des Abschnitts „Bedingung“ überprüfen Sie den verwendeten Berechtigungsmodus, und aktualisieren Sie ihn bei Bedarf.
   b. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe (Kontextvariable) aus, z. B. Abrechnungsstatus oder Account.
   d. In **Aktiv** Spalte, legen Sie den Wert auf „wahr“ fest.
   e. Im Abschnitt Ergebnisse unter **Berechtigungsregeln** Spalte den anzuwendenden Berechtigungsstatus auswählen, z. B. „nicht berechtigt“ oder „berechtigt“.
   f. Unter **Regelentitätsfilter** Spalte den anzuwendenden Filter auswählen.
6. Wählen Sie **Speichern**.

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

Überprüfen Sie **Validierungsstatus** Und **Validierungsnachrichten** Spalten, um festzustellen, ob obligatorische Eingaben, Ausgaben oder andere Informationen fehlen. Wenn ja, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
Die gefilterte Produktentität (Produktkatalog, Kategorie oder Angebot) wird je nach Filter für Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter angezeigt oder ausgeblendet.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte in der Produktberechtigung

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aus externen Quellen aufzurufen, die die in verwendete Produktberechtigungslogik steuern Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM)-Anwendungen.

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den gewünschten Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Produktberechtigung

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_prd_pm.EligibilityRulesExtensionPoint`	Erweiterungspunkt zum Definieren von Berechtigungsmethoden für Produktkataloge, Kategorien und Angebote.

Produktkatalog-Entitäten werden exportiert und importiert

Als Produktkatalog-Administrator können Sie Produktkatalog-Entitäten zwischen exportieren und importieren ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Katalogelentitäten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz heraufstufen. Jeder Prozess umfasst einen separaten Satz von Schritten.

Verwalten von Produktkatalog-Entitäten

Der erste Schritt vor dem Exportieren von Produktkatalog-Entitäten ist das Hinzufügen von **Code** Feldwerte für Produktkatalog-Entitäten. Die **Code** Der Feldwert wird vom System verwendet, um zu bestimmen, ob eine Entität in die Zielinstanz eingefügt oder aktualisiert werden soll.

Wählen Sie dann die zu exportierenden Produktkatalog-Entitäten aus, und führen Sie den Exportprozess aus.

Nachdem Sie Ihre Produktkatalog-Entitäten exportiert haben, müssen bestimmte Basisentitäten zuerst in Ihre Zielinstanz importiert werden, z. B. Merkmale, Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit (ME), da sie von Produktangeboten, Produktspezifikationen und Servicespezifikationen referenziert werden. Importieren Sie aus diesem Grund bestimmte Produktkatalog-Entitäten in der folgenden Reihenfolge in Ihre Zielinstanz:

1. Importieren Sie die exportierten Basisentitäten.
2. Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
3. Importieren Sie Produktangebote und Produktspezifikationen.

Export- und Importprozess

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Produktkatalog-Entitäten zu exportieren und zu importieren.

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

Schritte zum Exportieren und Importieren von Produktkatalogen

Schritt	Beschreibung
Fügen Sie Codefeldwerte zu Katalogelementen hinzu	Fügen Sie hinzu **Code** Feldwerte für die wichtigsten Produktkatalogisitäten in Ihren Quell- und Zielinstanzen.
Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten	Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten aus einer Instanz in eine andere. Die Entitäten werden als JSON exportiert und in Ihr lokales Download-Verzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten	Importieren Sie Produktentitäten, die als JSON-Dateien in eine andere Instanz exportiert wurden.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

Fügen Sie Codefeldwerte zu Katalogelementen hinzu

Fügen Sie hinzu **Code** Feldwerte für die Hauptentitäten des Produktkatalogs. Das System verwendet dieses Feld als Möglichkeit, Katalogelemente eindeutig zu identifizieren und zu bestimmen, ob der verwendet wird **Code** Feldwerte für eine Exportkatalogisentität müssen in die Zielinstanz eingefügt oder aktualisiert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Code** Werte für Produktkatalog-Entitäten sind vom System zugewiesene alphanumerische Werte basierend auf dem Namen der Katalogisentität, z. B. dem Namen eines Produktangebots. Wenn **Code** Feldwerte für die Hauptkatalogisitäten sind leer. Führen Sie bestimmte geplante Aufgaben bei Bedarf aus, und korrigieren Sie Skripts, um hinzuzufügen **Code** Feldwerte für die Hauptentitäten des Produktkatalogs.

Sowohl die geplanten Aufgaben als auch die Korrekturskripts fügen hinzu **Code** Feldwerte für die Katalogelentitäten.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben** Und gehen Sie wie folgt vor:

   a. Geben Sie im Filter ein `Die Anwendung ist Product Catalog Management Core` , Und wählen Sie dann aus **Ausführen** .
   Eine Liste der Aufträge für Produktkatalog-Management Core wird angezeigt.

   b. Führen Sie jeden der folgenden Aufträge in der unten aufgeführten Reihenfolge aus (wählen Sie den Auftrag aus, und wählen Sie dann aus **Jetzt Ausführen**).
   - **Migrieren Sie Produktzeichenwerte zu Zeichenoptionen**
   - **Planen Sie eine Aufgabe, um das Codefeld in Merkmalsdatensätzen zu ändern, die Sonderzeichen enthalten**
   - **Planen Sie einen Auftrag zum Ausfüllen des Codefelds in Master-Entitäten**

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

- **Planen Sie einen Auftrag, um das Namensfeld für Produktangebotsmerkmale auszufüllen**
- **Auftrag mit Upgrade-Skript planen, um Code auszufüllen**

2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**an.

   a. Geben Sie im Filter ein `*Code` Zum Anzeigen der Liste der anwendbaren Korrekturskripts.

   b. Führen Sie jedes der folgenden Korrekturskripts aus (wählen Sie das Skript und dann aus **Führen Sie Das Korrekturskript Aus**).

   - **Füllen Sie Das Codefeld Aus** – Für die Core-Anwendung „Produktkatalog-Management“
   - **Füllen Sie Das Codefeld Aus** – Für die Anwendung „Kompatibilitätsmanagement“
   - **Füllen Sie Das Codefeld Aus** – Für Attributverbreitung
   - **Füllen Sie Die Aufschlüsselungsregel Für Das Codefeld Aus** – Für die Anwendung „Auftragsmanagement“

   Diese Skripts können in beliebiger Reihenfolge ausgeführt werden.

3. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 2 für die Zielinstanz.

Ergebnis

Ihr Produktkatalog-Administrator kann Produktkatalog-Entitäten aus der Quellinstanz exportieren und in die Zielinstanz importieren.

Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten

Exportieren Sie Produktkatalog-Entitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Downloadverzeichnis, damit sie in ein anderes importiert werden kann ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Katalogentitäten in beliebiger Reihenfolge exportieren, müssen sie jedoch in einer bestimmten Reihenfolge in eine Zielinstanz importieren. Sie importieren zuerst Basisentitäten (Merkmale und Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit), gefolgt vom Produktkatalog, den Produktangeboten und den Produktspezifikationen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Entitäten exportieren**an.
   In der Liste Entitäten exportieren werden die vorherigen Exportaufträge angezeigt.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie auswählen **Hierarchie Exportieren** .
   Die **Katalogexport** Formular wird in geöffnet **Export-UI** Registerkarte.
4. In **Entitätstyp** , Wählen Sie die Produktkatalog-Entität aus, die aus Ihrer Quellinstanz exportiert werden soll.
   Die Produktkatalog-Entitäten umfassen:

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

- Produktangebotskatalog
- Maßeinheit
- Vorlage
- Produktspezifikation
- Servicespezifikation
- Ressourcenspezifikation
- Produktangebot: Die Produktangebotsmerkmale, einschließlich komplexer Merkmalshierarchien, zugehöriger Spezifikationen und Verteilungskanalwerte, werden ebenfalls mit einem Angebot exportiert.

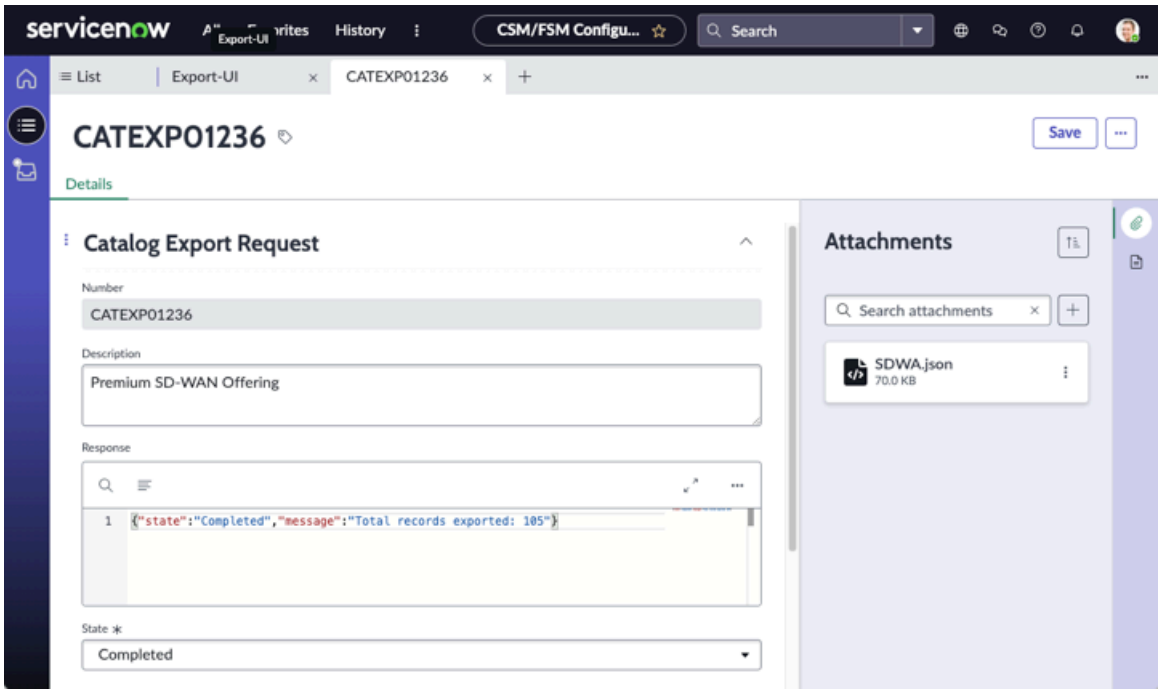
Hinweis: Beachten Sie während des Exports Folgendes:

- Versionierte Entitäten können in beliebiger Reihenfolge exportiert werden. Wenn Sie jedoch viele versionierte Entitäten haben, die exportiert werden müssen, muss die niedrigste Version der Entität exportiert werden, bevor höhere Versionen der Entität exportiert werden.
- Referenzierte Spezifikationen werden ebenfalls exportiert. Wenn beispielsweise eine Attributzuordnung exportiert wird, wird auch die Zielservicespezifikation in dieser Zuordnung exportiert.
- Ausnahmen und Fehler werden erfasst, wenn erforderliche Plugins nicht installiert sind, um Probleme mit Dropdown-Menüs zu identifizieren, die nicht mit Katalogelementen gefüllt sind.

5. Wählen Sie die Elemente aus, die Sie exportieren möchten, und wählen Sie sie aus **Exportieren** .
6. Geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung an, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
   Der Exportprozess beginnt, und eine Meldung zeigt die Katalogexport-ID an.
7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Entitäten exportieren** Listen Sie den Exportauftrag auf, und wählen Sie ihn aus.

   Die exportierte Datei wird in angezeigt **Anhänge** 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.



8. Wählen Sie den Anhang aus, um die exportierte Datei herunterzuladen.
   Die Datei wird als JSON-Datei heruntergeladen und in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis gespeichert.

Nächste Maßnahme

- Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten
- Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Exportauftrags für Produktkatalog oder Preisentitäten, um festzustellen, ob er in Bearbeitung oder abgeschlossen ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin für Katalogisitäten, sn_csm_price_pricelist_Administrator für Preisgestaltungsentitäten

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Katalog exportieren**an.
   Die **Katalog Exportieren** Die Liste zeigt den Status von Exportaufträgen an.
3. In **Status** Spalte für den Exportauftrag, zeigen Sie den Status an.

Nächste Maßnahme

Wenn der Exportauftrag abgeschlossen ist, Importieren Sie die Produktkatalog-Entitäten Oder Importieren Sie die Preisentitäten An Ihre Zielinstanz.

Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten

Importieren Sie Produktkatalog-Entitäten mit ServiceNow Plattformimport-Funktion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_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

Sie importieren bestimmte Produktkatalog-Entitäten in der folgenden Reihenfolge in Ihre Zielinstanz:

- Importieren Sie die exportierten Basisentitäten.
- Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
- Importieren Sie Produktangebote und Produktspezifikationen.

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Zielinstanz, in die Sie die Daten importieren möchten.
2. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Katalogimport** > **Importieren**an.
   Das Fenster Datenquelle für Katalogimport wird geöffnet.
3. Wenn die folgende Meldung angezeigt wird, wählen Sie den Link aus, um den Anwendungsbereich in Produktkatalog-Management zu ändern.

4. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie auswählen **Anhänge** ( )-Symbol.
5. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Und wählen Sie die Datei aus, die Sie importieren möchten.
   Versionierte Entitäten können in beliebiger Reihenfolge importiert werden. Wenn Sie jedoch viele versionierte Entitäten haben, die importiert werden müssen, muss die niedrigste Version der Entität vor höheren Versionen der Entität importiert werden.

   Hinweis: Wenn Sie Dateien in eine Zielinstanz importieren, importieren Sie die Dateien in einer bestimmten Reihenfolge, basierend auf dem Typ der Entität:

   a. Importieren Sie zuerst die exportierten Basisentitäten, z. B. Merkmale, Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit.
   b. Importieren Sie den Produktangebotskatalog, wenn Sie Produktangebote exportieren.
   c. Importieren Sie Servicespezifikationen, Produktspezifikationen und dann Produktangebote.
6. Schließen Sie das Fenster Anhänge, wenn die Datei hochgeladen wird.
7. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Alle Datensätze Laden** .
   Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsfenster mit dem importierten Auftrag wird geöffnet.
8. Wählen Sie Aus **Führen Sie Eine Robuste Transformation Aus** , Und wählen Sie dann aus **Transformieren** Schaltfläche.
9. Wählen Sie im Fortschrittsfenster im Abschnitt nächste Schritte den Namen der importierten Datei aus, um die Ergebnisse anzuzeigen.
   Die importierten Daten werden in die richtigen Tabellen geladen.
10. Navigieren Sie zur Listenansicht Entität der Entität, die Sie importiert haben, um die importierten Daten zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

- Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an
- Zeigen Sie den Status des Importauftrags 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.

Zeigen Sie den Status des Importauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Importauftrags für Produktkatalog oder Preisgestaltungsentitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin für Katalogisitäten und sn_csm_price_pricelist_Administrator für Preisgestaltungsentitäten

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Produktkatalog oder Preismodul.
   - Navigieren Sie zu , um Produktkatalog-Entitäten zu überprüfen **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Katalogimport**an.
   - Navigieren Sie zu , um Preisgestaltungsentitäten zu überprüfen **Alle** > **Preisgestaltung** > **Importieren**an.
2. Wählen Sie die Links unter aus **Zugehörige Links** So zeigen Sie den Status des Importauftrags an:
   - Importsätze: Zeigen Sie die Importsätze für diesen Datensatz an.
   - Geladene Daten: Zeigen Sie die neu importierten Daten für Katalogentitäten in der Tabelle „Katalogimportdatenquelle“ [sn_prd_pm_catalog_Import_Data_Source] oder für Preisgestaltungsentitäten in den Bereitstellungstabellen „Preisgestaltungsdatenquelle“ [sn_csm_price_Import_Data_Source] oder „sn_csm_ctxrul_mgt_Import_Data_Source“ an.
   - Robuste Transformation ausführen: Wandelt einen geladenen Importsatz mithilfe einer robusten Transformation um.
   - Importprotokoll: Öffnet das Importprotokoll.

Zwischenspeicherung in Produktkatalog-Management

Die Produktkatalog-Management Die Anwendung verwendet Caching, um die Leistung der Anwenderoberfläche zu verbessern, wenn Service Desk-Mitarbeiter über den auf Produktkataloge und Produktangebote zugreifen Produktkonfigurator.

Übersicht

Der Produktangebotskatalog und die konfigurierbaren Produktangebote verfügen über hierarchische Strukturen, die bei der Verwendung häufiger Datenbankabruf erfordern. Zur Verbesserung der Leistung werden diese hierarchischen Strukturen zwischengespeichert, wenn Sie diese Funktionen veröffentlichen.

Wenn Sie als Produktkatalog-Administrator oder -Manager die folgenden Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot oder Produktangebotskatalog vornehmen, müssen Sie den zugehörigen Cache aktualisieren, damit Sie die soeben vorgenommenen Änderungen sofort sehen können:

- **Maßeinheit** (ME) in Produktangeboten: Obwohl Produktangebote nach der Veröffentlichung nicht geändert werden können, können Sie den Standard ändern **Maßeinheit** . Nach dem Aktualisieren der ME müssen Sie den Produktangebots-Cache aktualisieren.
- **Änderungen des Produktangebotskatalogs** – Wenn Sie die Hierarchien für Katalog in Kategorie oder Kategorie in Unterkategoriehierarchien ändern, müssen Sie den Produktangebotskatalog-Cache 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.

Details zum erneuten Generieren dieser Caches finden Sie unter Aktualisieren Sie einen Cache in Produktkatalog-Management.

Aktualisieren Sie einen Cache in Produktkatalog-Management

Generieren Sie den Cache, der Produktangeboten oder Produktangebotskatalogen zugeordnet ist, nach dem Ändern von erneut **Maßeinheit** In einem Produktangebot oder kategoriebezogenen Hierarchien in einem Produktangebotskatalog.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_admin, sn_prd_pm.product-catalog_manager oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem Datensatz, den Sie aktualisiert haben.

Funktionsänderung	Navigieren zu
Maßeinheit (ME) für ein Produktangebot	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktangebot**an. **b.** Wählen Sie den Produktangebotsdatensatz aus, den Sie gerade aktualisiert haben.
Änderungen des Produktangebotskatalogs ○ Katalog zu Kategorie ○ Kategorie zu Unterkategorie	**a.** Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktangebotskataloge**an. **b.** Wählen Sie den Produktangebotskatalog-Datensatz aus, den Sie gerade aktualisiert haben.

2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf **Zusätzliche Aktionen** Menü in der Datensatzüberschrift und wählen Sie aus **Konfigurations-JSON erneut generieren** .
   Das System aktualisiert den zugehörigen Cache für das Produktangebot oder den Produktangebotskatalog sofort. Sie können dann die Änderungen anzeigen, die Sie an vorgenommen haben **Maßeinheit** In einem Produktangebot oder im Produktangebotskatalog.

Konfigurieren der Bedarfsanalyse

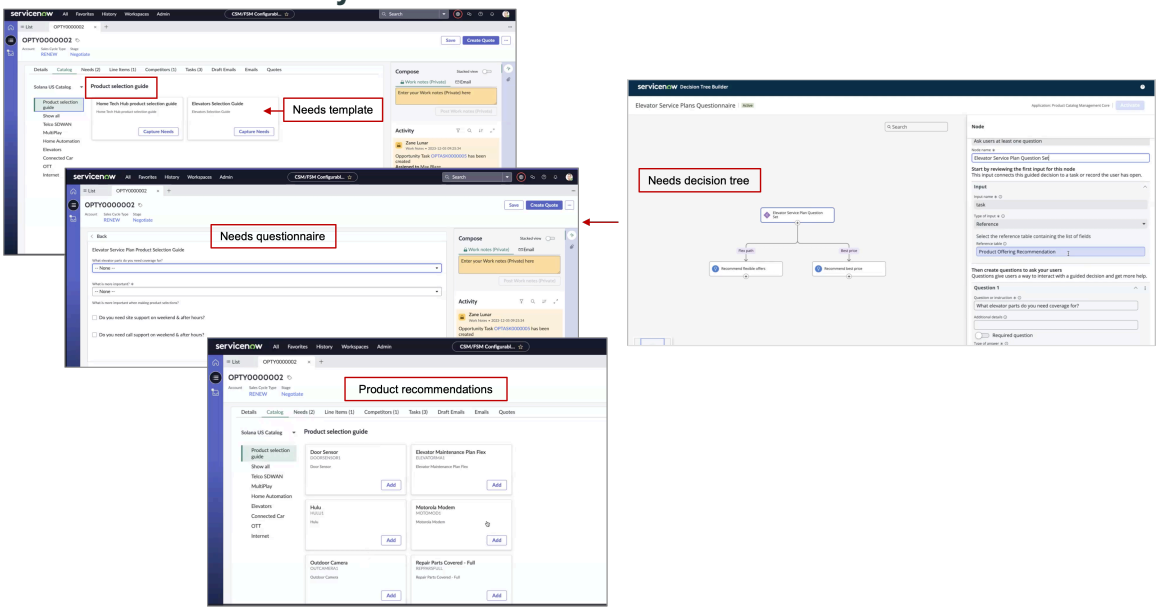
Als Produktkatalog-Administrator können Sie Bedarfsvorlagen erstellen, bei denen es sich um Fragebogen handelt, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden, um Produktangebote zu finden, die einem Lead oder einer Verkaufschance hinzugefügt werden können. Fragebogen fungieren als Produktauswahlleitfäden. Wenn Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Kundeneingaben einen Fragebogen ausfüllen, erhalten sie Produktempfehlungen, die sie einem Lead oder einer Verkaufschance hinzufügen können.

Übersicht über Bedarfsanalyse

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Lead in erstellen Lead Management Anwendung oder Verkaufschance in Opportunity-Management Anwendung wird im Produktkatalog ein Produktauswahlleitfaden angezeigt. Im Produktauswahlleitfaden sind die Bedarfsvorlagen aufgelistet, die Service Desk-Mitarbeiter auswählen können, um Produktangebotsempfehlungen 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.

Elemente der Bedarfsanalyse



Bedarfsvorlage

Produktauswahlleitfäden, die dem Produktkatalog zugeordnet sind, zeigen mindestens eine Bedarfsvorlage an. Jede Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen mit einer Reihe von geführten Fragen, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um Produktempfehlungen für einen Kunden zu erhalten. Jede Vorlage ist einer Bedarfsentscheidungsstruktur zugeordnet.

Entscheidungsstruktur erforderlich

Ein mehrstufiger, geführter Entscheidungsprozess, der dem Service Desk-Mitarbeiter eine Reihe von Fragen stellt. Sie verwenden den Entscheidungsstrukturgenerator, um die Entscheidungsstruktur zu erstellen und zu erstellen.die Entscheidungsstruktur definiert die Frageknoten, erwarteten Antworten, Verbindungspunkte, Entscheidungslogik und Anleitungen für Entscheidungspfade im Fragebogen.

Produktempfehlungen

Die für eine Verkaufschance oder einen Lead vorgeschlagenen Produktangebote basierend auf den Ergebnissen des Bedarfsfragebogens.

Arbeiten mit Entscheidungsstrukturen

Sie konfigurieren Entscheidungsstrukturen, indem Sie in Knoten hinzufügen, Pfade definieren und Anleitungen anhängen Decision Tree Builder. Dieses Tool ist eine Canvas zum Diagrammzeichnen der Basiselemente in einer Entscheidungsstruktur, z. B. die Frageknoten und Entscheidungspfade. Die Bedarfsanalyse bietet eine Standardanleitung, die Anleitung zur Produktangebotsempfehlung, die auf Informationen aus der Tabelle „Bedarfsbasierte Angebotsempfehlung“ [sn_prd_pm_Product_offering_Recommendation] verweist, während Sie die Frageknoten und Anleitungen in der Entscheidungsstruktur erstellen.

Bevor Sie Entscheidungsstrukturen für Bedarfsvorlagen erstellen, überprüfen Sie, wie Entscheidungsstrukturen funktionieren:

- Entscheidungsstrukturen in geführter Entscheidung – Erlernen Sie die grundlegenden Elemente einer Entscheidungsstruktur, z. B. Knotentypen, Verknüpfungen von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- Beispielkonfiguration einer Entscheidungsstruktur – Überprüfen Sie eine BeispielEntscheidungsstruktur, einschließlich Vorbereitungen für die Erstellung 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.

Entscheidungsstruktur, um die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur zu verstehen.

- Antworttypen für Fragen – Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Arten von Antworten auf Fragen, z. B. Auswahl, Datum oder Ganzzahlen.

Einrichten der Bedarfsanalyse

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Bedarfsanalyse zu konfigurieren:

1. Erstellen Sie eine bedarfsbasierte Produktangebotsempfehlung.
2. Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage.
3. Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur.
4. Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest.

Erstellen Sie eine bedarfsbasierte Produktangebotsempfehlung

Legen Sie das Produktangebot fest, das als Produktempfehlung für eine Bedarfsvorlage verwendet werden soll.

Vorbereitungen

Produktangebote müssen definiert und veröffentlicht werden, bevor sie als Produktempfehlung festgelegt werden können.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Bedarfsbasierte Angebotsempfehlung** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „neue bedarfsbasierte Angebotsempfehlung erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name des empfohlenen Angebots, das dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. Beispiel: „Flex empfehlen“ oder „Quad Play empfehlen“ Servicepaket.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Empfehlung. Beispiel: Flexible Angebote basierend auf den Kundenanforderungen empfehlen.
Produktangebot	Zu empfehlendes Produktangebot.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das ausgewählte Produktangebot ist als Produktangebotsempfehlung verfügbar und kann als Leitfadenknoten in einer Bedarfsentscheidungsstruktur ausgewählt werden.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, die die Fragen definiert, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um die Kundenanforderungen zu bestimmen und Produktempfehlungen zu erhalten.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie vor dem Erstellen von Entscheidungsstrukturen die folgenden Informationen:

- Entscheidungsstrukturen in geführter Entscheidung – Machen Sie sich mit den grundlegenden Elementen einer Entscheidungsstruktur vertraut, und machen Sie sich mit ihrer Funktionsweise vertraut, z. B. Knotentypen, Verknüpfungen von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- Beispielkonfiguration einer Entscheidungsstruktur – Gehen Sie sich eine BeispielEntscheidungsstruktur durch, einschließlich Vorbereitungen für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur, um die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur zu verstehen.
- Antworttypen für Fragen – Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Arten von Antworten, z. B. Auswahl, Datum oder Ganzzahlen.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Entscheidungsstruktur** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Entscheidungsstruktur erstellen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Entscheidungsstruktur.
Aktionsbezeichnung	Bezeichnung der Entscheidungsstruktur, die auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden angezeigt wird.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Entscheidungsstruktur. Die Beschreibung wird auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden angezeigt.
Titel	Name der Entscheidungsstruktur auf der Bedarfsvorlagenkarte im Produktauswahlleitfaden.
Schaltfläche „Verwerfen“ anzeigen	Option, die ein- oder ausblendet **Schließen** Schaltfläche, die den Flow einer Entscheidungsstruktur während der Verkaufschance- oder Lead-Erstellung abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie Aus **Speichern**
   Eine Entscheidungsstruktur mit dem in angegebenen Namen wird erstellt **Name** 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.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur Verwenden Decision Tree Builder.

Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur

Definieren Sie mit die Entscheidungsstrukturfrageknoten, Entscheidungspfade und Anleitungen für jeden Entscheidungspfad Decision Tree Builder.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während Sie Ihre Entscheidungsstruktur erstellen, z. B. nachdem Sie einen Entscheidungsknoten oder einen Pfad hinzugefügt haben, speichern und schließen Sie den Entscheidungsstrukturdatensatz. Um die Arbeit an der Struktur fortzusetzen, navigieren Sie zur Liste Entscheidungsstrukturen, wählen Sie den Entscheidungsstrukturdatensatz aus, und öffnen Sie ihn im Entscheidungsstrukturgenerator, wie in den Schritten 1 bis 3 dieses Verfahrens beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Bedarf** > **Entscheidungsstrukturen**an.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** .
4. Definieren Sie im Entscheidungsstrukturgenerator den Startknoten:
   a. Wählen Sie Aus **Neuer Knoten**
   b. In **Knotenname** Feld einen Namen für den Startknoten eingeben.
   c. In **Referenztabelle** Wählen Sie die Tabelle Produktangebotsempfehlung aus.
   d. Geben Sie die Frage ein, die der Service Desk-Mitarbeiter beantworten soll.
      Sie können die Frage obligatorisch machen, indem Sie auswählen **Erforderliche Frage** Und geben Sie weitere Details in ein **Zusätzliche Details** Feld.
   e. Wählen Sie den Typ der Antwort für Ihre Frage aus.
      Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Antworttypen für Fragen .
   f. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen hinzu.
   g. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen.**
5. Setzen Sie die Erstellung Ihrer Entscheidungsstruktur im Entscheidungsstrukturgenerator fort.

Option	Schritte
Bestimmen Sie den nächsten Knoten, der in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird	Konfigurieren Sie einen Pfad, um die Bedingungen festzulegen, wenn die nächste Frage in einer Entscheidungsstruktur angezeigt wird.
Fügen Sie einer Entscheidungsstruktur einen Satz von Fragen oder Anweisungen hinzu	Konfigurieren Sie einen Fragenknoten, um Folgefragen oder Anweisungen hinzuzufügen. Eine Antwort

Automatische Übersetzung

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

Option	Schritte
	auf diese Fragen führt entweder zu einer Anleitung oder zu einer weiteren Reihe von Fragen.
Fügen Sie einen Leitfadenknoten für den Fragebogen zur Produktempfehlung hinzu	Konfigurieren Sie einen Leitfadenknoten, der die Produktempfehlung identifiziert, die angezeigt wird, nachdem Service Desk-Mitarbeiter die Fragen beantwortet haben. Der Leitfadenknoten ist der Blattknoten einer Struktur. **a.** Wählen Sie auf einem Knoten das Symbol Pfad hinzufügen. **b.** Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** . **c.** Wählen Sie im Popup-Fenster aus **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** Und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** . **d.** Geben Sie einen Namen für den Knoten ein. **e.** In **Anleitung** Wählen Sie Produktangebotsempfehlung aus. **f.** In **Legen Sie Feldeingaben fest, um Daten an diese Anleitung zu übergeben** Wählen Sie die Produktempfehlung aus, die angezeigt werden soll. **g.** Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .
Aktivieren Sie eine Entscheidungsstruktur	Wenn Ihre Entscheidungsstruktur abgeschlossen ist, wählen Sie aus **Aktivieren** In Entscheidungsstrukturgenerator, der Ihre Struktur validiert. Wenn keine Fehler vorhanden sind, wählen Sie aus **Jetzt aktivieren** Im Dialogfeld „Bestätigungsnachricht“. Der Status der Entscheidungsstruktur ändert sich in aktiv.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest.

Erstellen Sie eine Bedarfsvorlage, und legen Sie die Katalogbeziehung fest

Definieren Sie eine Bedarfsvorlage für eine Entscheidungsstruktur, und ordnen Sie die Vorlage dem Produktkatalog zu, zu dem sie gehört.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Bedarfsvorlage** Und wählen Sie aus **Neu** .
   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.

Erstellen Sie Eine Neue Bedarfsvorlage

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die die Bedarfsvorlage identifiziert.
Name	Name der Bedarfsvorlage, z. B. Auswahlleitfaden für technische Produkte.
Entscheidungsstruktur	Name der Entscheidungsstruktur, die den Fragebogen zur Bestimmung der Produktanforderungen des Kunden enthält.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Bedarfsvorlage.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Bedarfsvorlage wirksam wird und im Produktauswahlkatalog aufgeführt wird.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der die Bedarfsvorlage nicht mehr gültig und nicht im Produktauswahlkatalog aufgeführt ist.
Status	Phase der Bedarfsvorlage: ○ Entwurf: Anfangsstatus der Bedarfsvorlage. Die Vorlage wurde noch nicht veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Vorlage wurde veröffentlicht. Nachdem eine Vorlage veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren oder löschen.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte Bedarfsvorlagenbeziehung wird geöffnet. Die Bedarfsvorlage wird auch in der Liste Bedarfsvorlage aufgeführt.
4. Legen Sie auf der Registerkarte Bedarfsvorlagenbeziehung die Katalogbeziehung fest.
   a. Wählen Sie Aus **Neu** , Wodurch das Formular neue Bedarfsvorlage erstellen geöffnet wird.
   b. In **Katalog** Feld den veröffentlichten Produktangebotskatalog auswählen, zu dem diese Bedarfsvorlage gehört.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
      Der ausgewählte Katalogname wird unter aufgeführt **Katalog** Feld im Abschnitt „Bedarfsvorlagenbeziehungen“.
5. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um den angegebenen Katalog im Produktauswahlleitfaden verfügbar zu machen.

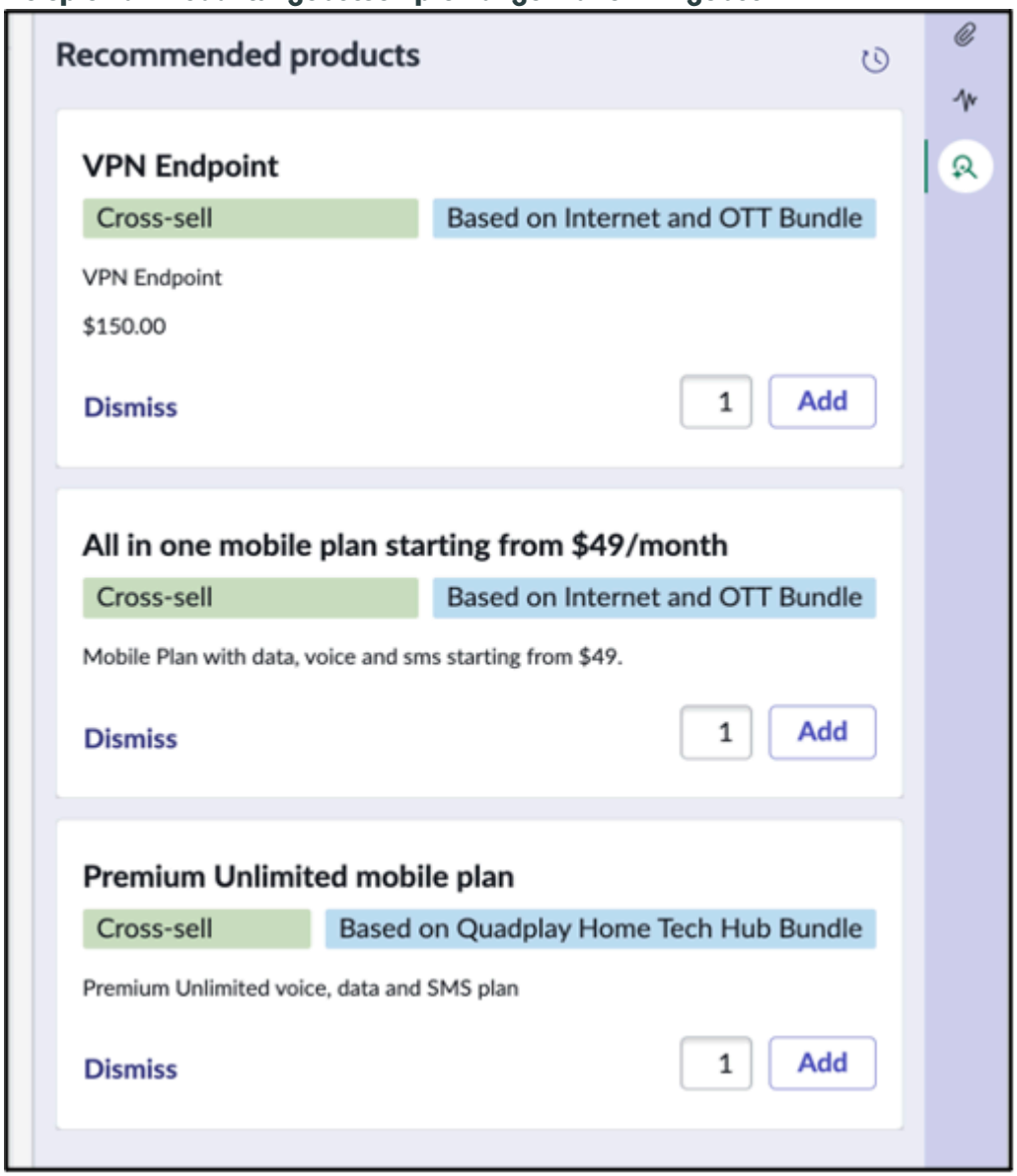
Konfigurieren von Produktangebotsempfehlungen

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie Produktangebotsempfehlungen erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten verwenden können.

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

Produktangebotsempfehlungen stellen Ihren Vertriebsmitarbeitern relevante Produkte zur Verfügung, um vorhandene Artikel in Angeboten zu ergänzen oder zu ergänzen. Die Empfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich von angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Angebotsentwurf aktualisieren. Produktangebotsempfehlungen ermöglichen es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, relevante Elemente schnell zu finden und ihren Angeboten hinzuzufügen.

Beispiel für Produktangebotsempfehlungen für ein Angebot



Als Katalogadministrator oder -Manager konfigurieren Sie Produktempfehlungen, indem Sie die Quellproduktangebote, die Art der Empfehlung und das zugehörige empfohlene Produkt identifizieren. Es gibt zwei Arten von Produktempfehlungen:

- Upselling: Eine aktualisierte oder erweiterte Version eines Produkts im Angebot.
- Cross-Selling: Ein zugehöriges Produkt, das ein Produkt im Angebot ergänzt.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von Produktempfehlungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Produktangebotsempfehlung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produktangebotsempfehlung

Erstellen Sie Produktangebotsempfehlungen, die von Ihren Vertriebsmitarbeitern zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten verwendet werden können.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie die Produktangebote, die Ihre Vertriebsmitarbeiter Angeboten hinzufügen können, und bestimmen Sie dann die ergänzenden und ergänzenden Produkte, die für das Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte für diese Produkte empfohlen werden können. Die Quellproduktangebote und auch die empfohlenen Produktangebote müssen im Produktkatalog veröffentlicht werden.

Erforderliche Rolle: Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm.product_catalog_admin, admin

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Empfehlungen** > **Produktangebotsempfehlungen** Und wählen Sie aus **Neu** . Füllen Sie das Formular aus.

Erstellen Sie Eine Neue Produktangebotsempfehlung

Feld	Beschreibung
Quellproduktangebot	Produkt, für das ein empfohlenes Produktangebot definiert werden soll. Das Quellprodukt kann ein einfaches oder komplexes Produkt sein. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus.
Empfohlenes Produktangebot	Produkt, das für das Quellproduktangebot empfohlen wird. Wählen Sie aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus.
Typ	Option, die den Typ der Empfehlung angibt: ○ Upselling: Empfehlung für ein Upgrade oder eine Verbesserung des Quellprodukts, z. B. eine bessere oder größere Version eines Produkts. ○ Cross-Selling: Empfehlung für den Kauf eines Produkts, das sich auf das Quellprodukt bezieht, sich aber vom Quellprodukt unterscheidet.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Empfehlung aktiv ist und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird, wenn sie Angebote und Angebotspositionen hinzufügen oder aktualisieren. Deaktivieren Sie diese Option, um die Produktangebotsempfehlung zu deaktivieren.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge bestimmt, in der die Empfehlung im kontextbezogenen Seitenbereich von angezeigt wird Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Angebotsempfehlung.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Produktempfehlungskarte für das Produkt wird Ihren Service Desk-Mitarbeitern angezeigt, wenn sie ein Angebot aktualisieren, das das Quellproduktangebot für diese Empfehlung enthält. Weitere Informationen dazu, wie Vertriebsmitarbeiter Produktangebotsempfehlungen verwenden, finden Sie unter Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab.

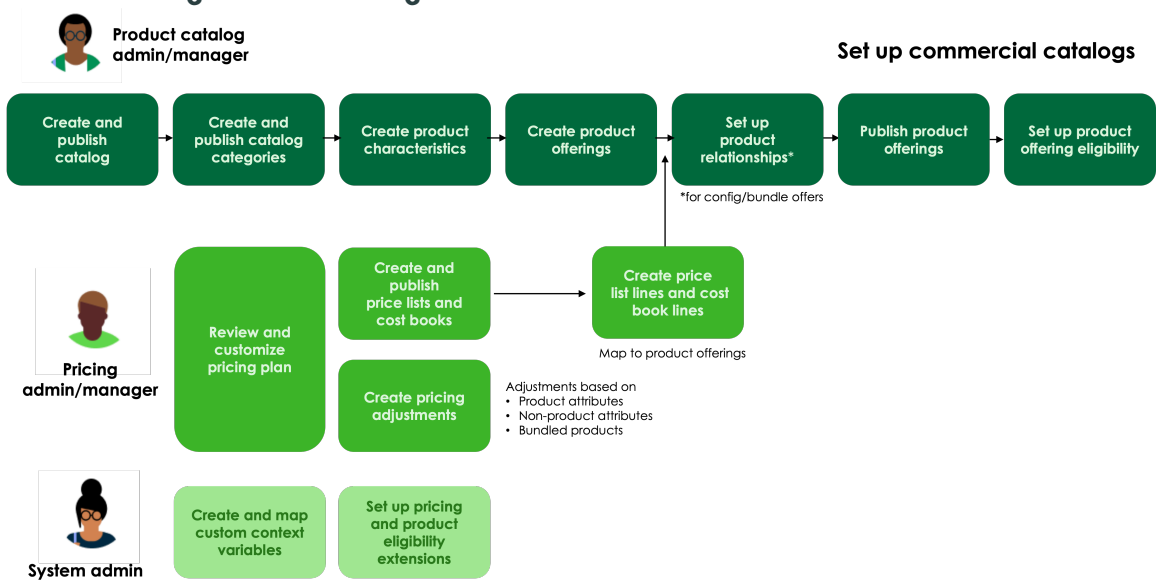
Produktpreise werden konfiguriert

Verwenden Sie Pricing Management Anwendung zum Erstellen von Preislisten und Preislistenpositionen, Definieren von Preisanpassungen und Verwalten anderer Funktionen, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern verwendet, wenn Sie Verkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge in erstellen Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Preiskonfigurationsübersicht

Als Preisadministrator oder Preismanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben durch und arbeiten mit Ihrem Produktkatalog-Administrator und Produktkatalog-Manager zusammen, um die Preise für Produkte und Services einzurichten, die von Ihrer Organisation verkauft werden. Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Preiskonfigurationsaufgaben und wie sie darin enthalten sind Produktkatalog- und Produktangebotskonfiguration . Sie können auch mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um bestimmte Preisfunktionen zu erweitern, z. B. die Einrichtung von Preiserweiterungspunkten, um auf Preisinformationen aus externen Quellen zuzugreifen.

Produktkatalog- und Preiskonfigurations-Workflow



Ab Release Mai 2024 von Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anwendungen können Sie verwenden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zum Konfigurieren der Produktpreise.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen 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.

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Pricing Management installieren	Installieren Sie Pricing Management Anwendung (sn_csm_Pricing), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.
Konfigurierbare Preispläne	Passen Sie den mit bereitgestellten Standardpreisplan an Pricing Management. Sie können die Reihenfolge der Schritte hinzufügen, ändern oder löschen, in denen Preisberechnungen und -Anpassungen ausgeführt werden, um die Produktangebotspreise zu bestimmen.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste	Definieren Sie eine Preisliste, die grundlegende Preisfunktionen identifiziert, z. B. die verwendete Währung oder das Kundenkonto, für das die Preisliste gilt.
Erstellen Sie eine Preislistenposition	Fügen Sie einer Preisliste Einzelposten hinzu. Eine Preislistenposition identifiziert den Listenpreis für ein Produktangebot.
Kopieren Sie eine Preisliste	Duplizieren Sie eine veröffentlichte Preisliste und die zugehörigen Preislistenpositionen, Attributanpassungen und Entscheidungstabellen.
Steuert die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Position	Geben Sie die Bedingungen an, die steuern, wann eine Standardpreisliste für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung verwendet wird, indem Sie die Standardpreisliste verwenden.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung	Definieren Sie Preisanpassungen basierend auf bestimmten Produktmerkmalen.
Erstellen und veröffentlichen Sie ein Kostenbuch	Erstellen Sie ein Kostenbuch, das die Währung der Stückkosten identifiziert, die für eine Reihe von Produktangeboten definiert sind.
Erstellen Sie eine Kostenbuchposition	Fügen Sie einem Kostenbuch Einzelposten hinzu. Eine Kostenbuchposition definiert die Stückkosten für ein Produktangebot. Diese Funktion wird in verwendet Angebotsmanagement, Der Stückkosten verwendet, um Kostenspannen für Produkte in Verkaufsangeboten bereitzustellen.
Kopieren Sie ein Kostenbuch	Duplizieren Sie ein Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen.
Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile	Legen Sie das Standardkostenbuch fest, das Ihren Vertriebsmitarbeitern im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile für angezeigt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung mithilfe der Standardmatrix für Kostenbücher.
Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute	Definieren Sie Preisanpassungen für Produkte basierend auf nicht-Produktmerkmalen wie Versandpostleitzahl, Standort, Vertriebskanal oder Account-Segment, indem Sie die Standardpreisanpassungsmatrix verwenden.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine kostenbasierte Attributanpassung	Definieren Sie kostenbasierte Attributanpassungen für eine Kostenbuchposition oder ein Produktangebot.

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

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte	Definieren Sie die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote in einem gebündelten Produkt mithilfe der Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix.
Erstellen Sie eine Matrixversion	Erstellen Sie eine Version einer veröffentlichten Preismatrix, wenn Sie die Matrix aktualisieren müssen, z. B. um eine in der Preismatrix verwendete Kontextvariable hinzuzufügen oder zu löschen.
Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisverarbeitung zu steuern	Verwalten Sie die Verarbeitung von Preisfunktionen, z. B. wie bestimmte Preisberechnungen vorgenommen werden.
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable	Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Variable, die ein Attribut darstellt, das in einer Preisgestaltungsmatrix verwendet werden kann, z. B. zum Erstellen einer nicht produktbezogenen Attributanpassung.
Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu	Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Preiskontextvariable einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement.
Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management	Wenden Sie Preiserweiterungspunkte an, um Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden, oder erweitern Sie die Logik der Preisgestaltungsengine hinsichtlich der Berechnung von Listenpreisen oder Anpassungen.
Exportieren und importieren Sie Preisentitäten	Exportieren und importieren Sie Preisentitäten zwischen ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz heraufstufen.

Pricing Management installieren

Sie können installieren Pricing Management Anwendung (sn_csm_Pricing), 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 Preismanagement Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Pricing Management 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.

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Pricing Management installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie die Anwendung „Preismanagement“ (sn_csm_Pricing) 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.

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

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

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste

Erstellen Sie eine Preisliste, die die Preise für Produkte und Services in definiert Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können verschiedene Arten von Preislisten für Ihre Organisation erstellen, z. B. Preislisten, die auf einer Standardwährung basieren, oder Preislisten, die auf einem bestimmten Kundenaccount basieren. Die erste Preisliste, die Sie für eine angegebene Währung erstellen, wird automatisch als Standardpreisliste festgelegt. Wenn Sie eine Standardpreisliste erstellen, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum vor dem aktuellen Datum liegen. Wenn Sie die Preisliste nicht als Standard verwenden möchten, deaktivieren Sie die Option **Standard** Option.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preise** > **Preislisten.**
3. Wählen Sie **Neu**.

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

4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Erstellen Sie Eine Neue Preisliste

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die die Preisliste identifiziert.
Name	Name der Preisliste.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Preislistennamen. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn bearbeiten, um jeden branchenspezifischen Produktcode darzustellen.
Währung	Währung der Preisliste, z. B. USD für US-Dollar.
Account	Optional. Account des Kunden, für den diese Preisliste gilt.
Standard	Option zum Festlegen dieser Preisliste als Standardpreisliste mit der angegebenen Währung oder für den angegebenen Account.
Vertriebsvereinbarung	Wenn Sie verwenden Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung und Vertriebsvereinbarung wurden von einem Service Desk-Mitarbeiter erstellt, der eindeutigen vom System zugewiesenen Nummer, die die Vertriebsvereinbarung identifiziert, die dieser Preisliste zugeordnet ist.
Beschreibung	Beschreibung der Preisliste.
Status	Phase der Preisliste: ○ Entwurf: Anfangsstatus der Preisliste. Informationen werden der Preisliste noch hinzugefügt und wurden noch nicht im Katalog veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Die Preisliste wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem eine Preisliste veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren, löschen, stilllegen oder archivieren. ○ Stillgelegt: Preisliste wurde stillgelegt und ist nicht mehr aktiv. Die Preisliste und ihre Preislistenpositionen können nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Die Preisliste wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. **Hinweis:** Eine Standardpreisliste kann nicht gelöscht, stillgelegt oder archiviert werden.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der die Preisliste gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol aus Um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** . **Hinweis:** Wenn dies eine Standardpreisliste ist, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum sein, das vor dem aktuellen Datum liegt.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit der Preisliste. Wählen Sie das Kalendersymbol aus Um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** . Nach der Endzeit ist die Preisliste nicht mehr aktiv.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn dies eine Standardpreisliste ist, wird das Enddatum ignoriert.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Preisliste befindet sich im Status Entwurf.
6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Preislistenstatus ändert sich in veröffentlicht. Die Registerkarte Preislistenpositionen wird geöffnet, um eine Preislistenposition zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Preislistenposition Für die Preisliste.

Erstellen Sie eine Preislistenposition

Erstellen Sie eine Preislistenposition, und ordnen Sie sie einem Produktangebot zu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preislisten** Und wählen Sie die Preisliste aus, der Sie die Preislistenposition hinzufügen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Preislistenpositionen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Preislistenposition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für die Preislistenposition.
Preisliste	Name der Preisliste.
Produktangebot	Produkt, dem diese Preisliste zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit für das Produkt.
Listenpreis	Der für das Produktangebot festgelegte Preis ist der volle Preis, für den ein Produkt oder Service verkauft wird, ohne dass Rabatte oder Werbeaktionen angewendet werden.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der die Preislistenposition gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit, zu der die Preislistenposition nicht mehr gültig ist. Nach diesem Zeitraum ist die Preislistenposition nicht mehr aktiv. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Preisgestaltungsmethode	Typ des bei der Erstellung des Produktangebots ausgewählten Preises:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	○ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die in bestimmten Intervallen anfällt. ○ Nicht wiederkehrend: Einmalige Zahlungsgebühr.
Periodizität	Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgestaltung: ○ Monatlich ○ Jährlich

5. Wählen Sie **Speichern**.

Konfigurierbare Preispläne

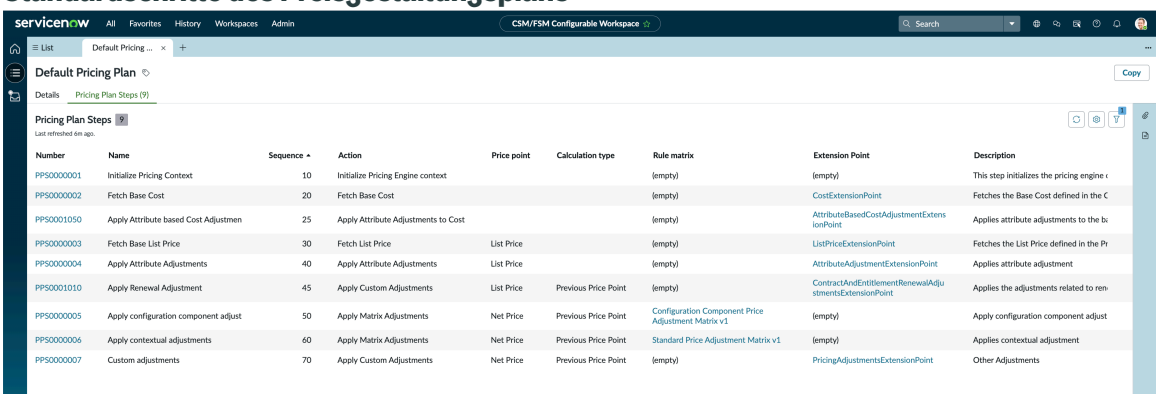
Pricing Management Stellt einen Standardpreisplan bereit, der die Reihenfolge der Schritte definiert, in denen Preisberechnungen und -Anpassungen zur Bestimmung der endgültigen Produktpreise angewendet werden.

Funktionsweise des Preisplans

Der Standardpreisplan ist ein aktiver, veröffentlichter Plan, der ab Release vom November 2024 automatisch implementiert wird. Sie können den Standardplan verwenden oder den Standardplan kopieren und anpassen, indem Sie die Preisschritte hinzufügen oder ändern, um ihn an Ihre Organisation anzupassen. Sie können nur einen aktiven Preisplan pro Domäne haben.

Hinweis: Die Pricing Management Release v13.0 bietet einen Standardpreisplan, der einen neuen Schritt umfasst: Attributbasierte Kostenanpassung anwenden. Wenn Sie einen anwenderdefinierten Preisplan aus einem früheren Release verwendet haben, überprüfen Sie den Standardpreisplan, der sich nach dem Upgrade auf das Release v13.0 im Status „außer Kraft gesetzt“ befindet. Legen Sie fest, ob Sie den Standardplan veröffentlichen oder den Standardpreisplan an Ihre Anforderungen anpassen möchten, und veröffentlichen Sie dann den zu verwendenden anwenderdefinierten Plan.

Standardschritte des Preisgestaltungsplans



Der Standardplan besteht aus grundlegenden Preisschritten, in denen bestimmte Aktionen zur Berechnung der Produktangebotspreise ausgeführt werden.

Preisgestaltungsschritte

Schritt	Aktion
Preisgestaltungskontext initialisieren	Startet den Kontext der Preisgestaltungsengine. Das System sammelt Basisdaten, 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.

Preisgestaltungsschritte (Fortsetzung)

Schritt	Aktion
	nachfolgende Berechnungsschritte erforderlich sind. Beispielsweise löst das System Kontextvariablen-Werte auf, initialisiert den Preisgestaltungscache und führt eine grundlegende Validierung der Anforderungsnutzlasten durch.
Basiskosten abrufen	Kosten von abrufen Kostenbuch , Wenn Ihre Organisation Kostenbücher in verwendet Angebotsmanagement.
Attributbasierte Kostenanpassungen anwenden	Wenden Sie Anpassungen auf die Kosten basierend auf Produktangebotsmerkmalen an.
Basislistenpreis abrufen	Ruft den Listenpreis für alle angeforderten Produkte basierend auf ab Preisliste , Maßeinheit und Daten, die der Preisgestaltungs-API bereitgestellt werden.
Attributanpassungen anwenden	Attributanpassungen basierend auf den ausgewählten Produktmerkmalen anwenden.
Verlängerungsanpassung anwenden	Wenden Sie eine Verlängerungsanpassung für Verträge an. Dieser Schritt bestimmt, ob ein Markup- oder Markdown-Wert, entweder ein Prozentsatz oder ein bestimmter Betrag, z. B. eine Preiserhöhung für Vertragsverlängerung, berechnet und angewendet werden soll. **Hinweis:** • Nachfolgende Schritte zur Preisanpassung im Preisplan werden nach diesem Anpassungsschritt für die Verlängerung nicht angewendet. • Sie können diesen Schritt in einem anwenderdefinierten Preisplan ändern oder entfernen. Sie können auch die Bedingungen für die Ausführung nachfolgender Schritte nach dem Anpassungsschritt für die Verlängerung ändern. Details zum Ändern von Bedingungen für einen bestimmten Schritt finden Sie unter Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn.
Wenden Sie die Anpassung der Konfigurationskomponente an	Wenden Sie Anpassungen wie in der Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix für untergeordnete Produktangebote an, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind.
Kontextbezogene Anpassungen anwenden	Wenden Sie Anpassungen wie in der Standardpreisanpassungsmatrix für Produktangebote basierend auf nicht-Produktmerkmalen wie Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl 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.

Preisgestaltungsschritte (Fortsetzung)

Schritt	Aktion
Anwenderdefinierte Anpassungen	Wenden Sie anwenderdefinierte Anpassungen an, wenn sie mit PricingAdjustmentExtensionPoint implementiert werden, um Anpassungen aus einem anderen System abzurufen oder für Anpassungen, die nicht über eine Preismatrix unterstützt werden können.

Für Anpassungen der Konfigurationskomponente, kontextbezogene Anpassungen und anwenderdefinierte Anpassungen, die **Preispunkt** Und **Berechnungstyp** Werte in einem Schritt bestimmen, wie mehrere Preisanpassungen berechnet werden:

- **Preispunkt** : Der Preis für ein Produkt oder einen Service, der nach der Ausführung des Schritts berechnet wird, entweder Listenpreis oder Nettopreis.
- **Berechnungstyp** : Methode zur Bewertung der Auswirkung der Anpassung bei jedem Schritt. Die Anpassung wird entweder auf den vorherigen Preispunkt oder den Rollierenden Preis angewendet.
  - Wenn der Berechnungstyp „vorheriger Preispunkt“ und der Preispunkt „Nettopreis“ ist, ist der vorherige Preispunkt „Listenpreis“. Die Anpassung wird auf den Listenpreis angewendet.
  - Wenn der Berechnungstyp „Rollierend“ ist, basiert die berechnete Anpassung auf der Ausgabe des vorherigen Schritts.

Beispiel für Preisplanberechnungen

Das folgende Beispiel zeigt, wie mehrere Preisanpassungen in einem Preisplan berechnet und auf ein Türsensorprodukt angewendet werden. Der Türsensor ist Teil des gebündelten Produkts „Heimautomatisierung“, das an Boxeo, einen Kunden in Kalifornien, verkauft wird. Der Preis des Türsensors basiert auf der Preisliste für Boxeo.

Preisplanberechnungen für ein Produkt

Pricing Plan Step	Data Input	Data Output	Adjustment (Previous price point*)	Adjustment (Rolling)
Initialize pricing engine	-	-	-	-
Fetch list price	$18 (Boxeo Price List)	$18	-	-
Apply attribute adjustments	$2 (Door sensor doesn't have any characteristic options)	$20	-	-
Apply configuration component adjustments	20% markdown (Discount as part of a bundle)	$16	$4 (Applied on list price)	$4 (Applied on output of previous step)
Apply contextual adjustments	10% markdown (Customer located in CA)	$14/$14.40	$2 (Applied on list price)	$1.60 (Applied on output of previous step)
	Final price after discount		**$14**	**$14.40**

* Applied on List Price, which is the Previous Price Point

Preisgestaltungsplan anpassen

Der Standardpreisplan ist festgelegt, um die Standardpreislogik beizubehalten. Sie können den Standardplan kopieren und nach Bedarf Schritte für Ihre Organisation 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.

oder ändern. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, veröffentlichen Sie die Kopie, sodass sie zum aktiven Plan wird. Bei Bedarf können Sie den Standardplan jederzeit wiederherstellen, indem Sie den Standardplan veröffentlichen.

Führen Sie als Preisadministrator oder -Manager die folgenden Schritte aus, um einen anwenderdefinierten Preisplan zu definieren:

- Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan (Standardplan kopieren).
- Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn. In Ihrem konfigurierbaren Preisplan können Sie einen oder mehrere Preisschritte für Preisanpassungen hinzufügen, einschließlich Bedingungen für die Ausführung des Schritts. Sie können bei Bedarf auch die Reihenfolge der Anpassungsschritte ändern.
- Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt, Falls erforderlich.

Wenn Sie Preisschritte hinzufügen oder ändern, validiert das System Ihre Einträge, z. B. Sequenznummer, Preispunkt und Berechnungstyp. Wenn Sie die Schritte hinzugefügt oder geändert haben, veröffentlichen Sie den konfigurierbaren Preisplan, um ihn zu aktivieren. Der frühere aktive Plan wird stillgelegt.

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan, indem Sie den in bereitgestellten Standardpreisplan kopieren Pricing Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**an.
3. Wählen Sie den Standardpreisplan aus, und wählen Sie aus **Kopieren** .
   Die Kopie des Standardpreisplans wird in einer neuen Registerkarte im Status Entwurf geöffnet.
4. Geben Sie die Preisplandetails an:
   a. Geben Sie ein **Name** Des Preisplans.
   b. Wenn Preisanpassungen nach Preisüberschreibungen angewendet werden sollen, wählen Sie aus **Wenden Sie Anpassungen nach der Preisüberschreibung an** Option.
   Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle verbleibenden Preisschritte ausgeführt, nachdem das System eine Preisüberschreibung angewendet hat. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, werden alle Preisschritte, die nach der Anwendung der Preisüberschreibung geplant sind, nicht ausgeführt.
   c. Geben Sie einen neuen ein **Beschreibung** Für den anwenderdefinierten Preisplan.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der konfigurierbare Preisplan wird mit erstellt **Name** Die Sie angegeben haben.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn.

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

Fügen Sie einen Preisplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn

Fügen Sie einem konfigurierbaren Preisplan einen Preisplanschritt hinzu, der entweder eine Preismatrix oder eine anwenderdefinierte Anpassung mithilfe des Preiserweiterungspunkts anwendet. Sie können auch bestimmte Elemente in einem vorhandenen Schritt ändern, z. B. die Reihenfolge oder den Typ der verwendeten Matrix, und Bedingungen für die Ausführung des Schritts angeben.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan.

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Preisplanschritt nur hinzufügen oder ändern, wenn sich der konfigurierbare Preisplan im Status Entwurf befindet.

Hinweis: Die folgenden Schritte in allen Preisplänen sind behoben und können nicht geändert werden:

- Preisgestaltungskontext initialisieren
- Basiskosten abrufen
- Basislistenpreis abrufen
- Attributanpassungen anwenden

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**an.
3. Wählen Sie den konfigurierbaren Preisplan aus, dem Schritte hinzugefügt oder geändert werden.
4. Wählen Sie im Preisplan die Registerkarte Preisgestaltungsplanschritte aus.
   - Um einen Schritt hinzuzufügen, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um einen Schritt zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Schrittnummer aus. Informationen zum Löschen eines Preisanpassungsschritts finden Sie unter Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt.
5. Füllen Sie bestimmte Felder im Formular aus, oder ändern Sie sie.

Schritt des Preisgestaltungsplans

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für den Preisgestaltungsplan-Schritt.
Name	Name des hinzuzufügenden Schritts.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Schritts.
Preispunkt	Verkaufspreis für ein Produkt oder einen Service. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:

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

Feld	Beschreibung
	○ Listenpreis: Standardverkaufspreis, der vor Preisanpassungen angewendet werden soll. ○ Nettopreis: Endgültiger Preis für Kunden, nachdem vordefinierte oder ausgehandelte Anpassungen subtrahiert wurden.
Berechnungstyp	Option zum Bewerten des Ergebnisses der Anpassung bei jedem Schritt. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Vorheriger Preispunkt: Wenn der Preispunkt Nettopreis ist, ist der vorherige Preispunkt Listenpreis. Die Anpassung wird auf den Listenpreis angewendet. ○ Rollierend: Wenn mehrere Anpassungen vorhanden sind, wenden Sie die nachfolgende Anpassung auf den Preis an, der sich aus der vorherigen Anpassung ergibt, um den endgültigen Nettopreis zu berechnen.
Sequenz	Zahlenwert, der die Reihenfolge angibt, in der der Schritt angewendet werden soll. Wenn Sie beispielsweise einen Schritt zwischen zwei vorhandenen Schritten mit den Sequenznummern 40 bzw. 50 hinzufügen, können Sie die Sequenznummer 45 für den Schritt eingeben.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Schrittnamen des Preisplans.
Aktion	Option, die den Typ der Preisanpassung angibt, die im Schritt ausgeführt werden soll. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Matrixanpassungen anwenden: Führen Sie eine Preismatrix aus. ○ Anwenderdefinierte Anpassungen anwenden: Führen Sie eine anwenderdefinierte Preisanpassung mit PricingAdjustmentsExtensionPoint aus.
Regelmatrix	Option, die angezeigt wird, wenn Sie die Aktion Matrixanpassungen anwenden ausgewählt haben. Wählen Sie die anzuwendende Preismatrix aus: ○ Matrix Zur Preisanpassung Der Konfigurationskomponente : Verwenden Sie diese Matrix, um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem

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

Feld	Beschreibung
	übergeordneten Produktangebot gebündelt sind. ○ Standardpreisanpassungsmatrix : Verwenden Sie diese Matrix, um eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf nicht-Produktmerkmalen festzulegen, z. B. Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Sie können im Schritt den Regelmatrix-Link auswählen, um die Matrix zu definieren.
Preisgestaltungsplan	Name des konfigurierbaren Preisplans.
Erweiterungspunkt	Option, die PricingAdjustmentsExtensionPoint anzeigt, wenn Sie die Aktion Anwenderdefinierte Anpassungen anwenden ausgewählt haben.

6. Geben Sie gegebenenfalls bestimmte Bedingungen für die Ausführung des Schritts an.

Hinweis: Alle Bedingungen, die nicht erfüllt sind, werden ignoriert.

Typ der Bedingung	Beschreibung
Headerbedingung	Verwenden Sie den Bedingungsgenerator, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu ändern, die steuern, wann der Schritt ausgeführt wird, basierend auf dem Transaktionsheader (z. B. der Header für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung). Geben Sie die zu verwendenden Bedingungsfelder an, z. B. eine Kontextvariable für Transaktionsheader, Produktmerkmale oder andere Objekte wie Account oder Produktangebot.
Zeilenbedingung	Verwenden Sie den Bedingungsfilter, um Bedingungen hinzuzufügen oder zu ändern, die steuern, wann der Schritt ausgeführt wird, basierend auf der Transaktionsposition (z. B. eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Auftragsposition). Geben Sie die zu verwendenden Bedingungsfelder an, z. B. eine Kontextvariable für Transaktionspositionen, Produktmerkmale oder andere Objekte, z. B. Account oder Produktangebot.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Um mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fortzufahren, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7. Informationen zum Entfernen eines Schritts finden Sie unter Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt.
9. Wenn Sie mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fertig sind, wählen Sie aus **Veröffentlichen** . Der konfigurierbare Plan wird zum aktiven Preisplan, und der frühere aktive Plan wird außer Kraft gesetzt.

Löschen Sie einen Preisgestaltungsplan-Schritt

Entfernen Sie einen Preisschritt aus einem konfigurierbaren Preisplan, wenn sich der Plan im Status Entwurf befindet.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**an.
3. Wählen Sie den konfigurierbaren Preisplan aus, der geändert werden soll.
4. Wählen Sie im Preisplan die Registerkarte Preisgestaltungsplanschritte aus, und wählen Sie dann die zu löschende Schrittnummer aus.
5. Wählen Sie im Menü weitere Aktionen die Option aus **Löschen** , Und bestätigen Sie, dass Sie den Schritt löschen möchten.
   Der Schritt wird aus dem Preisplan entfernt.

Kopieren Sie eine Preisliste

Duplizieren Sie eine veröffentlichte Preisliste und die zugehörigen Preislistenpositionen, Attributanpassungen und Entscheidungstabellen. Sie können eine Preisliste kopieren, bei Bedarf die Preise in der kopierten Preisliste aktualisieren und dann veröffentlichen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preislisten**an.
3. Wählen Sie die veröffentlichte Preisliste aus, die kopiert werden soll, und wählen Sie sie aus **Kopieren** .
   Der Status ändert sich in „Kopieren in Bearbeitung“, und eine Meldung zeigt an, dass die Kopie gestartet wird. Sie können die Preisliste, Preislistenpositionen, Attributanpassungen und zugehörige Entscheidungstabellen während des Kopiervorgangs nicht bearbeiten. Jede Preislistenposition und die anderen zugehörigen Preisfunktionen werden asynchron kopiert. Während des Kopiervorgangs können Sie die Seite aktualisieren, um die kopierten Elemente anzuzeigen. Wenn der Kopiervorgang abgeschlossen ist, geschieht Folgendes:
   - Die kopierte Preisliste ist im Status Entwurf verfügbar und wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
   - Alle Fehler, die während des Kopiervorgangs aufgetreten sind, z. B. eine Preislistenposition wurde nicht kopiert, werden in einer Nachricht in der kopierten Preisliste angezeigt.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn sich die Preislistenkopie im Status Entwurf befindet, können Sie Preislistenpositionen hinzufügen oder ändern oder die Preisliste löschen. Wenn Sie die Aktualisierung der kopierten Preisliste abgeschlossen haben, können Sie sie veröffentlichen, damit sie verwendet werden kann.

Steuert die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Position

Definieren Sie die Standardpreisliste, die Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern im Transaktionsheader oder in der Kopfzeile angezeigt wird, mithilfe der Standardpreisliste.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_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

Für Basissysteme basiert die verwendete Standardpreisliste auf dem Transaktions-Header. Wenn beispielsweise eine Vertriebsvereinbarung im Transaktionsheader ausgefüllt wird, wird die Preisliste der Vertriebsvereinbarung als Standard verwendet. Wenn ein Kundenaccount in einem Transaktions-Header ausgefüllt wird und eine gültige Account-basierte Preisliste vorhanden ist, wird der Header standardmäßig auf die Account-basierte Preisliste gesetzt. Wenn keine Account-basierte Preisliste vorhanden ist, wird die standardmäßige währungsbasierte Preisliste verwendet.

Sie können die Standardauswahllogik für Preislisten mithilfe der Standardzuordnungsmatrix für Preislisten ändern.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option Preisliste Standardmatrix.
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Standardmatrix der Preisliste wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige der Standardpreisliste im Header an.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige der Standardpreisliste fest:
   a. In **Header-Preislistentyp** Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die Spalte aus **Bearbeiten** Symbol zum Hinzufügen der anzuwendenden Preislisten, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Bedingung die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe aus, z. B. **Account** Und wählen Sie die Bedingung aus, um sie zu aktivieren.
   d. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Header-Preislistentyp** Spalte und wählen Sie die anzuwendende Preisliste aus, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Überprüfen Sie **Validierungsstatus** Und **Validierungsnachricht** Spalten, um festzustellen, ob obligatorische Eingaben oder Ausgaben oder erforderliche Informationen fehlen. Wenn ja, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Die Standardpreisliste ist für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie am Transaktionsheader für Verkaufschancen, Angebote oder Aufträge arbeiten oder an der Transaktionsposition arbeiten, z. B. einer Angebotsposition oder Auftragsposition.

Erstellen und veröffentlichen Sie ein Kostenbuch

Erstellen Sie ein Kostenbuch, das die Stückkosten für Produkte und Services in definiert Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kostenbücher erstellen, die die Stückkosten für einen Satz von Produkten und eine bestimmte Währung definieren. Pro Währung ist jedoch nur ein Kostenbuch zulässig.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kostenbücher für eine bestimmte Währung erstellen, aber das erste Kostenbuch, das Sie für eine bestimmte Währung erstellen, wird automatisch als Standardkostenbuch festgelegt. Wenn Sie das erste Kostenbuch nicht als Standard verwenden möchten, deaktivieren Sie die Option **Standard** Option. Wenn Sie ein Standardkostenbuch erstellen, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum vor dem aktuellen Datum liegen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preise** > **Kostenbücher**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preise – Kostenbücher die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Erstellen Sie Ein Neues Kostenbuch

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die das Kostenbuch identifiziert.
Name	Name des Kostenbuchs, z. B. Standardkostenbuch.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Kostenbuchnamen. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn bearbeiten, um einen branchenspezifischen Code darzustellen.
Währung	Währung des Kostenbuchs, z. B. USD für US-Dollar.
Standard	Option zum Festlegen dieses Kostenbuchs als Standardkostenbuch mit dem angegebenen **Währung** .
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kostenbuchs.
Status	Phase des Kostenbuchs: ○ Entwurf: Anfangsstatus des Kostenbuchs. Informationen werden dem Kostenbuch noch hinzugefügt und wurden noch nicht im Katalog veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Kostenbuch wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem ein Kostenbuch veröffentlicht wurde, können Sie es aktualisieren, löschen, stilllegen oder archivieren. ○ Stillgelegt: Das Kostenbuch wurde stillgelegt und ist nicht mehr aktiv. Das Kostenbuch und seine

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Kostenbuchpositionen können nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Das Kostenbuch wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. **Hinweis:** Ein Standardkostenbuch kann nicht gelöscht, stillgelegt oder archiviert werden.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der das Kostenbuch gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK**. **Hinweis:** Wenn dieses Datum für ein Standardkostenbuch gilt, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum sein, das vor dem aktuellen Datum liegt.
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit des Kostenbuchs. Nach der Endzeit ist das Kostenbuch nicht mehr aktiv. Wählen Sie den Kalender aus ( ) Symbol, um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann aus **OK**. **Hinweis:** Wenn dieses Datum für ein Standardkostenbuch gilt, wird das Enddatum ignoriert.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Kostenbuch befindet sich im Status Entwurf.

   Hinweis: Sie können fortfahren, indem Sie Kostenbuchpositionen definieren, wenn sich das Kostenbuch im Status Entwurf befindet. Sie müssen jedoch das Kostenbuch veröffentlichen, um das Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen anzuwenden.

6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Status ändert sich in veröffentlicht. Die Registerkarte Kostenbuchpositionen wird geöffnet, um eine Kostenbuch-Listenposition zu erstellen.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Kostenbuchposition.

Erstellen Sie eine Kostenbuchposition

Erstellen Sie eine Kostenbuchposition, die die Stückkosten für ein Produktangebot definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Greifen Sie auf das Kostenbuch zu, dem Sie eine Kostenbuchposition hinzufügen.
   a. Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
   b. Navigieren zu **Preise** > **Kostenbücher** Und wählen Sie das Kostenbuch aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Kostenbuchpositionen die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie das Formular auf der Registerkarte neue Kostenbuchposition erstellen aus.

Kostenbuchposition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige vom System zugewiesene Nummer für die Kostenbuchposition.
Kostenbuch	Name des Kostenbuchs, dem diese Position hinzugefügt wird.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Namen des Kostenbuchs und der zu erstellenden Position. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn bearbeiten, um jeden branchenspezifischen Code darzustellen.
Produktangebot	Produkt, dem diese Kostenbuchposition zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit für das Produkt.
Kosten	Stückkosten des Produkts, d. h. die Kosten, die für die Herstellung oder Beschaffung des Produkts anfallen.
Startdatum	Startdatum und -Uhrzeit, zu der das Kostenbuch gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Enddatum und -Uhrzeit des Kostenbuchs. Nach der Endzeit ist das Kostenbuch nicht mehr aktiv. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Preisgestaltungsmethode	Typ des bei der Erstellung des Produktangebots ausgewählten Preises: ○ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die in bestimmten Intervallen anfällt. ○ Nicht wiederkehrend: Einmalige Zahlungsgebühr.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Die **Preisgestaltungsmethode** Wird automatisch ausgefüllt, wenn das Produktangebot ausgewählt wird.
Periodizität	Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgestaltung: ○ Monatlich ○ Jährlich **Hinweis:** Die **Periodizität** Wird automatisch ausgefüllt, wenn das Produktangebot ausgewählt wird.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Kopieren Sie ein Kostenbuch

Duplizieren Sie ein Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Kostenbücher**an.
3. Wählen Sie das veröffentlichte Kostenbuch aus, das kopiert werden soll, und wählen Sie es aus **Kopieren** . Der Status ändert sich in „Kopieren in Bearbeitung“, und eine Meldung zeigt an, dass die Kopie gestartet wird. Jede Kostenbuchposition wird asynchron kopiert, Sie können die Seite jedoch aktualisieren, um die kopierten Kostenbuchpositionen anzuzeigen. Wenn der Kopiervorgang abgeschlossen ist, geschieht Folgendes:
   - Das kopierte Kostenbuch ist im Status Entwurf verfügbar und wird in einer neuen Registerkarte geöffnet.
   - Alle Fehler, die während des Kopiervorgangs aufgetreten sind, z. B. wenn eine Kostenbuchposition nicht kopiert wird, werden in einer Nachricht in der Liste der kopierten Kostenbücher angezeigt.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn sich das Kostenbuch im Status Entwurf befindet, können Sie Kostenbuchpositionen hinzufügen oder das Kostenbuch löschen. Wenn Sie Änderungen am kopierten Kostenbuch abgeschlossen haben, können Sie es veröffentlichen, damit es verwendet werden kann, und das frühere Kostenbuch stilllegen.

Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile

Legen Sie das Standardkostenbuch fest, das Ihren Vertriebsmitarbeitern im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile für angezeigt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendung mithilfe der Standardmatrix für Kostenbücher.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Transaktions-Header ist ein Datensatz, der allgemeine Informationen zu einer Entität enthält, z. B. ein Kostenbuch. Ein Transaktionspositionsdatensatz enthält bestimmte Informationen zu einem bestimmten Artikel, z. B. eine Kostenbuchposition für ein bestimmtes Produkt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option aus **Standardmatrix Für Kostenbuch** .
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Standardmatrix des Kostenbuchs wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige des Standardkostenbuchs im Header an.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige des Standardkostenbuchs fest:
   a. In **Header-Kostenbuchtyp** Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die Spalte aus **Bearbeiten** Symbol zum Hinzufügen des Kostenbuchs, das angewendet werden kann.
   b. Wählen Sie im Abschnitt Bedingung die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe aus, z. B. **Währung** Und legen Sie die Bedingung fest, um sie zu aktivieren.
   d. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Header-Preislistentyp** Spalte und wählen Sie das anzuwendende Kostenbuch aus, z. B. ein bestimmtes währungsbasiertes Kostenbuch.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Überprüfen Sie **Validierungsstatus** Und **Validierungsnachricht** Spalten, um festzustellen, ob obligatorische Eingaben oder Ausgaben oder erforderliche Informationen fehlen. Wenn ja, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Das Standardkostenbuch wird im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile für die Anwendung angezeigt.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf seinen Produktmerkmalen, z. B. Produktgröße oder -Farbe. Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In dieser Aufgabe geben Sie die Produktmerkmale an, für die die Preisanpassung gilt. Dann verwenden Sie eine Entscheidungstabelle, um die Attributanpassungsregel festzulegen, die die Bedingungen für die Anwendung der Preisanpassung definiert. Weitere Informationen zur Verwendung von Entscheidungstabellen finden Sie unter Mithilfe von Entscheidungstabellen .

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Attributanpassungen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preise – Attributanpassungen die Option aus **Neu** .
4. Geben Sie im Formular „Attributanpassung“ die Produktmerkmale an, die zur Bestimmung der Anpassung verwendet werden:
   a. Geben Sie ein **Name** Der Attributanpassungsregel, z. B. „treffen“ und „Modellauswahl“.
   b. Wenn Sie die vom System zugewiesene ändern möchten **Code** Geben Sie basierend auf dem Namen der Attributanpassung einen anderen alphanumerischen Wert ein.
   c. Wenn die Anpassung für alle Preislisten gelten soll, wählen Sie aus **Auf alle Preislisten anwenden** .
   d. Wählen Sie aus **Produktangebot** Für die diese Anpassung gilt.
   e. Wenn diese Attributanpassung für eine bestimmte Preislistenposition und nicht für alle Preislisten gilt, wählen Sie aus **Preislistenposition** .
   f. Wählen Sie aus **Startdatum** Dass diese Attributanpassung beginnt.
   g. Wählen Sie aus **Enddatum** Dass diese Attributanpassung endet, falls zutreffend.
   h. In **Produktmerkmale** Wählen Sie die Produktmerkmale aus, die zum Unterscheiden des Produktpreises verwendet werden sollen.
   i. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie in der Attributanpassung die Option aus **Regel Erstellen** .
   Die Entscheidungstabelle für die Anpassung wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben an, d. h. die von Ihnen ausgewählten Produktmerkmale, und die Entscheidungstabelle, die die Spalten zum Festlegen der Bedingungen für die Attributanpassungsregel enthält.
6. Legen Sie die Attributpreisregel fest:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   b. Wählen Sie in der Zeile eine Attributspalte aus, und wählen Sie den entsprechenden Wert aus.
   Beispiel: Wenn für ein Produkt Attributspalten mit gekennzeichnet sind **Erstellen** Und **Modell** , Wählen Sie jede Spalte aus, und wählen Sie dann den entsprechenden Wert aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
   d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.
   e. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anpassungen werden je nach den in Schritt 3 ausgewählten Optionen an den Preislistenpositionen oder der Preislistenposition vorgenommen.
7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Entscheidungstabelle.
   Weitere Informationen zum Testen Ihrer Entscheidungstabelle vor der Veröffentlichung finden Sie unter Testen Sie eine Entscheidungstabelle in Workflow-Studio .

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

8. In **Details** Wählen Sie die Registerkarte für die Attributanpassung aus **Veröffentlichen** .
   Die Anpassung des Preisattributs ist für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, wenn sie eine Opportunity, ein Angebot oder eine Bestellung erstellen.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine kostenbasierte Attributanpassung

Legen Sie verschiedene Produktkosten basierend auf Produktattributen wie Modell oder Größe fest, indem Sie Kostenanpassungen für ein Produktangebot nach Kostenbuch oder angegebener Kostenbuchposition anwenden. Die Basiskosten sind die Kosten für die Kostenbuchposition. Produktkosten sind die Basiskosten plus Attributanpassungen. Diese Anpassungen werden verwendet, um die Gewinnspannen in Angeboten und Angebotspositionen anzuzeigen, was Kriterien für das Auslösen von Angebotsgenehmigungsregeln sein kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator oder sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie wählen die Merkmale eines Produkts aus, die sich auf die Kosten des Basisprodukts auswirken. Als Nächstes verwenden Sie eine Entscheidungstabelle, um eine Attributanpassungsregel zu erstellen, die die Bedingungen für die Anwendung der Anpassungen und den Markup- oder Markdown-Wert definiert, entweder ein Prozentsatz oder Betrag, der auf angegebene Merkmale angewendet werden soll. Weitere Informationen zur Verwendung von Entscheidungstabellen finden Sie unter Mithilfe von Entscheidungstabellen .

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Attributanpassungen**an.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Und füllen Sie die Felder aus.

Attributanpassung

Feld	
Name	Name der kostenbasierten Attributanpassung.
Code	Vom System generierter alphanumerischer Wert basierend auf dem Attributnamen.
Typ	Typ der Anpassung, entweder Preis oder Kosten. Wählen Sie Kosten Aus.
Auf alle Kostenbücher anwenden	Option, die diese Attributanpassung auf das Produktangebot für alle Kostenbücher anwendet. Wenn diese Attributanpassung nur für eine Kostenbuchposition für ein Produktangebot gilt, deaktivieren Sie diese Option.
Produktangebot	Produkt, für das diese Anpassung gilt. Wählen Sie das Feld aus, um eine Liste von Produkten anzuzeigen. Die für das Produktangebot

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	
	festgelegten Merkmale werden in angezeigt **Produktmerkmale** Feld.
Anzahl	Vom System generierter alphanumerischer Wert, der diese kostenbasierte Attributanpassung identifiziert.
Kostenbuchposition	Option zum Auswählen einer Kostenbuchposition, auf die die Anpassung angewendet wird. Sie können diese Option auswählen, wenn der **Auf alle Kostenbücher anwenden** Option ist deaktiviert.
Status	Status der Anpassung: ○ Entwurf (gespeichert) ○ Veröffentlicht ○ Deaktiviert ○ Archiviert
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der diese Attributanpassung beginnt. Wenn Sie die Anpassung auf eine Kostenbuchposition anwenden möchten, die **Startdatum** Und **Enddatum** Muss innerhalb des Start- und Enddatums der Kostenbuchposition liegen.
Enddatum	Datum und Uhrzeit, zu der diese Attributanpassung endet, falls zutreffend.
Produktmerkmale	Produktattribute, die zur Unterscheidung der Produktkosten verwendet werden.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie auf der Seite Attributanpassung die Option aus **Regel Erstellen** .
   Die Entscheidungstabelle für die Anpassung wird in geöffnet Workflow-Studio.
6. Legen Sie die Attributpreisregel fest:

   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

   b. Wählen Sie in der Zeile eine Attributspalte aus, und wählen Sie den entsprechenden Wert aus.
   Beispiel: Wenn für ein Automatisierungs-Hub-Produkt Attributspalten mit gekennzeichnet sind **4G** Und **5G** , Wählen Sie jede Spalte aus, und wählen Sie dann den entsprechenden Wert aus.

   c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

   d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

   e. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anpassungen werden je nach den in Schritt 3 ausgewählten Optionen am Kostenbuch oder an der Kostenbuchposition vorgenommen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:** Testen Sie Ihre Entscheidungstabelle.
   Informationen zum Testen Ihrer Entscheidungstabelle vor der Veröffentlichung finden Sie unter Testen Sie eine Entscheidungstabelle in Workflow-Studio .
8. Wenn es sich um eine produktbasierte Anpassung des Kostenattributs handelt, wählen Sie aus **Veröffentlichen** In **Details** Registerkarte für die Attributanpassung, um die Attributanpassung verfügbar zu machen.
   Die kostenbasierten Attributanpassungen für das Produktangebot werden angewendet, wenn Service Desk-Mitarbeiter das Produktangebot einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzufügen.

Erstellen Sie eine Preisanpassung für nicht-Produktattribute

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf nicht-Produktmerkmalen, z. B. Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Sie verwenden die Standardpreisanpassungsmatrix, um die Preisanpassung zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nicht-Produktattribute werden als Kontextvariablen dargestellt, die nicht-Produktmerkmale identifizieren, z. B. Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Das Preismanagement stellt eine Reihe von Standardkontextvariablen für nicht-Produktattribute bereit.
Sie können die Liste der Kontextvariablen für nicht-Produktattribute in anzeigen **Kontextvariablen** Feld in der Matrix der Standardpreisanpassungsregel. Sie können auch eine Liste von systemdefinierten Kontextvariablen in der Tabelle „Kontextvariablen“ [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] überprüfen.

Wenn Sie jedoch ein nicht-Produktattribut haben, das nicht als Standardkontextvariable verfügbar ist, z. B. Vertriebskanal, kann Ihr Systemadministrator dies Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable Für dieses Attribut. Sie können dann die anwenderdefinierte Kontextvariable als Eingabe in der Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix verwenden.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option Standardpreisanpassungsmatrix aus.
4. Wenn Sie eine der Kontextvariablen im Abschnitt „Inhaltsvariablen“ im Datensatz „Regelmatrix – Standardpreisanpassungsmatrix“ entfernen möchten, löschen Sie die Pillen, die Kontextvariablen für nicht-Produktattribute darstellen.
5. Wenn Sie eine große Anzahl von Zeilen in der Entscheidungstabelle haben und die Leistung der Regelmatrix optimieren möchten, in **Abfrageoptimierungsvariablen** , Wählen Sie eine oder mehrere Kontextvariablen aus, die das System zum Filtern der Zeilen der Preisentscheidungstabelle verwendet, die ausgewertet werden.
6. Wählen Sie die Option in aus **Regelauswahlkriterien** Gibt an, ob einzelne oder mehrere Regeln in der Standardanpassungsmatrix angewendet werden.
   Wenn mehrere Regeln übereinstimmen und die Option als wahr markiert ist, werden alle anwendbaren Preisregeln bei der Bewertung von Anpassungen für Produktangebote angewendet. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, wird die erste Regel basierend auf der Priorität für die Anpassungsberechnung angewendet.
7. Wählen Sie Aus **Regel 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.

Die Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben an, die die standardmäßig verfügbaren nicht-Produktmerkmale sind, und den Entscheidungstabellenabschnitt, der die Spalten zum Festlegen der Anpassungsregeln für nicht-Produktattribute enthält.

8. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable haben, die Sie als Eingabe hinzufügen möchten, wählen Sie aus **+Hinzufügen** Und fügen Sie die anwenderdefinierte Variable hinzu **Bezeichnung** , **Typ** , **Referenz** (Falls zutreffend), **Obligatorisch** Indikator, und **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** , Wodurch die Variable dem Abschnitt „Bedingungen“ hinzugefügt wird.
9. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für das nicht-Produkt-Attribut fest:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
   b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden nicht-Produktattribute aus, z. B. **Versandstatus** Und **Account** , Und wählen Sie die entsprechenden Werte aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
   d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.
   e. In **Anpassungsbeschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Anpassung für Statusstandort.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anpassungen stehen Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte

Definieren Sie Preisanpassungen für ein Produkt, wenn es als Teil eines Produktpakets verkauft wird. Sie verwenden die Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix, um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung des eigenständigen Produktlistenpreises sein.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Option Konfigurationskomponente Preisanpassungsmatrix aus.
4. Wählen Sie Aus **Regel Bearbeiten** .
   Die Entscheidungstabelle für die Matrix zur Preisanpassung der Konfigurationskomponente wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die Eingaben an, die das übergeordnete Produktangebot und seine untergeordneten Produktangebote enthalten, die das Paket enthalten, sowie den

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

Entscheidungstabellenabschnitt, der die Spalten zum Festlegen der Bedingungen und Preisanpassungen enthält, die auf die untergeordneten Produktangebote im Paket angewendet werden sollen.

5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für die untergeordneten Produktangebote im Paket fest:

   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die Option aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

   b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden Produktangebote aus, und wählen Sie die entsprechenden Werte aus.

   c. Wählen Sie im Abschnitt Ergebnisse die aus **Anpassungstyp** Spalte und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

   d. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

   e. In **Anpassungsbeschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anpassung ein.
   Diese Beschreibung wird in den Anpassungsdatensatz kopiert, der mit dem Angebot oder der Auftragsposition verknüpft ist, wenn das Produktangebot dem Angebot oder der Bestellung hinzugefügt wird. Erwägen Sie, eine Beschreibung zu erstellen, die mit einer eindeutigen ID gefolgt von einer Textbeschreibung formatiert ist. Sie können die eindeutige ID verwenden, um die Anpassung zu auditieren, die bei der Konfiguration des Angebots oder Auftrags generiert wird, und der Service Desk-Mitarbeiter kann die Beschreibung verwenden, um den Grund für die Anpassung zu verstehen.

   f. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Anpassungen stehen Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Konfigurieren Sie die Volumenpreise

Legen Sie Volumenpreisregeln mithilfe der Standardpreisanpassungsmatrix fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Matrix Standardpreisanpassung aus, und Erstellen Sie eine neue Matrixversion .
4. Wählen Sie im Abschnitt „Kontextvariablen“ der neuen Matrixversion die Option Suchen aus Symbol und wählen Sie in der Liste der Kontextvariablen die Variable Menge aus.
   Die Variable Menge wird dem Abschnitt Kontextvariablen hinzugefügt.
5. Wählen Sie Aus **Regel Erstellen** .
   Die Standardpreisanpassungsmatrix wird in geöffnet Workflow-Studio Und zeigt die verfügbaren Eingaben und die Entscheidungstabelle für die Eingabe der anzuwendenden Volumenpreisbedingungen an.
6. Gehen Sie im Abschnitt Bedingungen der Tabelle Entscheidung wie folgt vor:

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

a. Wählen Sie das Element aus, auf das die Volumenpreisanpassung angewendet werden soll, z. B. **Produktangebot**
Wenn Sie beispielsweise Volumenpreise für Türsensoren festlegen, wählen Sie das Produktangebot „Türsensor“ aus.

b. Aktivieren Sie die Bedingung, indem Sie auswählen **Aktiv** Feld und legen Sie es auf „wahr“ fest.

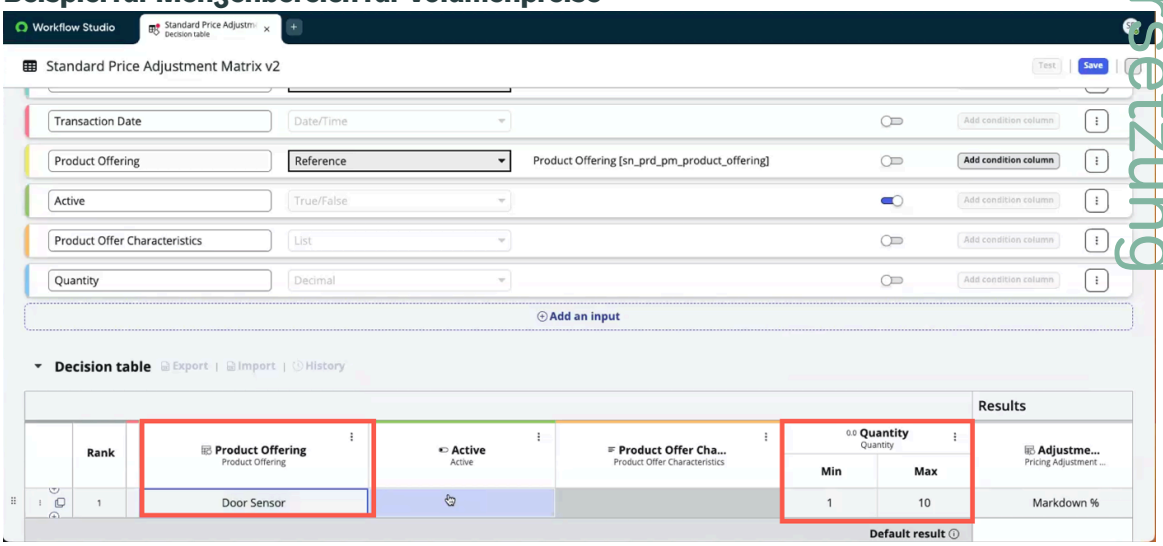
c. Wählen Sie im einen Bedingungsoperator aus **Menge** Feld und geben Sie den anzuwendenden Mengenwert ein.
Die folgenden Operatoren sind verfügbar:

- ist
- ist nicht
- ist leer
- ist nicht leer
- weniger als
- größer als
- weniger als oder gleich
- größer als oder gleich
- zwischen

Beispiel: Wählen Sie den Operator aus **Größer als oder gleich** Und die Angabe eines Mengenwerts 10 gibt an, dass die Preisanpassung für eine Menge gilt, die 10 oder größer ist.

Wenn Sie den Operator auswählen **Zwischen** , Geben Sie einen Mengenbereich an, indem Sie eingeben **Mindestwert** Und **Höchstwert** Für den Bereich. Sie müssen sowohl einen Mindest- als auch einen Höchstwert festlegen, damit die Mengenpreisanpassung nur für die Menge der Produktangebote im angegebenen Bereich gilt.

Beispiel für Mengenbereich für Volumenpreise



Beispielsweise gilt die Preisanpassung des Türsensors nur für Mengen von 1 bis 10. Die Preisanpassungen gelten nicht für andere Mengenwerte für Türsensoren.

7. Gehen Sie im Abschnitt Ergebnisse wie folgt vor:

Automatische Übersetzung

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

a. Wählen Sie aus **Anpassungstyp** Feld und wählen Sie den Typ der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

b. In **Anpassungswert** Spalte den Anpassungsbetrag eingeben.

c. In **Anpassungsbeschreibung** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Mengenanpassung für Türsensoren.

d. Wählen Sie **Speichern**.

8. Kehren Sie zur Version der Standardpreisanpassungsmatrix zurück, die Sie erstellt und ausgewählt haben **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** Um die Matrixversion zu aktivieren.
Die Anpassung der Volumenpreise ist für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten. Beispielsweise hat eine Preisanpassung einen Mengenbereich für ein bestimmtes Produkt, z. B. 1 bis 10 Türsensoren. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter einem Angebot fünf Türsensoren hinzufügt, wird die Preisanpassung angewendet. Die Preisanpassung gilt nicht für Mengen außerhalb dieses Bereichs.

Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisverarbeitung zu steuern

Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemeigenschaften, die steuern, wie Preisgestaltungsfunktionen in verarbeitet werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Preisgestaltungsfunktionen mithilfe von Preisgestaltungssystemeigenschaften steuern:

- Protokollierung von Preisgestaltungsmodul-Anforderungen für das Debugging.
- Methode zum Anwenden mehrerer Preisanpassungen, die in verschiedenen Preisgestaltungsmatrizen definiert sind.
- Parallele Verarbeitung eines großen Satzes von Preisgestaltungsmodul-Anforderungen, normalerweise 100 Transaktionspositionen oder mehr, um die Leistung zu optimieren. Sie können auch den Schwellenwert festlegen, d. h. die Anzahl der Transaktionspositionen, die die parallele Verarbeitung auslösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Administration** > **Eigenschaften**an.
2. Setzen Sie die folgenden Eigenschaften:

Anpassungseigenschaften für Preisgestaltung

Eigenschaft	Beschreibung
Protokollierung von Preisgestaltungsanforderungen (sn_csm_pricing.log_pricingengine_Request)	Steuern Sie die Protokollierung von Preisgestaltungsmodul-Anforderungen für das Debugging. Wählen Sie Aus **Ja** Zum Aktivieren der Protokollierung oder **Nein** Zum Deaktivieren des Preisanforderungsprotokolls.
Methode zum Stapeln mehrerer in Matrizen definierter Anpassungen (sn_csm_Pricing.Matrix_multiple_adjustments_Handling)	Steuern Sie, wie mehrere Preisanpassungen aus verschiedenen Preismatrizen angewendet werden. 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.

Eigenschaft	Beschreibung
	○ Listenstartpreis: Berechnen Sie Anpassungen basierend auf dem Listenpreis des Produkts. ○ Laufende Summe: Berechnen Sie die aktuelle Anpassung, indem Sie die Anpassungsberechnungen auf den vorherigen angepassten Wert anwenden.
Preisgestaltungsmodul – parallele Ausführung ○ Aktivieren Sie das Preisgestaltungsmodul, um die parallele Verarbeitung von Transaktionspositionen durchzuführen, wenn ein Transaktionsschwellenwert erreicht ist. (sn_csm_pricing.enable_pricing_Engine_parallel_Execution) ○ Legen Sie die Anzahl der Transaktionen fest, die erfüllt werden müssen, bevor das Preisgestaltungsmodul die parallele Verarbeitung ausführen kann. (sn_csm_pricing.pricing_Engine_parallelism_lines_threshold)	Legen Sie Eigenschaften fest, die die Verarbeitungszeit für Preistransaktionen optimieren. ○ Die Eigenschaft für die parallele Ausführung ist auf festgelegt **Ja** Standardmäßig. Wählen Sie Aus **Nein** Dient zum Deaktivieren der parallelen Ausführung und zum seriellen Verarbeiten der Transaktionspositionen. Wenn Sie auswählen **Nein** , Das System ignoriert den Schwellenwert. ○ Der Standardschwellenwert ist 100. Sie können eine andere Zahl eingeben, die die Mindestanzahl von Transaktionspositionen darstellt, die erfüllt sein müssen, bevor das Preisgestaltungsmodul die parallele Verarbeitung mit mehreren Threads durchführen kann. **Hinweis:** Die parallele Verarbeitung wird vom Preisgestaltungsmodul für Aufrufe der Preisintegrationen des Produktkonfigurators nicht ausgeführt, auch wenn die Anzahl der Transaktionspositionen den Parallelitätsschwellenwert erreicht.

3. Wählen Sie **Speichern**.

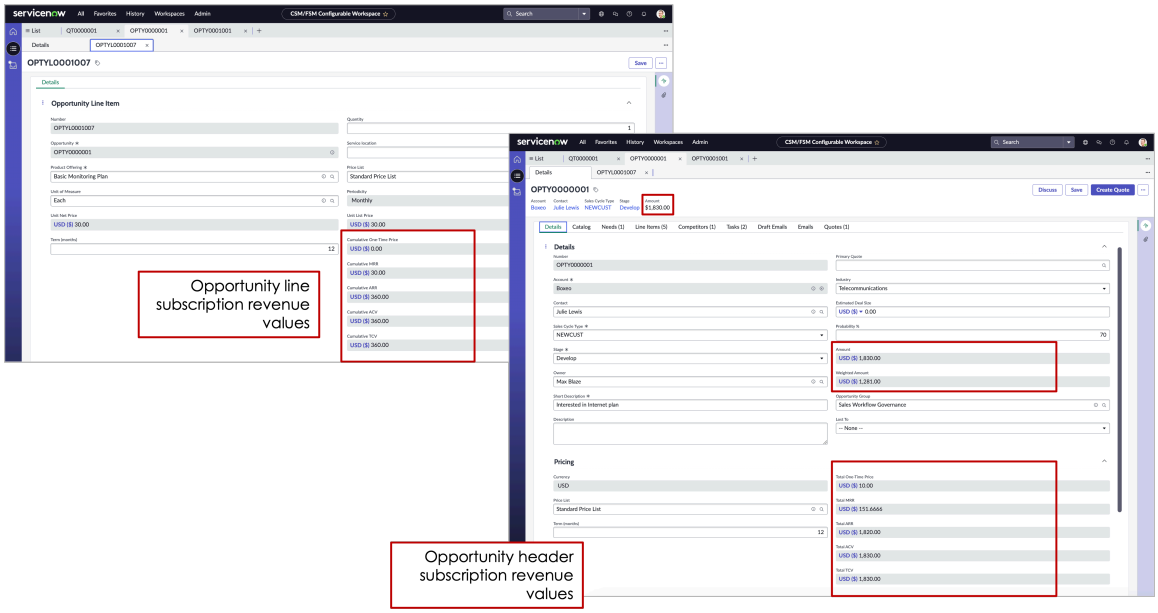
Abonnementumsatzmetriken

Abonnementpreise sind ein Preismodell, bei dem Kunden eine wiederkehrende Gebühr für Produkte oder Services zahlen, normalerweise in regelmäßigen Abständen, z. B. monatlich oder jährlich. In Vertriebs- und Auftragsmanagement, Verschiedene Abonnementumsatzbeträge werden automatisch für Verkaufschancen und Angebote berechnet.

Abonnementumsatzbeträge sind Metriken, die Vertriebsmitarbeitern und Vertriebsmanagern helfen, die Umsatzauswirkungen von Vertriebsabschlüssen nachzuverfolgen und zu analysieren. Vertriebsmitarbeiter und Manager können diese vom System berechneten Umsatzbeträge in den Preisdetails für Verkaufschancen und Angebote sowohl auf Header- als auch auf Positionsebene anzeigen. Diese Umsatzbeträge, z. B. monatliche wiederkehrende Einnahmen (MRR) oder jährliche wiederkehrende Einnahmen (ARR), sind nützlich, um die Vertriebsleistung zu überwachen, Abonnementeinnahmen zu prognostizieren und relevante Abonnementbeträge bereitzustellen, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren.

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

Beispiel für Umsatzdetails des Verkaufschancen-Abonnements



Abonnementpreismetriken

Bei Abonnementpreisen umfassen allgemeine Metriken für die Bewertung abonnementbasierter Umsätze die folgenden Werte und Elemente:

Monatlicher wiederkehrender Umsatz (MRR)

Der monatlich aus wiederkehrenden Abonnements oder Verträgen generierte Gesamtumsatz. Es hilft Vertriebsmitarbeitern und Managern, die Stabilität und das Wachstum abonnementbasierter Umsatzströme zu bewerten.

Wiederkehrender Jahresumsatz (ARR)

Der Jahresumsatz, der aus wiederkehrenden Abonnements oder Verträgen generiert wird. Sie bietet Einblicke in den vorhersehbaren Einnahmenstrom, der von Bestandskunden über ein Jahr erwartet werden kann.

Jährlicher Vertragswert (ACV)

Der Gesamtwert eines Vertrags auf Jahresbasis. Es hebt die jährlichen Umsatzauswirkungen eines Geschäfts hervor und erleichtert den Vergleich mit anderen Verträgen oder Umsatzströmen.

Gesamtvertragswert (TCV)

Der Gesamtwert eines Vertrags über seine gesamte Dauer, einschließlich wiederkehrender und einmaliger Gebühren. Sie bietet Einblick in den Gesamtwert eines Geschäfts und seine Auswirkungen auf die finanzielle Leistung der Organisation.

Benennung

Die Dauer oder der Zeitraum eines Abonnements oder Vertrags in Monaten, z. B. 10 Monate oder 24 Monate. In Opportunity-Management, Service Desk-Mitarbeiter können einen Bedingungswert eingeben, bevor sie Einzelposten hinzufügen. In Angebotsmanagement Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Laufzeitwert und das Vertragsstartdatum eingeben, verwendet das System den Laufzeitwert und das Startdatum, um das Vertragsenddatum automatisch zu berechnen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Vertragsenddatum ändert, berechnet das System den Laufzeitwert neu.

Bei Produkten mit monatlicher Periodizität basiert der Preis pro Tag (Pro-Rate-Multiplikator) auf dem Listenpreis pro Einheit/der Anzahl der Tage im Monat. Für ein Produkt mit jährlicher Periodizität ist der Tagespreis (Prp-Rate-

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

Multiplikator), der mit den Dezimalfeldern multipliziert wird, der Stückpreis/365 Tage oder 366 Tage, wenn das Jahr ein Schaltjahr ist.

Wie Abonnementpreiseinnahmen berechnet werden

Produktangebote für Produkte und Services enthalten grundlegende Preisinformationen, z. B. Listenpreis und Preismethode (entweder einmalige oder wiederkehrende Periodizität). Wenn Service Desk-Mitarbeiter Produktlinien zu Verkaufschancen und Angeboten hinzufügen, verwendet das System grundlegende Preisinformationen und Produktliniendetails, um die verschiedenen Umsatzzonnementwerte automatisch zu berechnen. Diese Werte werden berechnet und sowohl in den Header-Preisdetails als auch in den Positionspreisdetails angezeigt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Opportunity-Position hinzufügt, berechnet das System den kumulierten monatlichen wiederkehrenden Umsatz (MRR) anhand des Nettopreises und der Menge des Produkts. Das System summiert dann den kumulativen Umsatz mit der übergeordneten Position in der Opportunity und zeigt die kumulative MRR in den Preisdetails des Opportunity-Headers an.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Konfigurations-UI verwenden, um Angebote anpassbare Produkte hinzuzufügen, zeigt die Konfigurator-Oberfläche die berechneten Zwischensummenwerte an, z. B. den kumulativen monatlichen wiederkehrenden Preis für das Stammproduktangebot der Einzelposition.

Die folgenden Tabellen beschreiben die Umsatzbeträge für Abonnementpreise für Verkaufschancen und Angebote und wie sie berechnet werden.

Umsatzmetriken des Abonnements der Verkaufschancenposition

Abonnementmetrik der Verkaufschancenposition	Beschreibung	Berechnung
Nettopreis pro Einheit	Preis einer einzelnen Einheit.	Listenpreis pro Einheit: Vorabanpassungen
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen.	Nettopreis pro Einheit * Menge
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender monatlicher Umsatz der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen. Nicht für einmalige Produkte berechnet.	• Wenn die Periodizität monatlich ist: Kumulative MRR = Nettopreis pro Einheit * Menge • Wenn die Periodizität jährlich ist: Kumulative MMR = (Nettopreis pro Einheit/12 Monate) * Menge
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Kumulierter wiederkehrender Jahresumsatz der Opportunity-Position und aller untergeordneten Positionen. Nicht für einmalige Produkte berechnet.	Kumulative MRR * 12 Monate
Kumulativer Gegenwartswert	Kumulativer jährlicher Vertragswert der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen.	Kumulativer einmaliger Preis + kumulativer ARR

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

Umsatzmetriken des Abonnements der Verkaufschancenposition (Fortsetzung)

Abonnementmetrik der Verkaufschancenposition	Beschreibung	Berechnung
Kumulativer Gesamtvertragswert	Kumulativer Gesamtvertragswert der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen.	Kumulativer einmaliger Preis + (kumulative MRR * Laufzeitmonate)

Umsatzmetriken des Verkaufschancen-Header-Abonnements

Abonnementmetrik für Verkaufschancen-Header	Beschreibung	Berechnung
Betrag	Der Gesamtvertragswert.	Gesamtvertragswert, wenn Verkaufschancenpositionen vorhanden sind. Wenn keine Einzelposten vorhanden sind, wird dieser Betrag aus der geschätzten Geschäftsgröße kopiert.
Gewichteter Betrag	Wert, der die potenzielle Größe eines Geschäfts darstellt.	Betrag * Wahrscheinlichkeit
Gesamtpreis einmalig	Summe aller kumulativen Einmalpreise der Verkaufschancenpositionen.	Kumulativer einmaliger Preis des übergeordneten Elements der obersten Ebene
MRR gesamt	Wiederkehrender monatlicher Gesamtumsatz.	Summe der kumulativen MRR-Werte des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
ARR gesamt	Wiederkehrender Gesamtumsatz pro Jahr.	Summe des kumulativen ARR des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
ACV gesamt	Jährlicher Gesamtvertragswert.	Summe des kumulativen Gesamtwerts des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
TCV gesamt	Gesamtvertragswert.	Summe der kumulativen TCV des übergeordneten Elements der obersten Ebene.

Abonnementumsätze der Angebotsposition

Abonnementmetrik der Angebotsposition	Berechnung
Wiederkehrender Monatspreis	• Wenn die Periodizität monatlich ist: Wiederkehrender monatlicher Preis = Nettopreis pro Einheit * Menge • Wenn die Periodizität jährlich ist: Wiederkehrender monatlicher Preis = (Nettopreis pro Einheit/12) * Menge
Wiederkehrender Jahrespreis	Wiederkehrender monatlicher Preis * 12 Monate

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

Abonnementumsätze der Angebotsposition (Fortsetzung)

Abonnementmetrik der Angebotsposition	Berechnung
Kumulativer Nettopreis	Listenpreis pro Einheit: Gesamtanpassung
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis für die Einzelposition + (bei übergeordneter Position) einmaliger Preis für alle untergeordneten Einzelposten
Einmaliger Preis	Einmaliger Preis für die Einzelposition.

Kosten und Marge der Angebotsposition

Abonnementmetrik der Angebotsposition	Berechnung
Einmalige Kosten	Stückkosten * Menge
Wiederkehrende monatliche Kosten	• Wenn die Periodizität monatlich ist: Monatliche wiederkehrende Kosten = Stückkosten * Menge • Wenn die Periodizität jährlich ist: Monatliche wiederkehrende Kosten = (Stückkosten/12) * Menge
Kumulative einmalige Kosten	Einmalige Kosten für die Position + (bei übergeordneter Position) Summe aller einmaligen Kosten für alle untergeordneten Positionen
Kumulative wiederkehrende monatliche Kosten	Monatliche wiederkehrende Kosten + (bei übergeordneter Position) Summe aller kumulativen monatlichen Kosten für unmittelbar untergeordnete Positionen
Kumulative Nettokosten	Kumulative Nettokosten = [einmalige Kosten + (monatliche wiederkehrende Kosten * Laufzeit)] +(bei übergeordneter Position) Summe aller kumulativen Nettokosten für unmittelbar untergeordnete Positionen
Kumulative Marge %	(Kumulativer Nettopreis – kumulative Nettopreise)/ kumulativer Nettopreis * 100

Angebotsheader-Abonnementpreise

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Benennung	Die Dauer in Monaten für Abonnement oder Vertrag. Wenn eine Verkaufschance vorhanden ist, stammt der Wert aus der Verkaufschance. Andernfalls beträgt die Standardlaufzeit 12 Monate.
Einmaliger Gesamtpreis	Summe aller übergeordneten Positionen.
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Summe des kumulativen wiederkehrenden monatlichen Preises aller übergeordneten Stammpositionen.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Summe des kumulierten wiederkehrenden Jahrespreises aller übergeordneten Stammpositionen.

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

Angebotsheader-Abonnementpreise (Fortsetzung)

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Gesamtbetrag	Summe des kumulativen Nettopreises der übergeordneten Stammpositionen.

Kosten und Marge des Angebotsheaders

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Einmalige Gesamtkosten	Summe der kumulativen einmaligen Kosten aller übergeordneten Positionen.
Monatliche Gesamtkosten	Summe der kumulativen monatlichen wiederkehrenden Kosten aller übergeordneten Stammpositionen.
Gesamtkosten	Summe der kumulativen Nettokosten der übergeordneten Stammpositionen.
Einmalige Gesamtmarge	(Einmaliger Gesamtpreis): (Einmalige Gesamtkosten).
Monatliche Gesamtmarge	(Monatlicher Gesamtpreis) – (monatliche Gesamtkosten)
Margengesamtbetrag	(Gesamtbetrag) – (Gesamtkosten)
Einmalige Gesamtmarge %	(Einmalige Gesamtmarge/einmaliger Gesamtpreis) x 100
Monatliche Gesamtmarge in %	(Monatliche Gesamtmarge/monatlicher Gesamtpreis) x 100
Gesamtmarge %	(Gesamtbetrag der Marge/Gesamtbetrag) x 100

Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken in den Opportunity-Details finden Sie unter Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an Und Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu.

Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken in Angebotsdetails finden Sie unter Fügen Sie Details eines Angebots hinzu, und zeigen Sie sie an.

Konfigurieren von Matrixvalidierungsregeln

Als Produktkatalog- oder Preisadministrator können Sie die vom System definierten Matrixvalidierungsregeln verwalten, die die obligatorischen Regeleingaben oder -Ausgaben in Matrixentscheidungstabellen automatisch überprüfen. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Validierungen definieren.

Die in der Anwendung „Produkt- und Preisregeln“ enthaltenen Produktberechtigungs- und Preisgestaltungsmatrizen verfügen über systemdefinierte Matrixvalidierungsregeln, die auf der Registerkarte Details für jede Matrix identifiziert werden. Jede Validierungsregel verfügt über eine Validierungsdefinition, bei der es sich um ein Skript handelt, das die zu validierenden Kontextvariablen in der Matrixentscheidungstabelle und die entsprechenden anzuzeigenden Fehler- oder Warnmeldungen identifiziert. Die Validierungen werden ausgeführt, wenn Sie die Änderungen der Matrixentscheidungszeile speichern. Die **Validierungsstatus** Feld gibt an, ob der Change gültig ist. Wenn der Change ungültig ist,

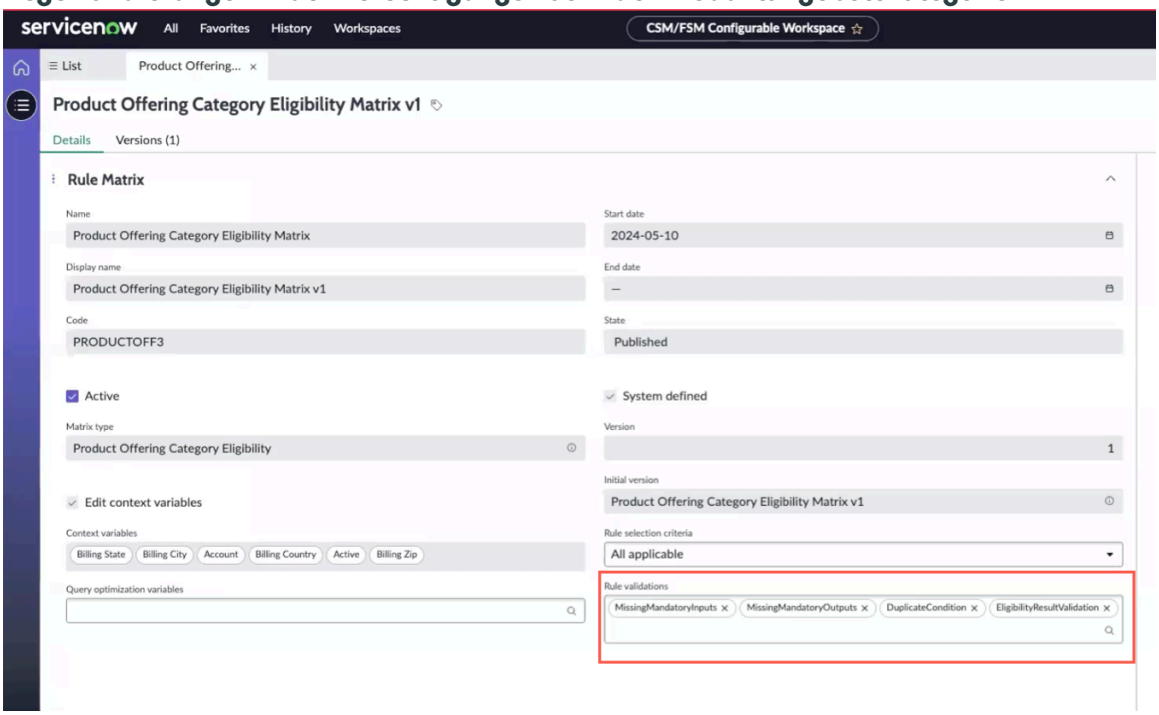
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

werden Fehler- oder Warnmeldungen in angezeigt **Validierungsnachricht** Spalten der Entscheidungstabelle.

Einige vom System definierte Validierungsregeln gelten für alle Entscheidungstabellen, während andere nur für bestimmte Arten von Matrizen gelten:

- DuplicateCondition: Prüft auf doppelte Bedingungen in Entscheidungsregeln.
- MissingMandatoryInputs: Überprüft auf fehlende erforderliche Eingaben.
- MissingMandatoryAusgaben: Überprüft auf fehlende erforderliche Ausgaben.
- EligibilityResultValidierung: Überprüft die Ergebnisse der Produktberechtigung.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: Überprüft den Kostenbuchtyp.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: Überprüft den Preislistentyp.
- ProduktangebotsCharsWithoutProdOffer: Sucht nach Produktangebotsmerkmalen ohne Produktangebot.

Regelvalidierungen in der Berechtigungsmatrix der Produktangebotskategorie



Auf der Registerkarte Details für eine Matrix können Sie auch Regelvalidierungen für die gesamte Matrix ausführen, indem Sie auswählen **Weitere Aktionen** Symbol und Auswahl **Validieren Sie die Regel** .

Aktualisieren Sie die Validierungseinstellungen in einer Matrix

Ändern Sie die Regelvalidierungsprüfungen für eine Matrix. Diese Prüfungen werden automatisch ausgeführt, wenn Sie Änderungen an der Matrixentscheidungstabelle speichern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelmatrizen**an.
3. Wählen Sie die zu aktualisierende Matrix aus.
4. In **Regelvalidierungen** Feld ändern Sie die Regelvalidierung.
   - Um eine Validierungsregel hinzuzufügen, wählen Sie das Suchsymbol und dann die Regelvalidierung aus.
   - Um eine Validierung zu löschen, wählen Sie das X in der Validierungspille aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Validierungsdefinition

Stellen Sie ein Skript bereit, das eine Kontextregeleingabe oder -Ausgabe in der Entscheidungstabelle für eine Preis- oder Produktberechtigungsmatrix validiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Validierungsdefinitionen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. In **Skript** Feld das anwenderdefinierte Skript eingeben, das die Fehlerprüfung, Warnmeldungen und Fehlermeldungen für die Validierung definiert.
5. Wenn die Entscheidungsbedingung standardmäßig nicht aktiv ist, wählen Sie aus **Deaktivieren Sie die Entscheidungsbedingung** .
6. Geben Sie ein **Name** Der Validierungsdefinition.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Ordnen Sie die anwenderdefinierte Definition einer Regelmatrix zu.
   a. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Matrixvalidierungen**an.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. In **Matrixtyp** Feld die Regelmatrix auswählen, für die diese anwenderdefinierte Validierungsdefinition gilt.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie eine Matrixversion

Erstellen Sie eine Version einer veröffentlichten Preis- oder Produktberechtigungsmatrix, wenn Sie die Matrix aktualisieren müssen, z. B. um eine Kontextvariable hinzuzufügen oder zu löschen, die in der Preismatrix verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricelist_Administrator, sn_csm_Pricelist_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 eine Version einer veröffentlichten Preismatrix (Standardpreisanpassungsmatrix, Preislistenstandardmatrix, Kostenbuch-Standardstandardmatrix oder Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix) und eine Produktberechtigungsmatrix erstellen. Wenn Sie eine Matrixversion erstellen, wird die neue Version zur aktiven Version. Nach dem Erstellen der Version aktualisieren Sie die Entscheidungstabelle für die Matrix, speichern und veröffentlichen die Matrix.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die zu aktualisierende Matrix aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Details für die Matrix die Option aus **Erstellen Sie eine neue Version** . Folgende Änderungen finden statt:
   - Die neue Version der Matrix wird in einer anderen Registerkarte geöffnet.
   - In der vorherigen Matrix die **Status** Ändert sich von veröffentlicht zu deaktiviert und das System **Vom System definiert** Wert ändert sich in „falsch“.
5. Ändern Sie die Matrix nach Bedarf.
   Wenn Sie beispielsweise Kontextvariablen aktualisieren, die in der Standardpreisanpassungsmatrix verwendet werden, können Sie Kontextvariablen in hinzufügen oder löschen **Kontextvariablen** Abschnitt der Matrix.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Aktualisieren Sie die Entscheidungstabelle für die Matrix, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Regel** . Fügen Sie die Entscheidungszeilen in der Entscheidungstabelle für die Matrix hinzu. Sie können die Exportfunktion der Entscheidungstabelle verwenden, um die Entscheidungstabelle für die vorherige Matrixversion in Excel zu bearbeiten, die Excel-Datei zu aktualisieren und dann die aktualisierte Excel-Tabelle zu importieren, um die Entscheidungstabelle für die neue Version auszufüllen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Entscheidungstabellen in Excel.
8. Wählen Sie Aus **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** .
   Sie können die Liste der Matrizen aktualisieren, um die neue Matrixversion anzuzeigen.

Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable

Erstellen Sie anwenderdefinierte Kontextvariablen, um Produkt- oder nicht-Produktmerkmale darzustellen, die von Preisadministratoren verwendet werden können, um verschiedene Preisfunktionen zu steuern, z. B. Preisanpassungen, oder Produktkatalog-Administratoren, um Berechtigungsregeln für Produktangebote festzulegen.

Vorbereitungen

Überprüfen Sie vor dem Erstellen einer anwenderdefinierten Variable die Kontextvariablen, die in der Tabelle „Kontextvariablen“ [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] verfügbar sind, um zu überprüfen, ob Sie eine neue benötigen. Diese Tabelle identifiziert die vom System definierten Variablen, die mit Produktkatalog-Management und bereitgestellt werden Pricing Management Und alle anwenderdefinierten Variablen, die erstellt wurden.

Die systemdefinierten Kontextvariablen, die für nicht-Produktattribute bereitgestellt werden, umfassen beispielsweise: Account, Versandland, Versandort, Versandland, Versandland, Versandadresse, Postleitzahl, Abrechnungsland, Abrechnungsort, Abrechnungsland, Abrechnungsadresse und Transaktionsdatum.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator können Sie anwenderdefinierte Kontextvariablen für Elemente wie nicht-Produktmerkmale erstellen, die Ihre Preisgestaltungs- und Produktkatalog-Administratoren in Regelmatrizen verwenden können, um Preisgestaltungsfunktionen oder Produktangebotsberechtigung zu steuern. Beispielsweise möchte Ihr Preisadministrator Preisanpassungen basierend auf dem Vertriebssegment definieren, aber das Vertriebssegment ist keine systemdefinierte Kontextvariable.

Sie erstellen den Variablennamen und definieren den Variablentyp, damit die Variable in einer Entscheidungsregel für eine Regelmatrix verwendet werden kann. Nachdem Sie die Variable erstellt haben, müssen Sie auch Ordnen Sie die Kontextvariable der Transaktionsentität zu , Z. B. Angebot oder Auftrag, aus dem das System den Kontext abruft.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Kontextvariablen**an.
3. Wählen Sie in der Liste Kontextvariablen die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Kontextvariable“

Feld	Beschreibung
Typ	Kontextvariablentyp. Wählen Sie den Typ des Felds für die Variable aus. Mit dem Feldtyp „Auswahlliste“ kann Ihr Anwender beispielsweise aus einer vordefinierten Auswahlliste auswählen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldtypen finden Sie unter Feldtypreferenz .
Bezeichnung	Name der Kontextvariablen, z. B. Vertriebssegment.
Spaltenname	ID der Kontextvariablen, für die der Kontextvariablentyp erstellt wird. Das System weist diesen Namen automatisch basierend auf zu **Bezeichnung** Eingegebener Name, z. B. „Sales_Segment“.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Bezeichnungsnamen.
Kontexttyp	Option, die angibt, woher der Kontext abgerufen wird. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Transaktions-Header: Kontext wird aus dem Header-Datensatz für eine Transaktion abgerufen, z. B. eine Verkaufschance, ein Angebot oder einen Kundenauftrag. ○ Transaktionsposition: Kontext wird aus dem Positionsdatensatz für eine Verkaufschance, ein Angebot oder eine Kundenauftragstransaktion abgerufen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Name des Anwendungsbereichs. Der Standardumfang ist Global.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Kontextvariable zur Verwendung in Regelmatrizen verfügbar ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte (zugehörige Liste) für **Typ** Die Sie in Schritt 4 und ausgewählt haben **Variablenzuordnung** Registerkarte wird angezeigt.
6. Abhängig von **Typ** Sie haben ausgewählt, erstellen Sie die Werte für den Typ, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
   Wenn Sie beispielsweise in Schritt 4 den Auswahltyp ausgewählt haben, wählen Sie aus **Neu** In **Auswahlmöglichkeiten** Registerkarte und definieren Sie die Auswahlmöglichkeiten.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die anwenderdefinierte Kontextvariable einer Transaktionsentität zu .

Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu

Ordnen Sie eine anwenderdefinierte Preiskontextvariable einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich für den Transaktionstyp befinden. Wenn Sie beispielsweise eine Kontextvariable für Aufträge zuordnen, lautet der Anwendungsbereich Auftragsmanagement. Verwenden Sie den Globe Symbol in der Navigationsleiste zum Ändern des Anwendungsbereichs.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Variablenzuordnungen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Lead-to-Cash-Entitätsattribut“

Feld	Beschreibung
Entität	Die Vertriebs- und Auftragsmanagement Entität, für die die Variable verwendet wird. Wählen Sie die Entität aus, z. B. Verkaufschance oder Bestellung.
Tabelle	Name der Anwendungstabelle für die Transaktion.
Feld	Feld aus der Anwendungstabelle, das sich auf die anwenderdefinierte Kontextvariable bezieht. Wählen Sie das Feld 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
Schlüssel	Anwenderdefinierte Kontextvariable. Wählen Sie die Variable aus der Liste der Preiskontextvariablen aus.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis
Die anwenderdefinierte Kontextvariable ist zur Verwendung in Preisgestaltungsmatrizen verfügbar.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management

Verwenden Sie Erweiterungspunkte, um anwenderdefinierte Skripts aus externen Quellen aufzurufen, die die Preisgestaltungslogik steuern, die in verwendet wird Pricing Management Funktion von Vertriebs- und Auftragsmanagement(SOM)-Anwendungen.

Um auf die verfügbaren Erweiterungspunkte zuzugreifen, navigieren Sie zu **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den gewünschten Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Preismanagement

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_csm_Pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	Passen Sie die Logik für die Bestimmung des Standardkostenbuchs an, das von der aufrufenden Anwendung verwendet wird, z. B. Angebotsmanagement. Dieser Erweiterungspunkt ändert die Standardkostenbuchlogik für den Header und die Zeile der aufrufenden Anwendung.
`sn_csm_Pricing.DefaultPriceListExtensionPoint`	Passen Sie die vom Aufruf verwendete Standardpreislistenlogik an SOM Anwendungen wie Angebotsmanagement Oder Auftragsmanagement. Dieser Erweiterungspunkt ändert die Standardlogik für den Header und die Zeile der aufrufenden Anwendung. **Hinweis:** Wenn Sie zusätzliche Kontextvariablen erstellen möchten, verwenden Sie die Standardpreismatrix für Preislisten, um die Preislisten-Standardwerte auf Headerebene zu verwalten. Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt nur für Anwendungsfälle, die die Standardmatrix für Preisliste nicht verwenden können. In diesem Fall enthält die Anforderung neben den Standardkontextvariablen Werte für alle Kontextvariablen.
`sn_csm_Pricing.ListPriceExtensionPoint`	Passen Sie die Logik für die Bestimmung eines Basislistenpreises an. Ermöglicht Ihnen, die Logik der Preisgestaltungsengine zu erweitern und sich nicht auf eine Preisliste und eine Preislistenposition

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Preismanagement (Fortsetzung)

Erweiterungspunkt	Beschreibung
	zu verlassen, um den Basislistenpreis abzurufen.
`sn_csm_Pricing.AttributeAdjustmentExtensionPoint`	Passen Sie die Logik an, die die Attributanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Sie können die Logik der Preisgestaltungsengine erweitern, ohne die Tabelle „Attributanpassung“ zum Abrufen der Anpassungswerte zu verwenden.
`sn_csm_pricing.PricingAdjustmentsExtensionPoint`	Passen Sie die Logik an, die Preisanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Ermöglicht Administratoren (Partnerimplementierern), die Logik der Preisgestaltungsengine zu erweitern, indem sie sich nicht auf die Matrix der Standard- und Komponentenkonfigurationsregel verlassen, um die Anpassungswerte abzurufen.

Preisentitäten werden exportiert und importiert

Als Preisadministrator können Sie Preisentitäten zwischen exportieren und importieren ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Zielproduktionsinstanz heraufstufen. Jeder Prozess umfasst einen separaten Satz von Schritten.

Vor dem Exportieren und Importieren von Preisentitäten

Bevor Sie Ihre Preisentitäten in eine Zielinstanz exportieren, beachten Sie die folgenden Voraussetzungen:

Importieren Sie produktbezogene Entitäten in Ihre Zielinstanz

Überprüfen Sie, ob Ihr Produktkatalog-Administrator zuerst die Produktkatalog-Basisentitäten, den Produktangebotskatalog und die Produktangebote in Ihre Zielinstanz importiert hat. Ihre Preisgestaltungsentitäten sind Produktangeboten und Katalogen zugeordnet, daher müssen die Angebots- und Kataloginformationen vorhanden sein, bevor Sie Preisgestaltungsentitäten importieren. Weitere Informationen zu den Produktentitäten, die in Ihre Zielinstanz importiert werden müssen, finden Sie unter Produktkatalog-Entitäten werden exportiert und importiert.

Exportieren Sie den Update-Satz für Änderungen der Entscheidungstabelle in Ihre Zielinstanz, bevor Sie die zugehörige Preismatrix exportieren

Wenn Sie eine neue Version einer Preismatrix haben, die Änderungen der Entscheidungstabelle enthält, z. B. einen Verweis auf ein neues Produktangebot, bitten Sie Ihren Administrator, den vom System generierten Update-Satz, der die Änderungen der Entscheidungstabelle enthält, in Ihre Zielinstanz zu exportieren. Als Nächstes exportieren Sie die neue Preismatrix und importieren die Preismatrix dann in Ihre Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Preisentitäten exportieren und Importieren Sie Preisentitäten.

Export- und Importprozess für Preisgestaltungsentitäten

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Preisentitäten zu exportieren und zu importieren.

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

Export- und Importschritte für Preisgestaltungsentitäten

Schritt	Beschreibung
Preisentitäten exportieren	Exportieren Sie Preisentitäten aus einer Instanz in eine andere. Die Entitäten werden als JSON exportiert und in Ihr lokales Download-Verzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Importieren Sie Preisentitäten	Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten, die als JSON-Dateien in eine andere Instanz exportiert wurden.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

Preisentitäten exportieren

Exportieren Sie Preisentitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis, damit sie in ein anderes importiert werden kann ServiceNow Instanz.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine neue Version einer Preismatrix mit einer aktualisierten Entscheidungstabelle exportieren, bitten Sie Ihren Administrator, den vom System generierten Update-Satz, der die aktualisierte Entscheidungstabelle enthält, in die Zielinstanz zu exportieren.

Erforderliche Rolle: sn_csm_pricing_pricelist_Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Entitäten exportieren**an.
   In der Liste Entitäten exportieren werden die vorherigen Exportaufträge angezeigt.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie auswählen **Hierarchie Exportieren** .
   Die **Exportieren Sie Entitäten** Formular wird in geöffnet **Export-UI** Registerkarte.
4. In **Entitätstyp** , Wählen Sie die Preisentität aus, die aus Ihrer Quellinstanz exportiert werden soll.
   Die Preisgestaltungsentitäten umfassen: Regelmatrix, Preisliste, Preislistenposition, Attributanpassung, Kostenbuch, und Kostenbuchposition.
5. Wählen Sie die Elemente aus, die Sie exportieren möchten, und wählen Sie dann aus **Exportieren** .

   Hinweis:

   - Entitäten wie Preisgestaltungsmatrizen können bestimmte Versionen haben. Stellen Sie sicher, dass Sie eine bestimmte Version der zu exportierenden Entität auswählen und diese Version in die Zielinstanz importieren.
   - Wenn Sie neue Versionen von Preismatrizen mit aktualisierten Entscheidungstabellen haben, die auf neue Produktangebote verweisen, bitten Sie Ihren Administrator, den vom System generierten Update-Satz zu exportieren, der die aktualisierten Entscheidungstabellen enthält.

6. Geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung an, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Der Exportprozess beginnt, und eine Meldung zeigt die Katalogexport-ID 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.

7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Entitäten exportieren** Listen Sie den Exportauftrag auf, und wählen Sie ihn aus.

   Die exportierte Datei wird in angezeigt **Anhänge** Bereich.

8. Wählen Sie den Anhang aus, um die exportierte Datei herunterzuladen.
   Die Datei wird als JSON-Datei heruntergeladen und in Ihrem lokalen Download-Verzeichnis gespeichert.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Preisentitäten.

Importieren Sie Preisentitäten

Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten mit in eine Zielinstanz ServiceNow Plattformimport-Funktion.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, überprüfen Sie Ihre Zielinstanz, und stellen Sie sicher, dass bestimmte erforderliche Entitäten importiert wurden. Beispielsweise müssen die Produktangebote und Produktangebotskataloge, die Ihren Preisgestaltungsentitäten zugeordnet sind, zuvor in Ihre Zielinstanz importiert worden sein. Wenn Sie Preislistenpositionen oder Kostenbuchpositionen importieren, muss die Preisliste oder das Kostenbuch für diese Positionen zuvor in Ihre Zielinstanz importiert worden sein. Und wenn Sie eine neue Preislistenmatrix importieren, muss Ihr Administrator die zugehörige Entscheidungstabelle in Ihre Zielinstanz in einem vom System generierten Update-Satz importiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_csm_pricing_pricelist_Administrator

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Zielinstanz, in die Sie die Preisdaten importieren möchten.
2. Starten Sie den Importprozess.
   - Um Preisentitäten zu importieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Export/ Import** > **Importieren**an.
   - Um Kontextregeln zu importieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Verwaltung von Kontextregeln** > **Importieren**an.

   Der Datensatz für die Importdatenquelle wird geöffnet.
3. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie auswählen **Anhänge** ( )-Symbol in der Kopfzeile.
   Das Popup-Fenster Datenquelle importieren wird geöffnet.
4. Wählen Sie Aus **Wählen Sie die Datei aus** Und wählen Sie die JSON-Datei aus, die Sie importieren möchten.
5. Wenn die Datei hochgeladen wird, schließen Sie das Popup „Anhänge“.
6. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Alle Datensätze Laden** .
   Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsbalken mit dem importierten Auftrag wird geöffnet. Die importierten Daten werden in die temporäre Importsatztabelle sn_csm_price_Import_Data_Source oder sn_csm_ctxrul_mgt_Import_Data_Source geladen, wenn Sie Kontextregeln importieren.

   Hinweis: Während des Imports einer Preismatrix in die Zielinstanz ordnet ein Post-Skript die Referenzentitäten in der Entscheidungstabelle, die in einem Update-Satz importiert wurde, der entsprechenden Preismatrix 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.

7. Wählen Sie im Abschnitt nächste Schritte die Option aus **Führen Sie Eine Robuste Transformation Aus** , Und wählen Sie dann aus **Transformieren** .
   Der Fortschrittsbalken zeigt den Transformationsstatus an. Wenn die Transformation abgeschlossen ist, werden die importierten Daten in die entsprechenden Preistabellen geladen.
8. Wählen Sie im Abschnitt nächste Schritte den Link Importsatz aus, um den resultierenden Importsatz anzuzeigen.
   Die importierten Daten sind in den entsprechenden Tabellen verfügbar.
9. Öffnen Sie im Datensatz „Importsatz“ **Importprotokoll** Registerkarte, um auf Fehler zu überprüfen und sicherzustellen, dass die Transformation erfolgreich abgeschlossen wurde.

Nächste Maßnahme

Bestimmte importierte Preisentitäten, z. B. Preislisten oder Kostenbücher, befinden sich in der Zielinstanz im Entwurfsstatus. Um die importierte Preisliste oder das Kostenbuch in der Instanz zu aktivieren, veröffentlichen Sie sie.

Konfigurieren von Agent-Tools in Vertriebs- und Auftragsmanagement

Die Anwendungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement Geben Sie allgemeine Funktionen und Tools für Service Desk-Mitarbeiter frei.

In diesem Abschnitt werden allgemeine Funktionen beschrieben, die Sie für Ihre Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren können, z. B. standortbasierte Transaktionen.

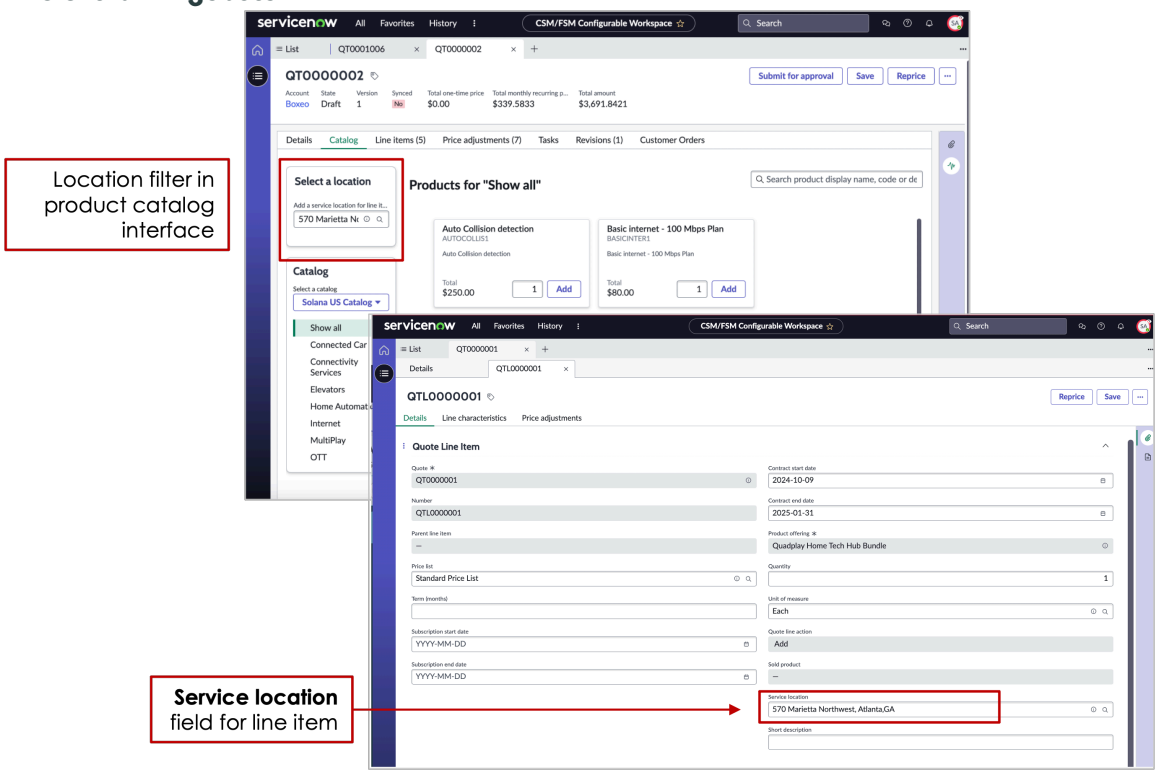
Standortbasierte Produkttransaktionen konfigurieren

In Vertriebs- und Auftragsmanagement, Service Desk-Mitarbeiter können Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen, die auf den Kundenstandort zugeschnitten sind. Diese Transaktionen werden als standortbasierte Produkttransaktionen bezeichnet.

Wenn die für Kunden verfügbaren Produktangebote und Services je nach Standort variieren, können Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Standortfilter in der Produktkatalog-UI verwenden, um einen Servicestandort auszuwählen und nur die für diesen Standort geeigneten Produkte und Services anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können dann die entsprechenden Produkte zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können Produkte und Services innerhalb derselben Transaktion auch von einem Standort an einen anderen kopieren, sodass für jeden Standort keine weiteren Verkaufschancen, Angebote oder Bestellungen erstellt 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.

Standortfilter in der Produktkatalog-UI und Servicestandort in der Einzelposten-Ansicht für Angebote



Funktionsweise standortbasierter Transaktionen

Administrator- und Produktkatalog-Administratorkonfiguration

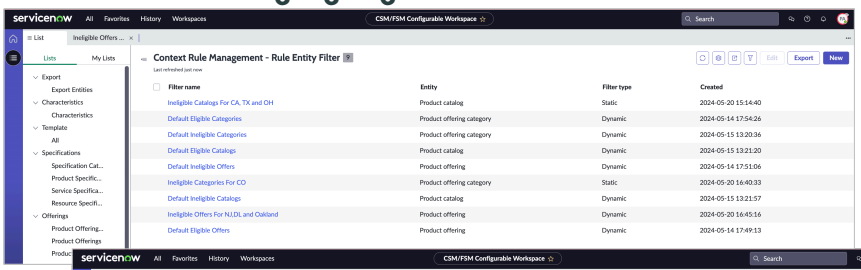
Administratoren aktivieren standortbasierte Transaktionen, indem sie aktivieren `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Systemeigenschaft.

Produktkatalog-Administratoren verwenden die Entitätsfilter für Produktberechtigungsregeln, um berechtigte und nicht berechtigte Produktentitäten (Kataloge, Kategorien und Produktangebote) zu identifizieren. Sie richten auch Entscheidungsregeln in Produktberechtigungsmatrizen ein, um die Kontextvariablen anzugeben, z. B. Abrechnungsstatus oder Servicestandortsvariablen (eingeführt im Release vom November 2024), um die Anzeige berechtigter Kataloge, Kategorien oder Produktangebote zu steuern.

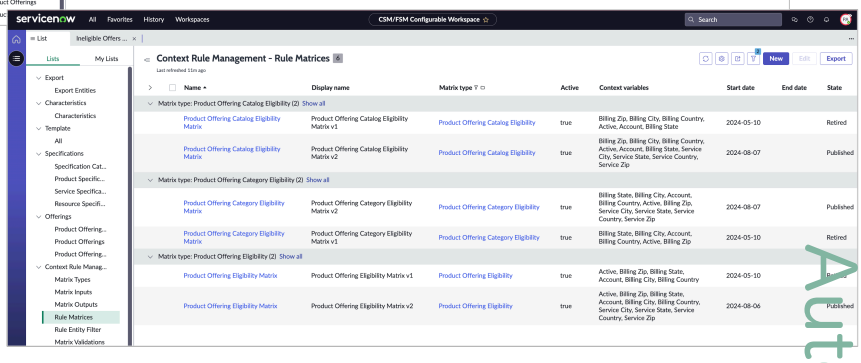
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Regelentitätsfilter und Produktberechtigungsregelmatrizen

Rule entity filters for product eligibility



Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)

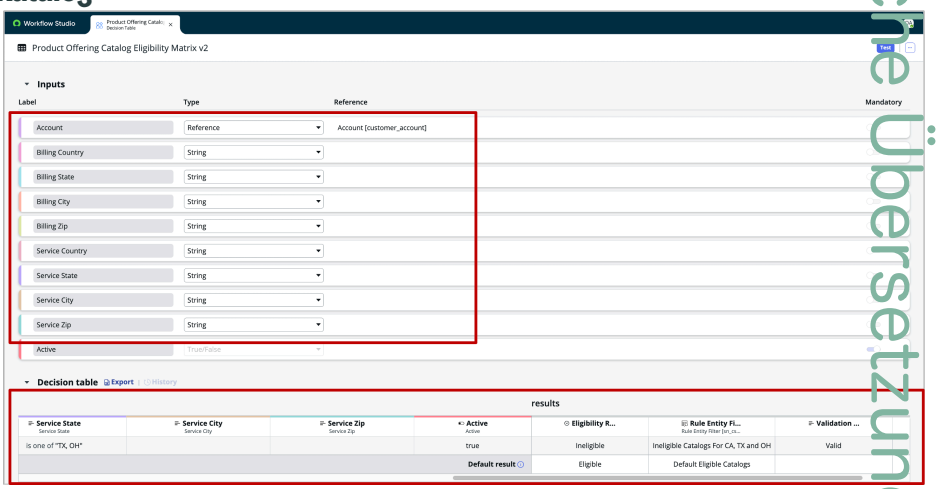


Im folgenden Beispiel der Berechtigungsmatrix für Produktangebotskatalog werden ein Regelentitätsfilter für nicht berechtigte Kataloge und die Kontextvariable Servicestatus verwendet, um den angezeigten Produktkatalog zu filtern.

Beispiel für eine Matrix zur Berechtigung für einen Produktangebotskatalog

Context variables for product eligibility

Decision rule for product entity



Service Desk-Mitarbeiter-Experience für standortbasierte Transaktionen

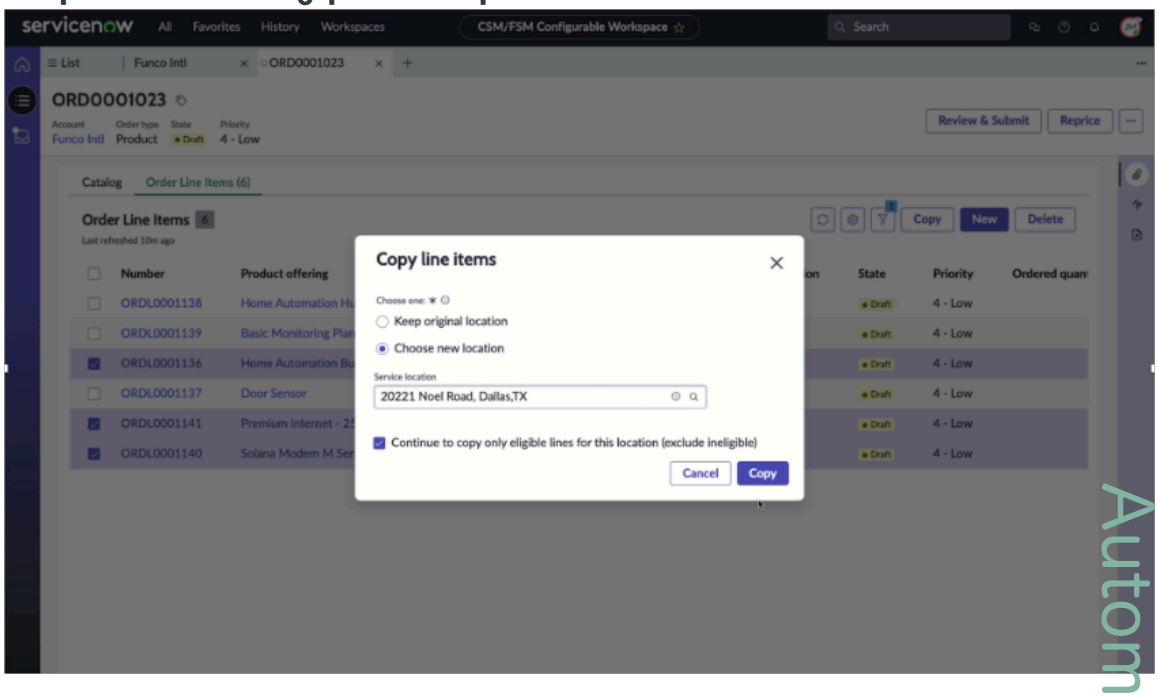
Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Servicestandort angeben, zeigt die Produktkatalog-UI je nach konfigurierten Produktberechtigungsentitäten den berechtigten Katalog, die Kategorien oder Angebote für diesen Standort an. Wenn sie ein einfaches oder festes Produkt auswählen, wird die Position automatisch für den angegebenen Standort erstellt. Wenn sie ein konfigurierbares Produkt auswählen, verwenden sie den Produktkonfigurator, um die Produktoptionen anzupassen. Eine Position wird automatisch erstellt, wenn die Produktkonfiguration gespeichert wird.

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können dann Einzelposten an einen anderen Standort in derselben Transaktion kopieren (Verkaufschance, Angebot oder Bestellung). Sie können angeben, dass nur berechtigte Einzelposten an den angegebenen Standort kopiert 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.

Beispiel für eine Auftragspositionskopie



Details dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter Produkte zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung nach Standort hinzufügen, finden Sie unter:

- Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen.
- Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort.
- Filtern Sie Kataloge nach Standort in einem Angebot.
- Kopieren Sie Standorte für Angebotspositionen.
- Produktkatalog nach Standort filtern.
- Aktualisieren Sie Produktstandorte auf Auftragspositionsebene.

Standortbasierte Transaktionen werden eingerichtet

Administratoren und Produktkatalog-Administratoren führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um standortbasierte Transaktionen einzurichten.

Standortbasierte Transaktionskonfigurationsaufgaben

Schritt	Beschreibung	Rolle
Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen	Aktivieren Sie die *sn_sales_common.enable_location_based_transactions*-Systemeigenschaft.	Administrator
Erstellen Sie Regelentitätsfilter	Definieren Sie die Regelentitätsfilter, die Kataloge, Kategorien und Produktangebote entweder für die Anzeige in Frage stellen oder nicht.	Produktkatalog-Administrator
Definieren Sie Produktberechtigungsregeln	Legen Sie die Produktberechtigungsregeln fest, indem Sie die Kontextvariablen auswählen, z. B. die Kontextvariablen des Servicestandorts, die die Anzeige	Produktkatalog-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.

Standortbasierte Transaktionskonfigurationsaufgaben (Fortsetzung)

Schritt	Beschreibung	Rolle
	von Produktkatalogen, Kategorien oder Angeboten steuern.	

Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen

Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge, indem Sie verwenden `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Systemeigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Mit der Systemeigenschaft können Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Kundenstandort auswählen und nur die berechtigten Produkte für diesen Kundenstandort anzeigen, wenn Produktlinien zu einer Opportunity, einem Angebot oder einer Bestellung hinzugefügt werden. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter auch Einzelposten an einen anderen Standort innerhalb derselben Transaktion kopieren (Opportunity, Angebot oder Bestellung).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_properties.list` .
2. Öffnen Sie `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`Systemeigenschaft.
3. Im Feld **Wert** geben Sie `wahr` ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der Standortfilter wird in der Produktkatalog-Schnittstelle angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können den Filter verwenden, um einen Standort auszuwählen, wenn Produktlinien zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzugefügt werden. Der Katalog zeigt die berechtigten Produktangebote für den Standort an. Nach dem Hinzufügen von Produkten aus dem Katalog können Service Desk-Mitarbeiter ausgewählte Produkte (Einzelposten) an einen anderen Standort innerhalb derselben Transaktion kopieren, ohne eine weitere Verkaufschance, ein Angebot oder eine Bestellung für einen anderen Kundenstandort erstellen zu müssen.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie Filter für Produktberechtigungsregel Und Matrizen Die die nach Standort angezeigten Produktangebote steuern.

Einrichten von Produktkonfigurator

Steuern Sie die in angezeigten Produktoptionen ProduktkonfiguratorSchnittstelle mithilfe des API-Frameworks „Open State Management“.

Konfiguration – Übersicht
Als Administrator können Sie die im Produktkonfigurator angezeigten konfigurationsstatus und Konfiguratorknoten verwalten, indem Sie das API-Framework für Open State Management und Erweiterungspunkte für Open State Management verwenden.

Öffnen Sie die Statusverwaltung

Das offene Statusmodell ist ein programmatisches Framework in der API „Konfigurationsstatusmodell“, mit dem Sie Variationen in Produktoptionen programmieren

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, die in angezeigt werden Produktkonfigurator In Vertriebs- und Auftragsmanagement. Das API-Framework stellt bestimmte status und Hilfsanwendungs-API-Methoden zur Steuerung der Knoten in bereit Produktkonfigurator Anwenderoberfläche wird angezeigt.

Als Entwickler können Sie verwenden Erweiterungspunkte für Verwaltung des offenen Status Dient zum Festlegen der schreibgeschützten oder bearbeitbaren status für jeden Konfiguratorknoten basierend auf Ereignissen, die beim Laden auftreten oder wenn sich die Produktauswahl ändert. Sie können optional auch Informationsnachrichten skripten und den Status des Knotens ändern. Diese Nachrichten werden kontextbezogen in der Anwenderoberfläche des Produktkonfigurators angezeigt. Verschiedene Hilfs-API-Methoden sind zum Lesen und Festlegen von status auf jedem Knoten verfügbar, wodurch umfangreiches JSON-Skripting entfällt.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktionen haben.

Anwendungsfälle für die Verwaltung des Konfigurationsstatus

Die folgende Tabelle zeigt verschiedene Möglichkeiten, wie Sie die in angezeigten Produktoptionen steuern können Produktkonfigurator.

Beispiele für Anwendungsfälle des Konfigurationsstatusmodells

Anwendungsfall des Produktkonfigurators	Beispiel
Blenden Sie bestimmte Optionen für einen Kunden aus	Eine Produktattributsauswahl wird für Kunden in Kalifornien aufgrund staatlicher Sicherheitsvorschriften nicht angezeigt.
Legen Sie bestimmte Standardoptionen für einen Kunden fest	Bei Upgrades wird nur der ultimative Plan für Bestandskunden mit einem Premium-Plan angezeigt.
Zulassen, dass nur bestimmte Optionen basierend auf anderen Attributoptionen ausgewählt werden	Zeigen Sie für bestimmte Produkte wie Laptops alle Größen 13", 15" und 17" an, aber zeigen Sie nur 15"- und 17"-Laptops an, wenn nur die Touchscreen-Funktion erforderlich ist.
Lassen Sie zu, dass die Menge für Produkte festgelegt wird	Einige Produkte haben möglicherweise andere Standardmengenwerte. Zulassen, dass Service Desk-Mitarbeiter die Menge konfigurieren, solange der Wert innerhalb der Grenzen einer für dieses Produkt zulässigen Mindest- und Höchstmenge liegt.
Zulassen, dass nur bestimmte Merkmalsauswahlen getroffen werden	Bestimmte Produktauswahlen erfordern die Auswahl eines bestimmten Merkmalswerts. Beispiel: Bei Auswahl des ultimativen Internetplans kann die Konnektivitätsgeschwindigkeit 5G ausgewählt werden.

Sie können die Anzeige von Optionen in verwalten Produktkonfigurator Mithilfe des API-Frameworks „Konfigurationsstatusmodell“.

knotenstatus

Knoten im Produktkonfigurator zeigen Produktbeziehungsgruppen, untergeordnete Produkte und Merkmalsoptionen an. Knoten können die folgenden status haben:

Sichtbar: Ja (Knoten sichtbar machen) oder Nein (Knoten unsichtbar machen)

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationen, die für den Service Desk-Mitarbeiter im Produktkonfigurator sichtbar oder nicht sichtbar sind. Optionen sind möglicherweise nicht sichtbar, wenn sie mit anderen vom Service Desk-Mitarbeiter getroffenen Auswahlen nicht kompatibel sind. Beispiel: Für eine bestimmte Fahrzeugrädergröße sind inkompatible Reifenoptionen nicht sichtbar.

Bearbeitbar: Ja (Knoten anzeigen und auswählbar machen) oder Nein (Knoten anzeigen, aber nicht auswählbar machen)

Konfigurationen, die vom Service Desk-Mitarbeiter im Produktkonfigurator bearbeitet werden können oder nicht bearbeitet werden können. Service Desk-Mitarbeiter können bestimmte Aspekte des Produkts personalisieren und gleichzeitig Einschränkungen beibehalten, die für das Produkt erforderlich sind. Beispielsweise können für ein bestimmtes Fahrzeugmodell nur kompatible Außenfarben bearbeitet werden.

Menge – Sichtbar (Ja/Nein), Bearbeitbar (Ja/Nein)

Konfigurationen, die die Menge für ein Produkt festlegen, Regeln im Zusammenhang mit der Menge erzwingen und Informations- und Fehlermeldungen im Zusammenhang mit der Menge am entsprechenden Knoten anzeigen.

Aktiviert – Ja (Knotenauswahl anzeigen) oder Nein (Knotenauswahl unsichtbar machen)

Konfigurationen, die die Konfigurationsoptionen für die Auswahl basierend auf dem Kontext anzeigen.

Wert – Sichtbar (Ja/Nein), Bearbeitbar (Ja/Nein)

Konfigurationen, die einen Wert für ein Merkmal festlegen, Regeln im Zusammenhang mit dem Merkmal erzwingen und Informations- oder Fehlermeldungen im Zusammenhang mit dem entsprechenden Knoten anzeigen.

Hinweis: Service Desk-Mitarbeiter können Nachrichten auf Knotenebene festlegen, um eine Statusänderung zu begründen.

Ereignisse

Verwalten Sie knotenstatus mithilfe des API-Frameworks „Konfigurationsstatusmodell“. Aktivieren Sie diese status mithilfe der folgenden zwei Ereignisse im Ereignis-Framework des Konfigurationsstatusmodells:

- Beim Laden: Der Status (Sichtbarkeit, Bearbeitbarkeit) jedes Knotens wird anfänglich auf „Ja“ (wahr) festgelegt. Der Status „Offen“ wird beim Laden aufgerufen.
- Bei Change: Diese Funktion wird immer dann aufgerufen, wenn sich der Wert eines Knotens in ändert Produktkonfigurator Anwenderoberfläche. Dieser Status wird jedoch nicht aufgerufen, wenn Mengenänderungen in auftreten Produktkonfigurator. Diese status können programmgesteuert auf eine der folgenden Arten festgelegt werden: Beim Laden, während der Auswahl oder kurz bevor die Instanz mit der Transaktion synchronisiert wird

Hilfe-API-Methoden

Sie können die folgenden Hilfs-API-Methoden verwenden, um status auf jedem Knoten zu lesen und festzulegen.

status anwenden

Legen Sie die sichtbaren und bearbeitbaren status für Produktbeziehungsgruppen, Produktmerkmale und Produktmerkmalsoptionen mithilfe der Getter- und Setter-Methoden fest, um den Status des Konfigurationsmodells zu lesen und zu ändern.

Getter-Methoden

Rufen Sie Knotenpfade zusammen mit den status auf einem beliebigen Konfigurationsknoten 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.

- `GetAllNodes()` : Gibt JSON mit Knotenpfad (Verweis auf Code) und dem jeweiligen relativen Pfad mit allen status zurück.
- `GetNode(nodePath)` : Gibt javascript-Objekt des Knotens für den angegebenen Knotenpfad zurück, falls vorhanden.
- `GetNodeDetails(nodePath` : Gibt alle status für den angegebenen Knotenpfad zurück, falls vorhanden.

Setter-Methoden

- Legen Sie die sichtbaren und bearbeitbaren status für Produktbeziehungsgruppen, Produktmerkmale und Produktmerkmalsoptionen fest.
  - `SetVisible` : Wahr/falsch auf allen Ebenen
  - `SetVisible(wahr/falsch)`
  - `Setbearbeitbar` : Wahr/falsch auf allen Ebenen
  - `SetEditable (wahr)`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setVisible(true, “This is a sample message for setVisible”);
newHandler.setEditable(false, “This is a sample message for setEditable”);
```

- Legen Sie die Menge für Angebote und Spezifikationen fest. Der nodePath bestimmt das Produkt, und der Wert ist die festzulegende Menge.
  - `SetQuantity(Wert);`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
newHandler.setQuantity(value, “This is a sample message for
 setQuantity”);
```

- Legen Sie die Konfigurationsoptionen fest, um anzuzeigen, was ausgewählt wird.
  - `SetChecked (Wert); wahr/falsch`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var nodePath =
 “QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
var newHandler.setChecked(true, “This is a sample message
 for setChecked”)
```

- Legen Sie den Wert für einen Merkmalsknoten fest, bei dem der Eingabetyp eine einzelne Textzeile ist.
  - `SetValue( Wert);`
  - Implementierungsbeispiel:

```
var nodePath =
“QUADPLAYHO1/OPTIONALPRODUCTS/CONNECTEDC2/CONNECTEDC1/VIN”
var newHandler = configInstance.getNode(nodePath);
```


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

```
newHandler.setValue("9TKN332", "This is a sample message for
setValue");
```

Getter-Kontextvariablen-Methoden

Ruft Kontextvariablen in ab Produktkonfigurator Anwenderoberfläche.

- `GetHeaderContextVariables()` : Gibt eine Liste aller Header-Kontextvariablen zurück.
- `GetHeaderContextVariableValue(contextVariable)` : Gibt einen Wert und den Anzeigewert einer bestimmten Kontextvariablen im Header zurück.
- `GetLineContextVariables()` : Gibt eine Liste aller Positionskontextvariablen zurück.
- `GetLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)` : Gibt den Wert einer bestimmten Kontextvariablen in der Zeile zurück.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte für die Verwaltung des offenen Status

Steuern Sie die im Produktkonfigurator angezeigten Optionen mithilfe von Erweiterungspunkten in Offenes Statusmanagement.

Sie können Erweiterungspunkte verwenden, um anwenderdefinierte Skripts für die Verwaltung des Produktkonfigurators aufzurufen.

Greifen Sie als Administrator auf die verfügbaren Erweiterungspunkte für das offene Statusmanagement zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** Und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den entsprechenden Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für Statusverwaltung

Erweiterungspunkte	Beschreibung
ConfigInstanceAPIImpl	Ruft die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während der Befehle „Change“ und „beim Laden“ ab.
OpenStateValidation	Gibt die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während des Change und beim Laden zurück.
OpenStateResponse festlegen	Aktualisiert die Konfigurationsinstanz des offenen Status auf eine Konfigurationsinstanz.
OpenStateModelExtension	Methode, mit der zur Rückkehr zur aktualisierten Konfigurationsinstanz verwendet wird. Kunden können die Prozessmethode anpassen.

Weisen Sie Anwenderrollen in zu Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Die Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen verwenden Rollen, um den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten zu steuern. Rollen bestimmen auch den Zugriff auf Informationen für die Datensicherheit, identifizieren Anwender und definieren die Arbeit, die Anwender in Ihrer Organisation ausführen.

Übersicht über Rollen

Rollen definieren die Funktionen, die Anwendern von zur Verfügung stehen Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen, einschließlich:

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

- Produktkatalog-Management
- Pricing Management
- Lead Management
- Opportunity-Management
- Angebotsmanagement
- Vertriebsvereinbarungsmanagement
- Auftragsmanagement

Weisen Sie Anwendern und Gruppen Rollen zu, indem Sie verwenden ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktion.

- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einem Anwender finden Sie unter Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Lead Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Lead Management.

Rolle	Beschreibung
Leitender Service Desk-Mitarbeiter [sn_customerservice.csm_Workspace_user]	Identifiziert, pflegt und wandelt Leads in Möglichkeiten um. Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Leads. Hat Zugriff auf CSM Arbeitsbereich. I
Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Manager]	Rolle, die Zugriff auf hat CSM Und Lead-Entitäten.
Sales Operations-Spezialist [sn_Sales_common.Sales_OPS_Specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Lesezugriff auf Lead-Entitäten. Konfiguriert Vertriebsprozesse in einer Organisation.
Lead-Viewer [sn_prd_pm.product_catalog_viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.context_variable_Viewer] [sn_csm_ctxrul_mgt.rule_matrix_viewer]	Granulare Rolle, die Zugriff zum Anzeigen von Produktkatalog-Entitäten wie Produktangeboten hat.
Leitender Autor	Lesezugriff auf alle Lead-Tabellen wie Header und Einzelposten.

Opportunity-Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Opportunity-Management. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Opportunity-Management.

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Agent]	Identifiziert, pflegt und wandelt Verkaufschancen in erfolgreichen Vertrieb um. Erstellt, liest und aktualisiert Jobangebote.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
Vertriebsleiter [sn_Sales_common.Sales_Manager]	Überprüft offene Verkaufschancen und weist sie Vertriebsmitarbeitern zu. Erstellt, liest und aktualisiert Jobangebote.
Sales Operations-Spezialist [sn_Sales_common.Sales_OPS_Specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Konfiguriert Vertriebsprozesse in einer Organisation.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Setup_Viewer	Granulare Rolle, die Zugriff auf Verkaufszyklus und -Phasen hat.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Setup_Writer	Granulare Rolle, die Zugriff auf Vertriebszyklus und -Phasen hat.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Viewer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancentabellen wie Header und Einzelposten.
sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_Writer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancentabellen wie Header und Einzelposten.

Angebotsmanagement Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Angebotsmanagement.

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Agent]	Identifiziert, pflegt und konvertiert Angebote in erfolgreiche Verkäufe.
Vertriebsleiter [sn_Sales_common.Sales_Manager]	Weist Vertriebsmitarbeitern oder Vertriebsteams Angebote zu.
Vertriebsvorgangsspezialist [sn_Sales_common.Sales_OPS_Specialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Konfiguriert Vertriebsprozesse in Vertriebsvorgängen.

Vertriebsvereinbarungsmanagement Rollen

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter, Daten-Viewer sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Viewer	Lesen Sie Vorgänge zu Vertriebsvereinbarungen, Vertriebsvereinbarungspositionen und zugehörigen Daten wie Merkmalen, Preislisten und anderen Tabellen.
Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Writer	Erstellen, lesen und aktualisieren Sie Vorgänge für Vertriebsvereinbarungen und Vertriebsvereinbarungspositionen.

Produktkatalog-Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Produktkatalog-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.

Rolle	Beschreibung
Produktkatalog-Manager [sn_prd_pm.product_catalog_manager]	Produkt, Service erstellen, lesen, aktualisieren und löschen und Ressourcenspezifikationen.
Produktkatalog-Administrator [sn_prd_pm.product_catalog_admin]	Produkt, Service erstellen, lesen, aktualisieren und löschen Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen. Kann auch Katalogentitäten exportieren und importieren und katalogbezogene Systemeigenschaften einrichten.
Produktkatalog-Viewer [sn_prd_pm.product_catalog_viewer]	Lesezugriff auf Produkt-, Service-, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen.

Pricing Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Pricing Management.

Rolle	Beschreibung
Preislistenadministrator [sn_csm_pricing_Pricelist_Administrator]	Erstellen, aktualisieren und lesen Sie Preisgestaltungsentitäten. Kann auch Preisgestaltungsentitäten exportieren und importieren, preisbezogene Systemeigenschaften einrichten oder bearbeiten und Transaktionsprotokolle anzeigen.
Preislistenmanager [sn_csm_pricing_Pricelist_Manager]	Erstellen, aktualisieren und lesen Sie Preisgestaltungsentitäten.
Preislistenschreiber [sn_csm_price.Pricelist_Writer]	Granulare Rolle, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Um eine Preisgestaltungsentität wie eine Preisliste oder ein Kostenbuch zu löschen, muss sich die Preisgestaltungsentität im Status Entwurf befinden.
Preislistenschreiber für Vertriebsvereinbarung [Sales_Agreement_Pricelist_Writer]	Granulare Rolle, die Lese- und Erstellungszugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Erstellungszugriff wird nur über Back-End-Workflows gewährt. Schreibzugriff nur für Vertriebsvereinbarung Preislisten. Wird in der Rolle „Verfasser der Vertriebsvereinbarung“ geerbt.
Preislistenanzeige [sn_csm_pricing.Pricelist_Viewer]	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten, Preislistenpositionen, Kostenbücher und Kostenbuchpositionen hat.

Auftragsmanagement Rollen

Auftragsmanagement Verwendet die Rollen in den folgenden Tabellen, um den Zugriff auf die Anwendungsfunktionen für Auftragsmanagement, Serviceauftragsmanagement und Fallout-Management zu steuern und zu verwalten.

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

Order Management-Rollen

Rolle	Beschreibung
Auftragserfüllungs-Manager [sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager]	Zeigen Sie den Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an und bearbeiten Sie ihn. Erfüllungsmanager mit dieser Rolle können Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Auftragserfüllungsmanager empfängt Aufträge, überprüft Auftragspositionen, überprüft, ob Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigt sie dann.
Auftragserfüllungs-Agent [sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent]	Zeigen Sie Zugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch Ausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten, aber sie können einige Felder in den Produktauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Auftragserfüllungsmanager einen Auftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter diese Erfüllungsaufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsgenehmiger [order_approver]	Zeigen Sie Zugriff auf Kundenaufträge und Produktkatalogdaten an. Benutzer mit dieser Rolle können Kundenaufträge genehmigen, aber im Unterschied zu Auftragserfüllungsmanagern oder Auftragserfüllungsmitarbeitern keinen Auftrag erstellen, aktualisieren oder löschen. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsbetrachter [order_viewer]	Zeigen Sie Zugriff auf Kundenaufträge, Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Sie sollten auch einem Auftragsbetrachter die Rolle sn_prd_pm.product_catalog_viewer gewähren, um auf die Produktkatalogdaten zuzugreifen.

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

Order Management-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Hinweis: Die Rollen „Auftragsgenehmiger“ und „Auftragsbetrachter“ sind in der Rolle „Auftragsmanagement Business Stakeholder“ enthalten, der eine Gebühr zugeordnet ist. Weisen Sie diese Rollen Anwendern nicht zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Business-Stakeholder aktivieren .
Erfüllungs-Viewer [sn_ind_tmt_orm.Fulfillment_Viewer]	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Erfüllungstabellen hat: Auftragsaufgaben, Domänenaufträge, Produktaufträge, Ressourcenaufträge und Serviceaufträge.
Erfüllungsschreiber [sn_ind_tmt_orm.Fulfillment_Writer]	Granulare Rolle, die Lese- und Schreibzugriff auf Erfüllungstabellen hat: Auftragsaufgaben, Domänenaufträge, Produktaufträge, Ressourcenaufträge und Serviceaufträge. Diese Rolle enthält die Rolle „Erfüllungs-Viewer“ [sn_ind_tmt_orm.Fulfillment_Viewer].
Auftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order_Agent]	Eine Persona-Rolle mit Berechtigungen zum Erstellen, Bearbeiten, Anzeigen und Löschen von Aufträgen, Auftragspositionen und Auftragspositionsmerkmale sowie Berechtigungen zum Anzeigen von Aufgaben.
Auftragsadministrator [sn_ind_tmt_orm.order_admin]	Eine Persona-Rolle mit den gleichen Berechtigungen wie die Rolle „Auftragsmitarbeiter“ (Aufträge erstellen, bearbeiten, anzeigen, löschen, Auftragspositionen, und Auftragspositionsmerkmale und Berechtigungen zum Anzeigen von Aufgaben). Darüber hinaus kann diese Rolle Aufträge konfigurieren und genehmigen.

Rollen des Serviceauftragsmanagements

Rolle	Beschreibung
Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Zeigen Sie Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben an, und bearbeiten Sie sie. Ein Manager mit dieser Rolle kann Ausfalldatensätze auch anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftragsmanager kann externe Serviceauftrags-Anforderungen überprüfen, Serviceauftrags-Positionselemente überprüfen, überprüfen, ob Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des Serviceauftragsmanagements (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Service Order Agent [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Zeigen Sie Zugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben an. Service Order Service Desk-Mitarbeiter können einige Felder in den Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Service Order Fulfillment Manager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter diese Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

Ausfallmanagement-Rollen

Rolle	Beschreibung
Fallout-Manager [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager]	Erstellen, Anzeigen, Zuweisen und Bearbeiten von Ausfalldatensätzen. Manager mit dieser Rolle können auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen.
Ausfallagent [sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent]	Ausfalldatensätze anzeigen. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen zu ihnen erstellen.

Konfigurieren des Business-Portals

Administratoren können das Geschäftsportal konfigurieren (sn_b2b_Portal), damit der Kunde in Produkte durchsuchen und Aufträge erstellen kann Vertriebs- und Auftragsmanagement.

Konfiguration – Übersicht

1. Installieren Sie die folgenden Plugins in der angegebenen Reihenfolge mit dem Anwendungsmanager, um das Business Portal einzurichten:
   a. Auftragsmanagement-Portal: sn_ord_mgmt_Portal
   b. Produktkatalog-Management-Portal: sn_prd_pm_Portal
   c. Kundenserviceportal: sn_csm_Portal
   d. Geschäftsportal: sn_b2b_Portal
   e. UI-Komponenten für Kundenportale: sn_ciwf_ui_cmpnt
   f. Plugin „Vertriebswagen“: sn_Sales_cart
2. Aktivieren Sie das Geschäftsportal

   Aktivieren Sie das Geschäftsportal (sn_b2b_Portal), damit Kunden Produkte durchsuchen und Bestellungen erstellen 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.

3. (Optional) Installieren Sie Apps für das Fallmanagement für Selfservice-Aufträge

   Installieren Sie die erforderlichen Plugins basierend auf den Selfservice-Optionen, die Sie Kunden für die Verwaltung von Auftragsfällen im Business Portal anbieten möchten.

Aktivieren Sie das Geschäftsportal

Administratoren können das Geschäftsportal aktivieren (sn_b2b_Portal), damit Kunden Produkte durchsuchen und Bestellungen erstellen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Einrichten des Geschäftsportals und Vertriebs- und Auftragsmanagement Selfservice-Erweiterungen: Installieren Sie zuerst die Business Portal-Plugins, die im App Store verfügbar sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren des Business-Portals.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Alle** > **Portale**an.
2. Auswahlvorgang **Geschäftsportale**an.
3. Löschen Sie **Inaktiv** Feld.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Geschäftsportal ist aktiviert.

Auftragsmigration nach dem Upgrade für das Business Portal

Migrieren Sie Entwurfs-Proxy-Auftragswagen in den neuen Verkaufswagen, um zu vermeiden, dass Ihre Kunden Produkte verlieren, die sie ihren Einkaufswagen im Business Portal hinzugefügt haben

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass die Anwendung „Einkaufswagen“ installiert wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Installieren Sie Den Einkaufswagen.

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

Hinweis: Wenn Sie das Geschäftsportal verwendet haben und ein Upgrade auf durchführen Zurich Release, müssen Sie ausführen `Migrate proxy orders to sales cart`Geplante Aufgabe nach der Installation der Anwendung „Vertriebswagen“. Dieser Auftrag migriert den Entwurf der Proxy-Auftragswagen in den neuen Verkaufswagen und verhindert, dass Ihre Kunden Produkte verlieren, die ihren Einkaufswagen im Business Portal hinzugefügt wurden.

Die `Migrate proxy orders to sales cart`Die geplante Aufgabe führt die folgenden Aktionen aus:

- Migriert Artikel aus dem vorhandenen Einkaufswagen des Kunden in den neuen Verkaufswagen
- Erstellt Einkaufswagen-bezogene Datensätze in den Tabellen „Vertriebswagen“
- Aktualisiert den Wert von `sn_sales_cart.show_cart_migration_msg`Eigenschaft auf „falsch“

Bis Sie diesen Auftrag ausführen, wird Ihren Kunden im Geschäftsportal die folgende Nachricht angezeigt:

> Ein System-Update hat Ihren Einkaufswagen gelöscht. Wenden Sie sich an Ihren Administrator, um Hilfe zu erhalten.

Prozedur

1. Auswahlvorgang **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**an.
2. Geben Sie auf der Seite „geplante Aufgaben“ ein Proxy-Aufträge in den Vertriebswagen migrieren Im Suchfeld.
3. Wählen Sie den Auftrag aus.
4. Wählen Sie auf der Seite „geplante Skriptausführung“ die Option aus **Jetzt Ausführen** .

Installieren Sie Den Einkaufswagen

Sie können das Plugin „Vertriebswagen“ installieren (sn_Sales_cart), 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.
- Überprüfen Sie Verkaufswagen Liste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit dem Plugin „Vertriebswagen“ (sn_Sales_cart):

- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- 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 Mit dem Einkaufswagen installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Verkaufswagen Plugin (sn_Sales_cart) 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.

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

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

Nächste Maßnahme

Standardmäßig wird ein Beispiellogo auf die PDF-Datei des Vertriebswagens angewendet. Informationen zum Anpassen und Hinzufügen Ihres Logos finden Sie unter Fügen Sie der PDF-Datei des Vertriebswagens ein Logo hinzu.

Fügen Sie der PDF-Datei des Vertriebswagens ein Logo hinzu

Passen Sie Ihr Unternehmenslogo an, und Betten Sie es in PDFs mit Zusammenfassungen des Vertriebswagens ein, um ein konsistentes Branding und die Ausrichtung an Corporate Identity-Standards sicherzustellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. In **Name** Suchfeld eingeben `db_image` Tabelle und wählen Sie die Tabelle „Bilder“ aus.
3. Wählen Sie auf der Seite „Tabellendetails“ die Option aus **Liste Anzeigen** Im Abschnitt zugehörige Links.
4. In **Name** Suchfeld eingeben `sn_sales_cart.sales_cart_download_logo.png` Und wählen Sie den Datensatz aus.
5. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
6. Aktualisieren Sie das Logo, indem Sie auswählen **Aktualisieren** Neben dem Feld Bild.

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

a. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Neben **Bild** Feld.

b. Wählen Sie aus **Wählen Sie Datei** Schaltfläche und wählen Sie die Bilddatei auf Ihrem Computer aus, die Sie verwenden möchten.

c. Wählen Sie **OK**.

7. Überprüfen Sie auf der Seite „Bilder“, ob Ihre Logodatei erfolgreich hochgeladen wurde.

Hinweis: Möglicherweise müssen Sie den Anwendungsbereich erneut ändern.

8. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Änderung der Richtlinie zur Datenspeicherung und Tabellenbereinigung für die Anwendung „Vertriebswagen“

Eine standardmäßige Richtlinie zur Datenspeicherung und Tabellenbereinigung löscht Datensätze automatisch aus der Anwendung „Vertriebswagen“ basierend auf vordefinierten Bedingungen. Sie können diese Bedingungen entsprechend den Richtlinien Ihrer Organisation ändern.

Standardmäßig werden Datensätze im Status „Abgeschlossen“ aus der Tabelle „Vertriebswagen“ [sn_Sales_cart] gelöscht, wenn sie eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

- Datensätze, die älter als sechs Monate sind
- Datensätze, die seit mehr als sechs Monaten nicht aktualisiert wurden

Ändern Sie die Häufigkeit der Datenspeicherung und Tabellenbereinigung abhängig von Ihrer erwarteten Last und Ihrem erwarteten Volumen. Weitere Informationen finden Sie unter Datenaufbewahrungsrichtlinie für ATF-Testergebnisse ändern .

Zugehörige Informationen

Tabellenbereinigung

Autoflush-Formular

Ändern Sie die Nutzungsbedingungen für den Verkaufswagen

Fügen Sie im CartTermsAndCo-Dokumentvorlagenblock für Ihr Geschäftsportal Nutzungsbedingungen für den Bezahlvorgang hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Dokumentvorlagenblock „CartTermsAndCo“ in der Demo-Vorlage für den Verkaufswagen und den Nutzungsbedingungen des Verkaufswagens Standarddokumentvorlagen werden zum Anzeigen der Nutzungsbedingungen in der PDF-Einkaufswagenzusammenfassung bzw. beim Auschecken verwendet.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Dokumentvorlagenblöcke**an.
2. Wählen Sie Aus **KartenTermsAndCo** .
3. Wählen Sie den Datensatz aus der zugehörigen Liste Dokumentvorlagen-Blockinhalte 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. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.
5. Fügen Sie Ihre Nutzungsbedingungen im Textkörper hinzu.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Zugehörige Informationen

Dokumentvorlagen

Blockinhalte in Dokumentvorlagen erstellen

Installieren von Apps für das Fallmanagement für Selfservice-Aufträge im Geschäftsportal

Installieren Sie die erforderlichen Plugins basierend auf den Selfservice-Optionen, die Sie Kunden für die Verwaltung von Auftragsfällen im Business Portal anbieten möchten.

Die Apps, die über installiert werden müssen ServiceNow Store So können Ihre Kunden Auftragsfälle über das Geschäftsportal erstellen und anzeigen:

- Auftragsfall-Selfservice [sn_ord_Case_ss]
- Auftragsfall-Playbook [sn_ord_Case_pb]

Diese Plugins weisen die folgenden Abhängigkeiten auf:

- Kundenserviceportal [com.snc.Customer_Service_Portal]
- Auftragsvorgänge – Fallmanagement [sn_order_Case]
- Playbooks für Kundenservice-Management [sn_csm_Playbook]

Wenn Ihre Kunden nur Auftragsfälle im Business Portal anzeigen können, müssen Sie nicht installieren Auftragsfall-Playbook Das Plugin [sn_ord_Case_pb] und das Plugin „Playbooks für Kundenservice-Management“ [sn_csm_Playbook] sind nicht erforderlich.

Sie müssen auch das Geschäftsportal aktivieren, um es für Ihre Kunden zugänglich zu machen. Das Geschäftsportal ist standardmäßig inaktiv. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Das Geschäftsportal .

Auftragsfall-Selfservice installieren

Sie können installieren Auftragsfall-Selfservice Anwendung (sn_ord_Fall_ss), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Demodaten sind mit nicht verfügbar Auftragsfall-Selfservice 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Auftragsfall-Selfservice Anwendung (sn_ord_Fall_ss) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Auftragsfall-Playbook installieren

Sie können installieren Auftragsfall-Playbook Anwendung (sn_ord_Fall_pb), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: Demodaten sind mit nicht verfügbar Auftragsfall-Playbook Anwendung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Auftragsfall-Playbook Anwendung (sn_ord_Fall_pb) 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.

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

Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Das Partnerbeziehungsmanagement

Installieren Sie PRM(Com.snc.Partner_Relationship_Management) Anwendung von ServiceNow® Store Damit Unternehmen Partner einstellen und ihre Vertriebszyklen verbessern können.

Administratoren und Benutzer mit verschiedenen Rollen, z. B. Enterprise-Partneradministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin), Enterprise-Partner-Agent (sn_prm.Enterprise_Partner_Agent) und mehr, müssen die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen, um einzurichten Partner-Beziehungsmanagement Anwendung.

PRM einrichten

Diese Tabelle beschreibt die Konfigurationsaufgaben, die für das Partner-Beziehungsmanagement erforderlich sind, und ihre Beschreibungen.

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Installieren Sie Partner Relationship Management	Installieren Sie Partner-Beziehungsmanagement Anwendung aus ServiceNow Store.	Administrator
Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management	Weisen Sie verschiedene funktionale Rollen zu PRM Entitäten.	Administrator
Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement	Konfigurieren und fügen Sie Daten zu den verschiedenen Tabellen hinzu, die mit installiert werden PRM.	• Administrator • Enterprise-Partner-Administrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin)

Installieren Sie Partner Relationship Management

Installieren Sie Partner-Beziehungsmanagement Plugin (com.snc.Partner_Relationship_Management) zusammen mit den Demodaten und Installationen, die sich auf ServiceNow Store-Anwendungen und -Plugins beziehen.

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.

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Die folgenden Elemente werden mit Partner-Beziehungsmanagement installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von Komponenten, die mit einer Anwendung installiert werden, finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Partner-Beziehungsmanagement Anwendung (com.snc.Partner_Relationship_Management) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.
3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation" die Anwendungsabhängigkeiten.

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Partner-Beziehungsmanagement installieren können.

4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Installationsaufgabe für Demodaten	Beschreibung
Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten	**a.** Wählen Sie aus **Demodaten Laden** Option. **b.** Wählen Sie **Installieren** aus. **Wichtig:** Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
Wenn die Option „Demodaten laden" nicht verfügbar ist, Sie aber Demodaten möchten	Laden Sie die Demodaten nach der Installation Partner-Beziehungsmanagement. **a.** Installieren Partner-Beziehungsmanagement(Com.snc.Partner_Relationship_Management). **b.** Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `v_Plugin.list` . **c.** In **System-Plugin** Liste, suchen Sie nach dem Plugin „Partner Relationship Management". **d.** Im System **Plugin „Partner Relationship Management"-Datenmodell** Wählen Sie im Fenster unter zugehörige Links die Option aus **Installieren Sie Nur Demodaten** .

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

Ergebnis

Sie haben erfolgreich installiert Partner-Beziehungsmanagement Anwendung.

Zugehörige Informationen

Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management

Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement

Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management

Die Partner-Beziehungsmanagement Die Anwendung verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Anwender zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Unternehmen und Kanalpartnern herzustellen.

Die PRM Plugin (com.snc.Partner_Relationship_Management) verfügt über eine Reihe funktionaler und granularer Rollen mit unterschiedlichen Zugriffsebenen zum Erstellen und Bearbeiten von Abfragen.

Die PRM Die Anwendung bietet Benutzern, die Teil des Unternehmens- und des Channel-Partner-Ökosystems sind, Zugriff und Berechtigungen.

Funktionale und granulare Rollen

Funktionale Rollen helfen autorisierten zugehörigen Parteien, Zugriff auf Unternehmens- und Channel-Partner-Mitglieder zu gewähren. Ein granulares Modell hilft beim Schutz von Daten, indem es den erforderlichen Zugriff auf die relevanten Unternehmens- oder Channel-Partner-Entitäten gewährt. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen.

Sie können granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen autorisieren, ihre Aufgaben effizient und effektiv zu erledigen, was zur Verbesserung der Kunden-Experience beiträgt.

Rollen und Beschreibungen

Funktionale Rollen sind eine Reihe granularer Rollen, die erforderlich sind, um eine Funktion auszuführen, die Zugriff auf mehrere Entitäten erfordert. In der folgenden Tabelle sind die funktionalen Rollen für aufgeführt Partner-Beziehungsmanagement.

Funktionale Rollen

Liste der funktionalen Rollen und ihrer Beschreibungen.

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Enterprise-Partner-Administrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin)	Ein Anwender, der ein Administrator für das Partnerunternehmen ist.	• sn_Service_org.Writer • sn_prm.channel_partner_writer • sn_prm.Partner_Program_Writer • sn_prm.Partner_Program_rel_Writer • sn_customerservice.csm_workspace_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.

Funktionale Rollen

Liste der funktionalen Rollen und ihrer Beschreibungen.

(Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Enterprise Partner Relationship Manager (sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager)	Beitragender, der zu einem Unternehmen gehört und für die Verwaltung von Fällen verantwortlich ist, die der Partnerhierarchie zugeordnet sind.	• sn_bus_loc.location_relationship_manager • sn_prm.Partner_Data_Viewer • sn_customerservice.csm_workspace_user
Enterprise-Partner-Agent (sn_prm.Enterprise_Partner_Agent)	Erfüller, der zu einem Unternehmen gehört und für die Erfüllung von Partnerfällen verantwortlich ist.	• sn_customerservice_agent • sn_prm.Partner_Data_Viewer
Partnermanager (sn_prm.external_Partner_Manager)	Beitragender, der zu einer Partnerentität gehört und für die Meldung von Fällen verantwortlich ist, die ihrer Partnerhierarchie im Portal zugeordnet sind.	• sn_customerservice.svc_location_manager_ • sn_prm.Partner_Data_Viewer
Partner-Associate (sn_prm.external_Partner_Associate)	Beitragender, der zu einer Partnerentität gehört und für die Meldung von Fällen verantwortlich ist, die ihren Partnern im Portal zugeordnet sind.	• sn_customerservice.service_organization_c • sn_prm.Partner_Data_Viewer

In der folgenden Tabelle sind die mit installierten granularen Rollen aufgeführt Partner-Beziehungsmanagement.

Granulare Rollen

Liste der granularen Rollen und ihrer Beschreibungen.

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
Channel-Partner-Autor (sn_prm.channel_partner_writer)	Diese Rolle bietet granularen Bearbeitungszugriff auf die Tabelle „Channel-Partner“.	Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)
Partnerprogramm-Autor (sn_prm.Partner_program_Writer)	Diese Rolle bietet granularen Bearbeitungszugriff auf die Partnerprogrammtabelle.	Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)
Partnerprogramm-Beziehungsschreiber (sn_prm.Partner_program_rel_Writer)	Diese Rolle bietet granularen Bearbeitungszugriff auf die Beziehungstabelle des Partnerprogramms.	Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)
Partnerdaten-Viewer (sn_prm.Partner_Data_Viewer)	Diese Rolle bietet granularen Lesezugriff auf die Beziehungstabellen „Channel-Partner“, „Partnerprogramm“ und „Partnerprogramm“.	NA

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen
Liste der granularen Rollen und ihrer Beschreibungen.

(Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Geerbte Rollen
Experience (sn_prm.Partner_ui)	Diese Rolle bietet Mitarbeitern der Organisation granularen Zugriff, um eine konsistente Experience über alle Anwenderoberflächen hinweg sicherzustellen. **Hinweis:** Die Experience-Rolle muss manuell in andere Rollen übernommen werden, um anzuzeigen Partner-Beziehungsmanagement Module auf der ServiceNow-Plattform, Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Und Partner-Portal.	NA

Zugehörige Informationen

Installieren Sie Partner Relationship Management

Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement

Fügen Sie Verantwortlichkeiten zu hinzu PRM Rollen

Eine Verantwortlichkeit beschreibt eine Rolle oder Funktion, die einen Anwender unterstützt. Verwenden Sie Verantwortlichkeitsdefinitionen, um Beziehungen zwischen zwei beliebigen Partnerentitäten zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_rel_Manager, sn_prm.external_Partner_Associate oder sn_prm.external_Partner_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Konfigurationen zugehöriger Parteien definieren den Titel einer Beziehung zwischen einer Entität und einer Organisation oder einem Anwender. Diese Konfigurationen ermöglichen auch die Verknüpfung zugehöriger Parteitypen mit Verantwortlichkeitsdefinitionen, um nach Bedarf Zugriff zu gewähren.

Zugehörige Parteien und ihre Standardverantwortlichkeiten
Liste der Rollentypen und der zugehörigen Standardverantwortlichkeit.

Typ	Standardverantwortlichkeit
Enterprise-Partner-Beziehungsmanager [sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager]	Standortbeziehungsmanager [sn_Bus_loc.location_Relationship_Manager]
Externer Partnerzugeordneter [sn_prm.external_Partner_Associate]	Standortbeitragender [sn_customerservice.service_organization_contributor]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Parteien und ihre Standardverantwortlichkeiten
Liste der Rollentypen und der zugehörigen Standardverantwortlichkeit.

(Fortsetzung)

Typ	Standardverantwortlichkeit
Externer Partnermanager [sn_prm.external_Partner_Manager]	Standortmanager-Beitragender [sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor]

Hinweis: Die Standardverantwortlichkeiten werden automatisch mit dem Plugin „Business Location“ (com.snc.Business_location) installiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Vertriebspartner**an.
2. Öffnen Sie einen Channel-Partner-Datensatz, und fügen Sie je nach Anforderung einen externen Mitarbeiter oder einen Enterprise-Partner-Beziehungsmanager hinzu.

Aufgabe	Beschreibung
Registrieren Sie einen externen Mitarbeiter	**a.** Wählen Sie Aus **Registrieren Sie Externe Partnermitarbeiter** Aus dem Kanalpartner-Datensatz. **b.** Wählen Sie aus **Rollentyp** Sie möchten Ihrem Anwender zuordnen, unabhängig davon, ob es sich um einen externen Partnermanager oder einen externen Partner handelt. **c.** Wählen Sie **Absenden**. Weitere Informationen zum Rollentyp und den Mitgliedsregistrierungsfeldern finden Sie unter Formular für Mitgliederregistrierung.
Registrieren Sie Enterprise Partner Relationship Manager	**a.** Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Aus der zugehörigen Liste Mitglieder im Kanalpartner-Datensatz, um ein Enterprise-Mitglied als Kanalpartner hinzuzufügen. **b.** Öffnen Sie den dem Anwender zugeordneten Datensatz, und wählen Sie aus **Neu** Aus der zugehörigen Liste Verantwortlichkeiten der Mitglieder der Serviceorganisation. **c.** Geben Sie den Rollennamen in ein **Typ** Feld zum Zuweisen einer Verantwortlichkeit an die Rolle. **d.** Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Ein externer Mitarbeiter oder ein Enterprise-Partner-Beziehungsmanager ist registriert.

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

Datenmodell für Partner-Beziehungsmanagement

Die Partner-Beziehungsmanagement Das Datenmodell bietet ein Framework zum Zuordnen der Beziehung zwischen Kanalpartnern und Programmen.

Fügen Sie Daten in den Tabellen „Channel-Partner“ [sn_prm_Channel_Partner] und „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_Program] hinzu, und erstellen Sie eine Beziehung zwischen den beiden Tabellen in der Tabelle „Partnerprogrammbeziehung“ [sn_prm_Partner_Program sn_prm_Partner_Program_Relationship].

Konfigurationsaufgaben für PRM Datenmodell

Liste der Aufgaben und Beschreibungen für die Tabellen „Partner Relationship Management“.

Aufgabe	Rolle	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Tabelle „Channel-Partner“	• Unternehmensadministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) • Channel-Partner-Autor (sn_prm.channel_partner_writer)	Verwalten Sie Informationen im Zusammenhang mit Kanalpartnern.
Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“	• Unternehmensadministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) • Partnerprogrammautor (sn_prm.Partner_program_Writer)	Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Programmen zum Aufbau von Kundenbeziehungen.
Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“	• Unternehmensadministrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) • Autor der Partnerprogramm-Beziehung (sn_prm.Partner_program_rel_Writer)	Stellen Sie eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen her.

Zugehörige Informationen

Installieren Sie Partner Relationship Management

Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management

Konfigurieren Sie die Tabelle „Channel-Partner“

Mit Partner-Beziehungsmanagement Anwendung können Sie die Tabelle „Kanalpartner“ [sn_prm_Channel_Partner] verwenden, um Informationen zu Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin oder sn_prm.channel_partner_writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Channel-Partner“ [sn_prm_Channel_Partner] ist eine Erweiterung des externen Geschäftsstandorts.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Vertriebspartner**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Formulars mit Details zur Channel-Partner-Registrierung.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern in der Tabelle „Channel-Partner“ und ihren Beschreibungen finden Sie unter Felder der Kanalpartner-Tabelle.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“

Mit Partner-Beziehungsmanagement Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Initiativen, die mithilfe der Tabelle „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_program] den Umsatz steigern, die Marktreichweite verbessern und Kundenbeziehungen aufbauen sollen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Partner_program_Writer oder sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Partnerprogramme definieren die Rollen, Verantwortlichkeiten und Vorteile für verschiedene Teilnehmer. Einige Beispiele für Partnerprogramme sind Reseller-Programm, Managed Service Provider (MSP)-Programm, Authorized Training Partner (ATP)-Programm usw.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Partnerprogramme**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Partnerprogrammdatensatzes.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern in der Tabelle „Partnerprogramm“ und ihren Beschreibungen finden Sie unter Tabellenfelder des Partnerprogramms.
4. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“

Mit Partner-Beziehungsmanagement Anwendung können Sie eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen herstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin oder sn_prm.Partner_program_rel_Writer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ordnen Sie Kanalpartner verschiedenen strukturierten Initiativen oder Programmen zu, indem Sie die Tabelle „Partnerprogrammbeziehung“ [sn_prm_Partner_Program_Relationship] verwenden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Partner-Beziehungsmanagement** > **Partnerschaften**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Zum Öffnen des Partnerschaftsdatensatzes.
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.

Weitere Informationen zu den Feldern in der Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“ und ihren Beschreibungen finden Sie unter Felder der Partnerprogramm-Beziehungstabelle.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Partner-Arbeitsbereich

Partneradministratoren, Service Desk-Mitarbeiter und Manager können Partnerprogramme und Partnerschaften im Partnerarbeitsbereich verwalten, um Fälle und Anforderungen von Kunden zu selektieren.

Übersicht über den Arbeitsbereich

Verwenden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Ermöglicht es Enterprise-Partner-Administrator (sn_prm.Enterprise_Partner_admin) und Enterprise-Partner-Manager (sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager), auf Tools zuzugreifen, die erforderlich sind, um Kundenfragen zu beantworten und Kundenfragen zu lösen.

Mit dem Arbeitsbereich können Sie die folgenden Aktionen ausführen.

Aufgaben im Partner-Arbeitsbereich

Aufgabe	Beschreibung
Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz	Erstellen und verfolgen Sie Kanalpartner-Datensätze im Arbeitsbereich, um alle Informationen zu den Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.
Zeigen Sie Informationen zu Channel-Partnern im Partner-Arbeitsbereich an	Zeigen Sie alle Details, Fälle und anderen Entitäten an, die einem Kanalpartner zugeordnet sind.
Erstellen Sie Partnerprogramme auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Ermöglichen Sie Kanalpartnern, Partnerprogramme im Arbeitsbereich zu erstellen.
Erstellen Sie Partnerschaften auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	Stellen Sie im Arbeitsbereich eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen her.

Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz

Erstellen und verfolgen Sie Kanalpartner-Datensätze im Partnerarbeitsbereich, um alle Informationen zu den Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Von Partner-Beziehungsmanagement.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Abschnitt „Details zum Kanalpartner“ finden Sie unter Felder der Kanalpartner-Tabelle.

Automatische Übersetzung

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

Abschnitt „Geschäftsprofil“

Feld	Beschreibung
Einnahmen pro Jahr	Umsatz pro Jahr für die Channel-Partnerentität.
Anzahl der Mitarbeiter	Anzahl der Mitarbeiter in der Channel-Partner-Entität.
Unterstützte Branchen	Branchen, die der Kanalpartner unterstützt.

5. In **Informationen Zum Unternehmen Des Channel-Partners** Geben Sie im Abschnitt des Formulars die Kontaktdetails ein, einschließlich **Website** , **E-Mail** , Und **Telefon** Des Kanalpartners.
6. In **Unternehmensadresse** Geben Sie im Abschnitt des Formulars die Adresse des physischen Standorts des Kanalpartners ein, z. B. **Straße** , **Status** , Und mehr.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Zeigen Sie Informationen zu Channel-Partnern im Partner-Arbeitsbereich an

Zeigen Sie konsolidierte Informationen zu Channel-Partnern über die mehreren Registerkarten im Arbeitsbereich an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager oder sn_prm.Enterprise_Partner_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Aus dem Modul „Partner Relationship Management“.
3. Öffnen Sie einen Kanalpartner-Datensatz aus der Liste.
   Sie können alle Informationen zu Fällen, untergeordneten Kanalpartnern, verkauften Produkten oder Installationsbasiselementen anzeigen, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.

   Weitere Informationen zu den Komponenten im Channel-Partner-Datensatz finden Sie unter Channel-Partner-Komponenten im Arbeitsbereich.

Registrieren Sie Partnermitarbeiter im Arbeitsbereich

Registrieren Sie ein neues Partnermitglied, oder übertragen Sie vorhandene Mitarbeiter innerhalb einer Partnerorganisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Enterprise Partner Relationship Manager [sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager] des Kanalpartners kann Partnermitarbeiter auch im Arbeitsbereich registrieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Wählen Sie Aus **Channel-Partner** Aus dem Modul „Partner Relationship Management“.
3. Öffnen Sie einen Kanalpartner-Datensatz aus der Liste, und wählen Sie aus **Registrieren Sie Partnermitarbeiter** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Formular „Mitglied registrieren“ finden Sie unter Formular für Mitgliederregistrierung.

5. Laden Sie eine Datei oder ein Dokument in hoch **Fügen Sie Anhänge hinzu** Abschnitt.

   Dies ist ein optionales Feld.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Erstellen Sie Partnerprogramme auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Initiativen, die den Umsatz steigern, die Marktreichweite verbessern und Kundenbeziehungen aufbauen sollen, indem Sie Partnerprogramme im Arbeitsbereich erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Partnerprogramm** Von Partner-Beziehungsmanagement Modul.
3. Öffnen Sie ein Partnerprogramm aus der Liste, und wählen Sie aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Partnerprogramm-Formular finden Sie unter Tabellenfelder des Partnerprogramms.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie Partnerschaften auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Mit Partner-Beziehungsmanagement Anwendung können Sie im Arbeitsbereich eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen herstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Partnerschaften** Von Partner-Beziehungsmanagement.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Partnerschaftsformular finden Sie unter Felder der Partnerprogramm-Beziehungstabelle.

5. 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.

Erstellen Sie Fälle für Kanalpartner

Erstellen Sie Kundenservicefälle für Channel-Partner, um Kundenabfragen zu verwalten und Lösungen anzubieten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager oder sn_prm.Enterprise_Partner_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie die Liste aus Anzeigen.
2. Wählen Sie Aus **Fälle** Von Partner-Beziehungsmanagement Modul.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Weitere Informationen zu den Feldern im Fallformular finden Sie unter Fallformular .
5. Wählen Sie **Speichern**.

Installieren und konfigurieren Sie Lead-to-Cash Core

Installieren Sie Lead-to-Cash Core Anwendung, mit der Sie Workflows erstellen und erstellen können, die Ihre Organisation für den Lebenszyklus eines verkauften Produkts verwaltet.

Diese Zuordnung bietet Ihren Anwendern eine einheitliche Workflow-Experience für verschiedene Entitäten.

Administratoren und Anwender mit verschiedenen Rollen führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Lead-to-Cash zu verwenden.

Konfigurationsaufgaben für Lead-to-Cash Core

Aufgabe	Beschreibung
Entitätskonfiguration und -Zuordnung	Ordnen Sie Entitäten zu, die eine Struktur definieren und Daten von der Quellentität in die Zielentität übertragen.
Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration	Verwenden Sie Entitäten, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu verfassen, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und die erforderlichen ausführen können **Anhalten** , **Fortsetzen** , Oder **Trennen** Aktionen für ein verkauftes Produkt.
Erstellen Sie eine Entitätszuordnung	Erstellen Sie eine Entitätszuordnung, um die deklarativen Aktionen wie auszuführen **Anhalten** , **Fortsetzen** , Oder **Trennen** Aktionen für ein verkauftes Produkt.

Automatische Übersetzung

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

Installieren Sie Lead-to-Cash Core

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Lead-to-Cash Core installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen für zugehörige ServiceNow® Store-Anwendungen und -Plugins.

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.

Abhängig von Ihren Berechtigungen müssen Sie möglicherweise Demodaten nach der Installation installieren. Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit der Core-Anwendung Lead-to-Cash installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Lead-to-Cash Core Anwendung (com.snc.l2c_Core) 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, fordern Sie sie über an ServiceNow Store.

   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 angezeigt, wenn sie installiert sind, derzeit installiert sind oder installiert sein müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie die Anwendung Lead to Cash Core installieren können.
4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie je nach Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Installationsaufgabe für Demodaten	Beschreibung
Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten	**a.** Wählen Sie aus **Demodaten Laden** Option. **b.** Wählen Sie **Installieren** aus.

Automatische Übersetzung

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

Installationsaufgabe für Demodaten	Beschreibung
	Wichtig: Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
Wenn die Option „Demodaten laden“ nicht verfügbar ist, Sie aber Demodaten möchten	Laden Sie die Demodaten nach der Installation von Lead-to-Cash Core Anwendung. **a.** Installieren Lead-to-Cash Core(Com.snc–.l2c_Core). **b.** Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `v_Plugin.list` . **c.** Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Installieren Sie Nur Demodaten** .

Entitätskonfiguration und -Zuordnung

Verwenden Sie die Entitätskonfigurationstabellen und -Formulare, um eine Entität zu konfigurieren und zuzuordnen, die eine Struktur definiert und die Daten von der Quellentität an die Zielentität überträgt.

Zuordnung und Konfiguration

Erstellen Sie die Konfigurationen und Zuordnungen für die Entitäten mithilfe der Entitätskonfigurationstabellen.

Entitätskonfigurationstabellen

Die Entitätskonfigurationstabellen enthalten die Informationen für die Felder im Entitätskonfigurationsformular.

Entitätskonfigurationstabellen

Tabelle	Name	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entität	sn_l2c_Core_Entity	Definiert und verwaltet die Lead-to-Cash-Entitäten.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	sn_l2c_Core_Entity_Definition	Definiert und verwaltet die Definitionen, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	sn_l2c_Core_Entity_Attribute	Definiert und verwaltet die Attribute, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind. Die Lead-to-Cash-Attribute basieren auf den Definitionen, die für die Entitäten festgelegt sind.

Jedes Feld im Entitätskonfigurationsformular erfasst die Informationen aus einer Entitätskonfigurationstabelle. Die folgende Tabelle enthält die Informationen zu den Feldern, ihren Beschreibungen und den Entitätstabellen, aus denen die Daten ausgefüllt 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.

Hinweis: Die Lead-to-Cash-Entitätsdefinition und Lead-to-Cash-Entitätsattribute sind zugehörige Listen im Formular „Entitätskonfiguration“.

Formular „Entitätskonfiguration“

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entität	Name	Name der Lead-to-Cash-Entität.
Lead-to-Cash-Entität	Konfig.-ID	Eindeutige Konfigurations-ID für die Entität.
Lead-to-Cash-Entität	Aktiv	Status der Entität, ob für die Konfiguration aktiv oder inaktiv.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Entität	Verweis auf die Definition der Lead-to-Cash-Entität.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Typ	Typ der Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Tabelle	Tabelle, die einer Lead-to-Cash-Entität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Bezeichnung	Bezeichnung für die Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Übergeordnete Definition	Übergeordnetes Element der aktuellen Entitätsdefinition.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Beziehungsfeld	Abfragefeld, das dem Definitionsdatensatz der übergeordneten Entität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Übergeordnetes Feld	Abfragefeld, das dem aktuellen Entitätsdefinitionsdatensatz zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Geerbte übergeordnete Definition	Übergeordnete Definition, die auch von der aktuellen Entitätsdefinition verwendet wird. **Hinweis:** Wählen Sie aus, damit der aktuelle Entitätsdefinitionsdatensatz der gleichen Definition entspricht, die dem übergeordneten Datensatz zugeordnet ist **Übergeordnete Definition erben** .
Lead-to-Cash-Entitätsdefinition	Reihenfolge	Numerische Reihenfolge zur Verarbeitung und Visualisierung der Hierarchie von Konfigurationen.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Feld	Name des Felds.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Entität	Verweis auf das Lead-to-Cash-Entitätsattribut.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Entitätskonfiguration“ (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Tabelle	Tabelle, die dem Lead-to-Cash-Attribut zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Schlüssel	Eindeutiger Schlüssel für das Entitätsattribut.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Erweitert	Option für erweiterte Konfigurationen. **Hinweis:** Wählen Sie aus, um das Skript entsprechend Ihren Anforderungen zu ändern **Erweitert** .
Lead-to-Cash-Entitätsattribut	Skript	Skript für die erweiterten Attribute.

Entitätszuordnungen

Mit Entitätszuordnungen können Sie die Quell- und Zieltabellen zuordnen, um die Daten zwischen den Entitäten zu übertragen, die von den verfügbaren Entitätskonfigurationen abhängig sind. Die Entitätszuordnungstabellen enthalten die Informationen für die Felder in den Entitätszuordnungsformularen.

Entitätszuordnungstabelle

Tabelle	Name	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	sn_l2c_Core_Entity_Mapping	Definiert und ordnet die Lead-to-Cash-Entitätszuordnungen zu.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	sn_l2c_Core_Entity_table_Mapping	Definiert und verwaltet die Zuordnungen für die verschiedenen Tabellen, die den Lead-to-Cash-Entitäten zugeordnet sind.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	sn_l2c_Core_Entity_Attribute_Mapping	Definiert und verwaltet die Attribute und ihre Zuordnungen mit der entsprechenden Lead-to-Cash-Entität.

Mit dem Formular „Entitätszuordnung“ können Sie die Entitäten den entsprechenden Tabellen und Attributen zuordnen.

Hinweis: Die Zuordnung der Lead-to-Cash-Entitätstabelle und die Zuordnung des Lead-to-Cash-Entitätsattributs sind zugehörige Listen im Formular „Entitätszuordnung“.

Formular „Entitätszuordnung“

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Zuordnungsname	Name der Feldzuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Zuordnungskonfigurations-ID	Eindeutige ID für die Zuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Entitätszuordnung“ (Fortsetzung)

Tabelle	Feld	Beschreibung
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Quellenentität	Quellentität im Zuordnungsprozess.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Zielentität	Zielentität im Zuordnungsprozess.
Lead-to-Cash-Entitätszuordnung	Aktiv	Status der Zielentität, ob für die Zuordnung aktiv oder nicht.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Quellentitätstabelle	Tabelle, die der Quellentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Zielentitätstabelle	Tabelle, die der Zielentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Bedingung verwenden	Bedingungen, die für die Zuordnung erforderlich sind. **Hinweis:** Um bestimmte Zuordnungsbedingungen festzulegen, wählen Sie aus **Bedingung verwenden** .
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Bedingung	Bedingungen für die Zuordnung von Tabellen aus der Quellentität zur Zielentität.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Aktiv	Status der Quellentität, ob für die Zuordnung aktiv oder nicht.
Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung	Reihenfolge	Numerische Priorität für Zuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Entitätstabellenzuordnung	Verweis auf die Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnung.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Quellenattribut	Attribut, das der Quellentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Zielattribut	Attribut, das der Zielentität zugeordnet ist.
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Erweitert	Option für erweiterte Zuordnung. **Hinweis:** Wählen Sie aus, um das Skript entsprechend Ihren Anforderungen zu ändern **Erweitert** .
Lead-to-Cash-Entitätsattribut-Zuordnung	Skript	Skript zum Anpassen der Zuordnungen.

Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration

Erstellen Sie eine Entitätskonfiguration, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu erstellen, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und Aktionen wie Anhalten, Fortsetzen oder Trennen eines verkauften Produkts 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.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lead-to-Cash** > **Entitätskonfigurationen**an.
2. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitäten“ eine Entität, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Im Formular in der **Name** Geben Sie den Entitätsnamen und in ein **Konfigurations-ID** Feld die Entitäts-ID eingeben.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
4. Wählen Sie **Absenden**.
   Sie haben eine Entitätskonfiguration erstellt. Sie müssen jetzt Lead-to-Cash-Entitätsdefinitionen und -Attribute erstellen.
5. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entität“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash-Entitätsdefinitionen“ eine Entitätsdefinition, indem Sie auswählen **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie im Formular Lead-to-Cash-Entität in der zugehörigen Liste Lead-to-Cash-Entitätsattribute ein Entitätsattribut, indem Sie auswählen **Neu** .
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
10. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis
Sie haben eine Entitätskonfiguration erstellt und ihre Definition und Attribute definiert. Sie müssen jetzt eine anwenderdefinierte Entitätszuordnung erstellen. Informationen zum Erstellen einer Zuordnung finden Sie unter Erstellen Sie eine Entitätszuordnung.

Erstellen Sie eine Entitätszuordnung

Erstellen Sie eine Entitätszuordnung, um einen Workflow zwischen zwei Entitäten zu verfassen, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren und eine Reihe deklarativer Aktionen wie Anhalten, Fortsetzen oder Trennen eines verkauften Produkts ausführen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Lead-to-Cash** > **Entitätszuordnungen**an.
2. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnungen“ eine Zuordnung, indem Sie auswählen **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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**.
   Sie haben eine Entitätszuordnung erstellt. Sie müssen jetzt eine Entitätstabellenzuordnung und eine Entitätsattribute-Zuordnung erstellen.
5. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnungen“ eine Entitätstabellenzuordnung, indem Sie auswählen **Neu** .
6. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Erstellen Sie im Formular „Lead-to-Cash-Entitätszuordnung“ in der zugehörigen Liste „Lead-to-Cash-Entitätstabellenzuordnungen“ eine Attributzuordnung, indem Sie auswählen **Neu** .
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Entitätskonfiguration und -Zuordnung.
10. Wählen Sie **Absenden** aus.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Konfiguration – Übersicht

1. Überprüfen Sie die Abhängigkeiten für die Installation und Verwendung Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

   - Damit Vertriebsprozessmanager Vertriebsprozessdatensätze über erstellen und überwachen können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMKundenservice-Management(CSM) muss installiert sein.
   - Um Verkaufschancen, Angebote oder Aufträge im Vertriebsprozess überwachen zu können, müssen Sie über verfügen Opportunity-Management, Angebotsmanagement, Auftragsmanagement Installiert.
   - Geschäftsobjekt Core (sn_bo_Core) Wird automatisch als Abhängigkeit installiert, wenn Sie installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit).
2. Lead-to-Cash-Prozessmanagement installieren

   Sie können installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Anwendungen und Plugins speichern, wenn sie nicht bereits installiert sind. Installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement In jeder Ihrer Umgebungen.
3. Assign roles to Lead-to-Cash-Prozessmanagement users

   Weisen Sie Ihren Anwendern Rollen zu, damit sie auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zugreifen können Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung.
4. Richten Sie Geschäftsobjekte für Vertriebsprozessdatensätze ein

   Erstellen Sie eine Geschäftsobjektgruppe und Geschäftsobjekttypen. Definieren Sie Beziehungen zwischen den Geschäftsobjekttypen, und fügen Sie sie als Mitglieder

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

unter der Geschäftsobjektgruppe hinzu. Dadurch können Vertriebsprozessmanager Vertriebsprozessdatensätze mit diesen Entitäten erstellen.

5. Anpassen des Vertriebsprozess-Dashboards

   Definieren Sie die Anzahl der Ebenen und Kachelinhalte in der Knotenzuordnung, und bestimmen Sie, wie Aufgaben auf der Registerkarte Aufgaben konsolidiert werden, um die Klarheit und Kontrolle zu verbessern, damit Vertriebsprozessmanager sich auf relevante Daten konzentrieren und effektiv durch komplexe Vertriebsprozesse navigieren können.

6. Ändern der Richtlinie zur Datenaufbewahrung und Tabellenbereinigung für Lead-to-Cash-Prozessmanagement

   Greifen Sie auf die standardmäßige Richtlinie zur Datenspeicherung und Tabellenbereinigung zu, und ändern Sie sie, um sie Ihren Anforderungen anzupassen.

7. Bedingungen für die Aktivierung des E-Mail-Zugriffs in festlegen Lead-to-Cash-Prozessmanagement

   Vertriebsprozessmanager können E-Mails direkt aus dem Dashboard für Vertriebsentitätsdatensätze verfassen, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement installieren

Sie können installieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit), 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.
- Überprüfung des folgenden Elements: Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten und Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Eigenschaften.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung (App-l2c-cockpit) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

Eine Liste der für Sie verfügbaren Versionen wird angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.

5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Ergebnis

Die Anwendung Lead-to-Cash-Prozessmanagement wurde in Ihrer Instanz installiert. Die Anwendung „Business Object Core“ wird automatisch als Abhängigkeit installiert. Weitere Informationen finden Sie unter Mit Geschäftsobjekt Core installierte Komponenten.

Die Geschäftsobjektgruppe „O2C-Objekte“ wird ebenfalls verfügbar. Enthält Entitäten, die am Prozess „Opportunity-to-Cash“ beteiligt sind, z. B. Verkaufschance, Angebot und Bestellung. Sie können diese Gruppe verwenden, sofern Sie über verfügen Opportunity-Management, Angebotsmanagement, Und Auftragsmanagement Auf Ihrem installierte Apps ServiceNow Instanz.

Nächste Maßnahme

Weisen Sie Rollen zu zu Lead-to-Cash-Prozessmanagement Benutzer, damit sie mit dieser App auf Funktionen zugreifen und Aufgaben ausführen können. Weitere Informationen finden Sie unter Assign roles to Lead-to-Cash-Prozessmanagement users.

Assign roles to Lead-to-Cash-Prozessmanagement users

Weisen Sie Ihren Anwendern Rollen zu, damit sie auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten in zugreifen können Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Bevor Sie Ihren Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen können, stellen Sie sicher, dass Sie die erforderlichen Anwender und Gruppen erstellt und konfiguriert haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der folgenden Tabelle sind die Rollen aufgeführt, die Geschäftsobjektsteller und Vertriebsprozessmanager benötigen, um auf die Tabellen zuzugreifen, die zur Ausführung ihrer jeweiligen Aufgaben 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.

Erforderliche Rollen für bestimmte Auftragsfunktionen

Anwenderpersona	Auftragsfunktion	Erforderliche Rolle	Aufgerufene Tabellen
Geschäftsobjekt-Autor	Erstellt Geschäftsobjektgruppen und definiert Beziehungen zwischen den Geschäftsobjekttypen.	Geschäftsobjekt-Autor [sn_bo_Core.Business_object_Writer]	• Geschäftsobjektty [sn_bo_Core_obj_t • Geschäftsobjektbe [sn_bo_Core_obj_r • Geschäftsobjektgr [sn_bo_Core_obj_C • Mitglieder der Ges [sn_bo_Core_obj_C
Vertriebsprozessmanager	Erstellt Vertriebsprozess-Datensätze, überwacht Aufgaben und Aktivitäten in der hierarchischen Knotenzuordnung, verknüpft und hebt die Verknüpfung von Knoten auf.	Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]	• Vertriebsprozessd [sn_l2c_cockpit_Sa • Geschäftsprozesso [sn_bo_Core_Proc • Geschäftsprozessr [sn_bo_Core_Proc • Geschäftsprozessa [sn_bo_Core_Proc

Automatische Übersetzung

Sie können Anwendern und Gruppen Rollen zuweisen, indem Sie das geführte Setup oder die folgenden Anwenderverwaltungsfunktionen verwenden:

- Einem Benutzer eine Rolle zuweisen
- Einer Gruppe eine Rolle zuweisen

Zugehörige Informationen

Anwender werden erstellt

Gruppen werden erstellt

Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten

Mit Geschäftsobjekt Core installierte Komponenten

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

Richten Sie Geschäftsobjekte für Vertriebsprozessdatensätze ein

Erstellen Sie die Geschäftsobjekte, die für Vertriebsprozessmanager erforderlich sind, um Vertriebsprozessdatensätze mit diesen Entitäten zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Geschäftsobjektautor [sn_bo_Core.Business_object_Writer]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

https://player.vimeo.com/video/1102610152?h=669291cfe1&badge=0&autopause=0&player_id=0&app_id=58479

Prozedur

1. Erstellen Sie Geschäftsobjektgruppen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsobjektkern** > **Geschäftsobjektgruppe**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Geschäftsobjektgruppe“

Feld	Beschreibung
Name	Name für die Geschäftsobjektgruppe.
Betrifft	Workflow oder Prozess, für den Sie die Geschäftsobjektgruppe erstellen. Dieser Wert muss „Vertriebsprozessdatensatz“ [sn_l2c_Cockpit_Sales_Process_Record] sein.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Geschäftsobjektgruppe.

2. Erstellen Sie Geschäftsobjekttypen, die als Mitglieder in der Geschäftsobjektgruppe hinzugefügt werden sollen.

   a. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsobjektkern** > **Geschäftsobjekttypen**an.

   b. Wählen Sie **Neu**.

   c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Formular „Geschäftsobjekttyp“

Feld	Beschreibung
Name	Name für den Geschäftsobjekttyp. Beispiel: Opportunity.
Tabellenname	Tabelle, die dem Geschäftsobjekt zugeordnet ist. Wenn der Geschäftsobjekttyp beispielsweise „Verkaufschance“ ist, geben Sie die Tabelle „Verkaufschance“ [sn_opty_mgmt_Core_Opportunity] ein.

   d. Wählen Sie **Absenden**.

3. Definieren Sie Beziehungen zwischen den Objekttypen.

Automatische Übersetzung

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

Beziehungen definieren, wie zwei Objekttypen durch die Quell- und Zielspalten in den jeweiligen Tabellen verknüpft sind, und steuern die Hierarchie der Datensätze, die in der Knotenzuordnung angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise Opportunity-Position und Angebot als untergeordnete Entitäten für den Geschäftsobjekttyp Opportunity hinzufügen, werden in der Knotenzuordnung die zugehörigen Datensätze „Opportunity-Position“ und „Angebot“ unter einem Opportunity-Knoten angezeigt.

Sie können mehr als eine untergeordnete Entität unter einem übergeordneten Geschäftsobjekttyp hinzufügen. Stellen Sie sicher, dass Sie Zirkelbeziehungen vermeiden.

a. Wählen Sie den von Ihnen erstellten Geschäftsobjekttyp aus.

b. Wählen Sie auf der Seite „Geschäftsobjekttyp“ unter der zugehörigen Liste „Geschäftsobjektbeziehungen“ die Option aus **Neu** .

c. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftsobjekt-Beziehung“

Feld	Beschreibung
Quelle	Der übergeordnete Geschäftsobjekttyp, für den Sie die Beziehungen erstellen.
Ziel	Der untergeordnete Geschäftsobjekttyp, der sich auf das übergeordnete Element bezieht.
Quelltabellenname	Tabellenname des übergeordneten Geschäftsobjekttyps.
Name der Zieltabelle	Tabellenname des untergeordneten Geschäftsobjekttyps.
Quellenfeld	(Optional) die Spalte in der Quelltabelle, die zum Herstellen der Beziehung verwendet wird.
Zielfeld	(Optional) die Spalte in der Zieltabelle, die zum Herstellen der Beziehung verwendet wird.

d. Wählen Sie **Absenden**.

4. Fügen Sie Geschäftsobjekttypen als Mitglieder der Geschäftsobjektgruppe hinzu.

a. Navigieren zu **Alle** > **Geschäftsobjektkern** > **Geschäftsobjektgruppe**an.

b. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Geschäftsobjekt-Gruppenmitglieder die Option aus **Neu** .

c. Wählen Sie den Geschäftsobjekttyp aus, den Sie hinzufügen möchten, indem Sie das Suchlistensymbol ( ).

d. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnis

Geschäftsobjektgruppen und Geschäftsobjekttypen sind in den Listen „Geschäftsprozess“ und „Geschäftsentität“ bzw. im Formular „Neuen Vertriebsprozess-Datensatz erstellen“ in verfügbar Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

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

Anpassen des Vertriebsprozess-Dashboards

Die Anpassung der Anzahl der Ebenen und Kachelinhalte auf der Knotenzuordnung verbessert die Klarheit und Kontrolle, sodass Vertriebsprozessmanager sich auf relevante Daten konzentrieren und einfacher durch komplexe Vertriebsprozesse navigieren können.

Passen Sie hierarchische Knotenzuordnungsebenen für an Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Passen Sie die Anzahl der Knotenebenen an, die in angezeigt werden sollen Lead-to-Cash-Prozessmanagement Visualisierung der hierarchischen Knotenzuordnung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Standardmäßig ist Lead-to-Cash-Prozessmanagement Die hierarchische Knotenzuordnung zeigt drei Knotenebenen an. Obwohl es keine Obergrenze für die Anzahl der Knotenebenen gibt, die angezeigt werden können, kann die Knotenzuordnung maximal 250 Knoten gleichzeitig anzeigen.

Prozedur

1. Wählen Sie Aus **Alle** Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list` .
2. In **Name** Suchen Sie nach sn_l2c_cockpit.node_default_levels, und wählen Sie sie aus.
3. Wenn eine Meldung zum Anwendungsbereich angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Um den Datensatz bearbeiten zu können.“
4. In **Wert** Feld eine Ganzzahl für die Anzahl der Knotenebenen angeben, die in der hierarchischen Knotenzuordnung angezeigt werden sollen.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Passen Sie die auf Knotenzuordnungskacheln angezeigten Details mithilfe einer Entscheidungstabelle an

Passen Sie die Details an, die auf den Knotenzuordnungskacheln in angezeigt werden Lead-to-Cash-Prozessmanagement Verwenden Entscheidungstabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können weitere Spalten hinzufügen, um zusätzliche Zeilen anzuzeigen. Dies würde jedoch erfordern, dass Sie Codeänderungen in UI Builder vornehmen müssen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**an.
2. In **Name** Suchen Sie in der Tabelle mit den Systemeigenschaften nach der Konfigurationstabelle des Geschäftsobjekttyps, und wählen Sie sie aus.
   Sie werden zur Entscheidungstabelle in weitergeleitet Workflow-Studio.
3. Ändern Sie die Werte in **Feld 1** Und **Feld 2** Spalten, die von den Informationen abhängen, die Sie in der Knotenzuordnungskachel anzeigen möchten.
4. **Wahlweise:** Ändern Sie das Symbol für die Kachel.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Greifen Sie auf zu Symbolgalerie Um den Symbolnamen zu erhalten, der dem zu verwendenden Symbol entspricht.

b. Geben Sie den Symbolnamen in ein **Knotensymbol** Feld.

5. **Wahlweise:** Fügen Sie Entscheidungszeilen für alle zusätzlichen Geschäftsentitäten hinzu, die Sie erstellt haben.
6. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die Änderungen, indem Sie auswählen **Testen** .
7. Wählen Sie **Speichern**.

Passen Sie die Registerkartenansichten Aufgaben mit an EVAM

Passen Sie die Vertriebsentitäten an, aus denen die Aufgaben angezeigt werden, das Symbol und die Felder, die auf jeder Aufgabenkachel angezeigt werden, und erstellen Sie anwenderdefinierte Optionen, um konsolidierte Aufgaben im Vertriebsprozess-Dashboard in zu filtern und anzuzeigen Lead-to-Cash-Prozessmanagement Verwenden Entity View Action Mapping(EVAM).

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin oder evam_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis: SPR-Aufgabe verwenden EVAM Definition zum Anpassen der Registerkartenansichten „Aufgaben“. Anwenderdefiniert EVAM Definitionen werden nicht unterstützt.

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der ServiceNow-Instanz an.
2. Wählen Sie das Globe-Symbol ( ) Und legen Sie den Anwendungsbereich auf Lead-to-Cash Process Management fest.
3. Navigieren zu **Alle** > **Entity View Action Mapper (EVAM)** > **EVAM-Definitionen**an.
4. In **Name** Suchen Sie nach der SPR-Aufgabe, und wählen Sie sie aus.
5. **Wahlweise:** In **EVAM-Datenquelle M2Ms** Registerkarte eine Datenquelle hinzufügen oder entfernen.
   - Erstellen und verknüpfen: Definieren Sie eine neue Datenquelle, und verknüpfen Sie diese Datenquelle dann mit Ihrer EVAM-Definition. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie eine Datenquelle .

     Hinweis: Wenn Sie eine Bedingung angeben, um zu definieren, wie die Daten aus der ausgewählten Tabelle gefiltert werden, wählen Sie den Operator als aus **Ist nicht leer** Für die Geschäftsentität, die Sie hinzufügen. Beispiel: **[Angebot][ist nicht leer]** .

   - Vorhandene verknüpfen: Fügen Sie Ihrer EVAM-Definition eine vordefinierte Datenquelle hinzu.
   - Verknüpfung der Auswahl aufheben: Heben Sie die Verknüpfung einer Datenquelle auf, die auf der Registerkarte „Aufgaben“ im Vertriebsprozess-Dashboard nicht angezeigt werden soll.
6. Wählen Sie **Absenden**.
7. In **EVAM – Ansichtskonfigurationspaket M2Ms** Registerkarte hinzufügen oder entfernen Sie ein Konfigurationspaket.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 verknüpfen: Definieren Sie ein neues Konfigurationspaket, und verknüpfen Sie dieses Paket dann mit Ihrem EVAM Definition. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren eines EVAM-Konfigurationspakets Und Definieren einer EVAM-Ansichtsvorlage .
- Vorhandene verknüpfen: Fügen Sie ein vordefiniertes Konfigurationspaket zu hinzu EVAM Definition.
- Verknüpfung der ausgewählten Elemente aufheben: Entfernen Sie das Ansichtskonfigurationspaket für Entitäten, die Sie nicht anzeigen möchten.

8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Datenfilteroptionen auf der Registerkarte Aufgaben des Vertriebsprozess-Dashboards hinzu.

   a. In EVAM Wählen Sie die zugehörige Liste „Datenfilter“ aus **Neu** .

   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

EVAM Formular „Datenfilter“

Feld	Beschreibung
Bezeichnung	Bezeichnungsname des EVAM Datenfilter.
Aktiv	Option zum Aktivieren von EVAM Datenfilter.
Reihenfolge	Priorität für EVAM Konfiguration anzeigen. Niedrigere Zahlen geben eine höhere Priorität an.
Anwendung	Anwendungsbereich von EVAM Konfiguration anzeigen.
EVAM Definition	Ordnen Sie zu EVAM Definition mit dem Datenfilter.

9. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie einen EVAM Definition

Ändern der Richtlinie zur Datenaufbewahrung und Tabellenbereinigung für Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Ändern Sie die standardmäßige Datenaufbewahrungs- und Tabellenbereinigungsrichtlinie für Lead-to-Cash-Prozessmanagement Um die Anforderungen Ihrer Organisation zu erfüllen.

Standardmäßig werden Datensätze aus den Tabellen „Geschäftsprozessdatensatz“ [sn_bo_Core_Process_Record] und „Vertriebsprozessdatensatz“ [sn_l2c_cockpit_Sales_Process_Record] und untergeordneten Datensätzen in den Tabellen „Geschäftsprozessaufgabe“ [sn_bo_Core_Process_Task] und „Geschäftsprozessressource“ [sn_bo_Core_Process_resource] gelöscht, wenn sie eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

- In einem inaktiven Status und in den letzten sechs Monaten nicht aktualisiert
- In einem aktiven Status, aber im letzten Jahr nicht aktualisiert

Sie können die Richtlinie zur Datenaufbewahrung und Tabellenbereinigung abhängig von Ihrer erwarteten Last und Ihrem erwarteten Volumen ändern.

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

Um zu erfahren, wie die Häufigkeit der Datenspeicherung und Tabellenbereinigung für geändert werden kann Lead-to-Cash-Prozessmanagement, Siehe Datenaufbewahrungsrichtlinie für ATF-Testergebnisse ändern .

Zugehörige Informationen

Tabellenbereinigung

Autoflush-Formular

Bedingungen für die Aktivierung des E-Mail-Zugriffs in festlegen Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Vertriebsprozessmanager müssen Zugriff zum Verfassen von E-Mails für die Vertriebsentitätsdatensätze erhalten, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden.

Vertriebsprozessmanager können standardmäßig E-Mails im Zusammenhang mit einem Vertriebsprozessdatensatz verfassen und senden. Ermöglichen Sie Vertriebsprozessmanagern, E-Mails für die zugehörigen Vertriebsentitäten zu verfassen, indem Sie den Wert von festlegen `email_client`Wörterbuchattribut an `true`Und mit einer der folgenden Methoden:

- Gewähren Sie dem Vertriebsprozess-Manager Schreibzugriff auf die untergeordnete Entität. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie den E-Mail-Client für eine Tabelle .
- Legen Sie den Wert von fest `glide.email_client.check_write_access`Systemeigenschaft zu `false`Dient zum Überschreiben der Überprüfung, ob der Anwender Schreibzugriff auf die untergeordnete Entität hat.

> **Hinweis:** Die `glide.email_client.check_write_access`Systemeigenschaft wird für nicht unterstützt Xanadu Und Yokohama Glide-Versionen. Wenn Sie diese Glide-Versionen verwenden, müssen Sie Ihren Anwendern Schreibzugriff auf die untergeordnete Entität gewähren.

Zugehörige Informationen

E-Mail-Client

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Sequenzen zur Kundenbindung konfigurieren

Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung von Sequenzen zur Kundenbindung.

Konfiguration – Übersicht

1. Sequenzen zur Kundenbindung installieren

   Sie können installieren Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung (Com.sn_crm_Sequence), wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die zugehörigen Anwendungsinstallationen ServiceNow® Speichern Sie Anwendungen und Plugins, wenn sie nicht bereits installiert sind. Installieren Sequenzen zur Kundenbindung Auf der ServiceNow Instanzen in allen Ihren Umgebungen:

2. Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Kundeninteraktionssequenz aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Geben Sie Auslöser- und Austrittsbedingungen an, und fügen Sie Aktivitäten hinzu, um eine geführte Experience für Ihre Vertriebsmitarbeiter zu erstellen, um mit ihren Interessenten und Kunden zu interagieren.

Sequenzen zur Kundenbindung installieren

Sie können installieren Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung (Com.sn_crm_Sequence), 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.
- Überprüfung des folgenden Elements: Sequenzen zur Kundenbindung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Sequenzen zur Kundenbindung installiert:

- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung (Com.sn_crm_Sequence) 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.

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

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. 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.

Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz

Erstellen Sie eine Kundeninteraktionssequenz, um Ihre Vertriebsmitarbeiter durch die Interaktion mit ihren Interessenten und Kunden zu führen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: playbook.admin oder pd_author

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Einrichten einer Sequenz basiert auf Playbooks und erfordert, dass Sie mit der Verwendung vertraut sind Workflow-Studio Und Playbook-Experience.

Wichtig: Setup und Abriss sind vordefinierte Phasen in Sequenzen zur Kundenbindung playbook. Entfernen Sie diese Phasen nicht, oder fügen Sie keine weiteren Aktivitäten hinzu. Vermeiden Sie es, andere Änderungen an den Aktivitäten „Startsequenz“ und „Endsequenz“ vorzunehmen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Navigieren zu **Sequenzen** > **Alle Sequenzen**an.
4. Wählen Sie Aus **Neue Sequenz Erstellen** .
5. Geben Sie im Fenster neue Sequenz erstellen einen Namen und optional eine Beschreibung für Ihre Sequenz an, und wählen Sie aus **Erstellen** .
   Sie werden zu weitergeleitet Workflow-Studio Und ein Playbook vom Typ Sequenz wird mit den folgenden vordefinierten Phasen erstellt:
   - Setup
   - Konfigurieren Sie Sequenzaktivitäten
   - Abreißen
6. Definieren Sie Auslöserbedingungen, die eine Sequenz initiieren.
   a. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol aus Über der Startpille.
   b. Auf der **Zeitplan** Registerkarte des Formulars „Playbook-Eigenschaften“, Geben Sie an, ob Sie einen vorhandenen Auslöser verwenden, der den Auslösertyp und die Bedingungen enthält, die die Sequenzen einrichten, oder einen neuen Auslöser definieren.
      - Um einen vorhandenen Auslöser zu verwenden, wählen Sie aus **Wählen Sie einen vorhandenen Auslöser aus** Und fahren Sie dann mit Schritt 7 fort.
      - Um einen neuen Auslöser zu definieren, wählen Sie aus **Definieren Sie Ihre eigenen Bedingungen für die Ausführung Ihres Prozesses** .
   c. In der Dropdown-Liste für **Definieren Sie Ihre eigenen Bedingungen für die Ausführung Ihres Prozesses** Auswahl: Wählen Sie den Auslösertyp für den neuen Auslöser aus.
      Die verfügbaren Auslösertypen sind:
      - Datensatzerstellung
      - Datensatzaktualisierung
      - Datensatzerstellung oder -aktualisierung

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

d. In **Tabelle** Wählen Sie die Tabelle aus, deren Datensatzvorgänge Sie zum Auslösen Ihres Playbooks verwenden möchten.
Beispielsweise soll die Sequenz ausgelöst werden, wenn ein Datensatz in der Lead-Tabelle [sn_Lead_mgmt_Core_Lead] erstellt oder aktualisiert wird.

e. In **Auszuführende Bedingung** Fügen Sie Bedingungen hinzu, die erfüllt sein müssen, um Ihr Playbook auszulösen.

Example
Um beispielsweise die Sequenz auszulösen, wenn ein neuer Datensatz in der Lead-Tabelle [sn_Lead_mgmt_Core_Lead] erstellt wird, legen Sie die Bedingung fest **[Phase] [Ist] [Neu]** .
Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungsgenerator .

f. Wählen Sie die Häufigkeit für Ihren Auslöser aus **Meinen Auslöser ausführen** Dropdown-Liste.
Verfügbare Optionen:

- Einmal
- Für jeden einzelnen Change
- Nur wenn derzeit keine Ausführung erfolgt
- Für jedes Update

g. **Wahlweise:** Lösen Sie Ihr Playbook für Tabellen aus, die Ihre ausgewählte Tabelle erweitern, indem Sie auswählen **Führen Sie diesen Auslöser für die erweiterte Tabelle aus** Kontrollkästchen.

h. **Wahlweise:** Bieten Sie Anwendern die Möglichkeit, das Playbook von Anfang an zurückzuspulen, indem Sie auswählen **Details** Registerkarte und wählen Sie aus **Zulassen, dass dieses Playbook während der Laufzeit neu gestartet wird** Kontrollkästchen.

i. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

7. **Wahlweise:** Ändern Sie die Priorität, mit der eine Sequenzaufgabe in der Aktivität „Sequenz starten“ der Phase „Setup“ erstellt wird.
Wenn die Auslöserbedingung erfüllt ist, erstellt diese Aktivität eine Sequenzaufgabe mit dem Status „in Arbeit“ und der Priorität „Mittel“.

Hinweis: Entfernen Sie diese Phase nicht, oder fügen Sie dieser Phase keine weiteren Aktivitäten hinzu. Vermeiden Sie weitere Änderungen an der Aktivität „Startsequenz“.

8. Konfigurieren Sie im Sequenzdiagramm Sequenzschritte in der Phase Sequenzaktivitäten konfigurieren.

Verwenden Sie diese Phase, um Aktivitäten zu konfigurieren, die Sie dem Vertriebsmitarbeiter während der Laufzeit als geführte Sequenzschritte zur Verfügung stellen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie eine Aktivität in hinzu, und konfigurieren Sie sie Playbook .

Sie können dieser Phase in Ihrer Sequenz eine beliebige Anzahl von Aktivitäten hinzufügen.

9. **Wahlweise:** Beenden Sie die Sequenz frühzeitig, indem Sie auswählen **Kundeninteraktionssequenzen** > **Sequenzaufgabe aktualisieren** Aktivität aus der Aktivitätsauswahl.
Weitere Informationen zum Hinzufügen einer Aktivität finden Sie unter Fügen Sie eine Aktivität in hinzu, und konfigurieren Sie sie Playbook .

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

10. Überprüfen Sie die Konfiguration in der Phase „Abriss“.
    Diese vordefinierte Phase aktualisiert den Sequenzaufgabendatensatz, wenn der Vertriebsmitarbeiter alle Sequenzschritte in seiner Sequenzaufgabe abschließt. Standardmäßig aktualisiert das System den Status des Datensatzes der Sequenzaufgabe als abgeschlossen (angezeigt durch Status = 3) in der Tabelle „Kundeninteraktionssequenzaufgabe“ [sn_crm_Sequence_Task].

    Hinweis: Entfernen Sie diese Phase nicht, oder fügen Sie dieser Phase keine weiteren Aktivitäten hinzu. Vermeiden Sie weitere Änderungen an der Aktivität „Sequenz beenden“.

11. Überprüfen Sie die Sequenz, indem Sie auswählen **Testen** .
12. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Um die Sequenz zu veröffentlichen.
13. **Wahlweise:** Zeigen Sie die Sequenz im CSM/FSM-Arbeitsbereich an, indem Sie das Listensymbol wählen ☰ Und navigieren zu **Sequenzen** > **Alle Sequenzen**an.

Nächste Maßnahme

Zeigen Sie Sequenzaufgaben an, und führen Sie Sequenzschritte aus. Weitere Informationen finden Sie unter Sequenzen zur Kundenbindung verwenden.

Zugehörige Informationen

Phasen und Aktivitäten

Wiederholungen

Tabellenerweiterung und -Klassen

Neu starten

Anforderungstracker für Vertriebs- und Auftragsmanagement

Verfolgen Sie den Status von Vertriebs- und Auftragsmanagement- Workflows, und ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, den Status aller synchronen und asynchronen Flows nachzuverfolgen. Es unterstützt auch die sequenzielle Verarbeitung abhängiger Datensätze, um sicherzustellen, dass die Daten genau und konsistent bleiben.

Tabelle für eingehende Anforderungen

Fügen Sie der Tabelle „geänderte eingehende Anforderung“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] einen Datensatz hinzu.

Die folgenden Felder wurden hinzugefügt, um die Tabelle „eingehende Anforderungen“ zu verbessern:

- Angeforderter Flow
- Account
- Kontakt
- Verbraucher
- Antwortnutzlast
- Quelldatensatz-IDs
- Status
- Im Hintergrund ausführen
- Initiiert 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.

- Domäne
- Ausführen nach
- Anforderungskonfiguration

Felder und Beschreibungen der Tabelle für eingehende Anforderungen

Felder	Beschreibung	Feldtyp
Angeforderter Flow	Der Verweis auf die Zuordnung der Lead-to-Cash-Entität, z. B. Zuordnung „verkauftes Produkt zu Auftrag“.	Referenz: sn_l2c_Core_Entity_Mapping
Im Hintergrund ausführen	Bestimmt, ob der Flow synchron oder asynchron ist.	Wahr/falsch Standardwert: True
Ressource	Der Name des Flows, der den Datensatz in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ erstellt.	Zeichenfolge
Quelldatensatz-IDs	Vom System generierte ID der Quelldatensätze.	Liste
Quelltabelle	Primäre Lead-to-Cash-Entitätstabelle, für die die Anforderung ausgelöst wird.	Tabellenname
Datensatz-ID	Vom System generierte ID des Zieldatensatzes.	Zeichenfolge
Referenztabelle	Name der Zielentitätstabelle für die Anforderung.	Tabellenname
Nutzlast	Anforderung als Eingabe zum Auslösen des Flows empfangen.	Zeichenfolge
Antwortnutzlast	Antwort der Anforderung, die das Ergebnis des Flows enthält und die Aktion und den Transaktionsstatus auf Datensatzebene erfasst.	JSON
Status	Aktueller Status der Transaktion.	Zeichenfolge (Auswahl) Neu, in Bearbeitung, Abgeschlossen, Fehler, Ausstehend
Status	Der Status des Abschlusses des Flows, z. B. „Erfolg“, „Teilerfolg“, „Fehler“	Zeichenfolge (Auswahl) Erfolg, Teilerfolg, Fehler
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die für eine Ausnahme zurückgegeben wird.	Zeichenfolge
Account	Der dem Quell- oder Zieldatensatz zugeordnete Account.	Referenz: Customer_Account

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

Felder und Beschreibungen der Tabelle für eingehende Anforderungen (Fortsetzung)

Felder	Beschreibung	Feldtyp
Kontakt	Der Kontakt, der dem Quell- oder Zieldatensatz zugeordnet ist.	Referenz: Customer_contact
Verbraucher	Der Verbraucher, der dem Quell- oder Zieldatensatz zugeordnet ist.	Referenz: csm_Consumer
Initiiert von	Die Anwender-ID aus der aktuellen Anwendersitzung.	Referenz: sys_user
Domäne	Der aktuelle Domänenbereich des Datensatzes, z. B. global	Domänen-ID
Anforderungskonfiguration	Der Verweis auf die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“.	Referenz: sn_tmt_Core_inbound_Queue_config
Ausführen Nach	Eingehende Anforderung, die vor der aktuellen Anforderung verarbeitet werden muss.	Referenz: Eingehende Anforderung

Hinweis: Die **Request_Flow** Und **Response_Payload** Felder sind für Service Desk-Mitarbeiter nicht sichtbar.

Verwenden Sie **Angeforderter Flow <ist nicht leer>** Dient zum Filtern von Datensätzen mithilfe der Lead-to-Cash-Core-APIs. Die Tabelle „eingehende Anforderung“ [sn_tmt_Core_inbound_Queue] enthält den Status und andere Details im Zusammenhang mit der Anforderung. Wenn Sie beispielsweise einen Auftrag über einen Angebotsdatensatz erstellen, wird eine Bestätigungsnachricht mit der Auftragsheadernummer und einem Link zum Überprüfen des Anforderungsstatus angezeigt.

Wählen Sie die Links in der Bestätigungsnachricht aus, um den Status von anzuzeigen **Eingehende Anforderung** Datensatz und andere Details im Zusammenhang mit der Anforderung.

Hinweis: Der Flow Designer **SOM-Anforderungsprozessor** Ist veraltet. Anforderungen werden an den Flow Designer-IBQ-Anforderungsprozessor weitergeleitet.

Sicherheitsrollen

Sicherheitsrollen und Zugriff für die Tabelle „eingehende Anforderungen“

Rolle	Berechtigung
Administrator für eingehende Warteschlange [sn_tmt_core.inbound_queue_admin]	Dieser Anwender kann Aktionen für die Anforderungen in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ erstellen, lesen und aktualisieren. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Request_Flow** 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.

Sicherheitsrollen und Zugriff für die Tabelle „eingehende Anforderungen“ (Fortsetzung)

Rolle	Berechtigung
Eingehende Warteschlangen – Anwender erstellen [sn_tmt_core.inbound_queue_create_user]	Dieser Anwender kann nur den Lesevorgang für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ ausführen. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Response_Payload** , **Nutzlast** , Oder **Request_Flow** Felder.
Schreibanwender für eingehende Warteschlangen [sn_tmt_core.inbound_queue_writer]	Dieser Anwender kann nur den Lesevorgang für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen in der Tabelle „eingehende Anforderungen“ ausführen. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Response_Payload** , **Nutzlast** , Oder **Request_Flow** Felder.
Lesezuwender für eingehende Warteschlange [sn_tmt_core.inbound_queue_read]	Dieser Anwender kann alle Anforderungen im Zusammenhang mit Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen lesen. **Hinweis:** Für Vertriebs- und Auftragsmanagement-Anforderungen hat der Anwender keinen Zugriff auf **Response_Payload** , **Nutzlast** , Oder **Request_Flow** Felder.

Archivierungsrichtlinien

Archivieren Sie die Datensätze in der Tabelle „eingehende Anforderungen“, und bestimmen Sie, wann Datensätze in der Tabelle nach einer bestimmten Anzahl von Tagen bereinigt werden sollen. Sie können einen anderen Aufbewahrungszeitraum für erfolgreiche und fehlgeschlagene Anforderungen implementieren.

Archivierungsregel	Zeitraum
Erfolgreiche Anforderungen	10 Tage
Fehlgeschlagene Anforderungen	30 Tage

Zugehörige Informationen

Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen

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

Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen

In der Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ können Anwender die Konfigurationen definieren, um zu bestimmen, wie jeder Flow in einer eingehenden Anforderung verarbeitet und nachverfolgt wird.

Übersicht über die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“

Das Plugin „Sales and Service Core API“ (App-tmt-Core) ist erforderlich, um die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ (sn_tmt_Core_inbound_Queue_config) zu verwenden.

Die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ ist eine Metadatentabelle, die konfiguriert werden muss, um zu entscheiden, wie ein bestimmter Flow ausgeführt wird, ob synchron oder asynchron.

Die Tabelle kann zum Ausführen der folgenden Aufgaben verwendet werden.

- Ermöglichen Sie Administratoren, die synchrone vs. Asynchrone Verarbeitung von Anforderungen zu konfigurieren.
- Passen Sie an Vertriebs- und Auftragsmanagement Anforderungstracker für alle CRM-Flows.
- Aktivieren Sie die Konfiguration von Benachrichtigungstypen, ob Standard, anwenderdefiniert oder keine Benachrichtigungen.

Die **Anforderungskonfiguration** Das Feld in der vorhandenen Tabelle für eingehende Anforderungen [sn_tmt_Core_inbound_Queue] ist ein Verweis auf die neue Tabelle für die Konfiguration eingehender Anforderungen (sn_tmt_Core_inbound_Queue_config).

Jeder Workflow, der die Nachverfolgung eines Abschlussstatus erfordert, kann die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ verwenden und konfigurieren, ob ein Flow synchron oder asynchron ist.

Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen

Ein Administrator erstellt einen Datensatz in der Tabelle und gibt die Konfiguration mit an **Run_Mode** , **Trigger_Notification** , Und **Configuration_api** Felder.

Feld und Beschreibungen

Liste der Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen, ihre Beschreibungen und der Typ der Felder.

Feld	Beschreibung	Typ
Konfig.-ID	Eindeutige Konfigurations-ID für die Metadatenkonfiguration.	Zeichenfolge
Bezeichnung	Eindeutiger Bezeichnungsname für die Metadatenkonfiguration.	Übersetzter Text
Aktiv	Gibt an, ob der Konfigurationsdatensatz für eingehende Anforderungen aktiv ist oder nicht.	Wahr/falsch Der Standardwert ist **Falsch**
Ausführungsmodus	Gibt an, ob eine Anforderung synchron oder asynchron ausgeführt wird.	Zeichenfolge (Auswahlmöglichkeiten):

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Beschreibungen

Liste der Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen, ihre Beschreibungen und der Typ der Felder.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Typ
		Synchronisieren , **Asynchron** , **Erweitert** . • Synchron: Synchrone Verarbeitung. • Asynchron: Asynchrone Verarbeitung • Erweitert: Verwenden Sie ein anwenderdefiniertes Skript, um zu bestimmen, ob der Flow synchron oder asynchron sein muss.
Benachrichtigung auslösen	Gibt an, wie ein Anwender Benachrichtigungen erhalten möchte. Eine Benachrichtigung wird in einer der folgenden Situationen ausgelöst. • **Benachrichtigung auslösen** Feld ist auf festgelegt **Standard** . • Der Status einer Anforderung ist **Abgeschlossen** Und der Status ist entweder **Erfolg** Oder **Teilweiser Erfolg** . Die Benachrichtigungen für den Datensatz in der Tabelle „eingehend“ werden nur von Personen empfangen, die den Flow initiiert haben.	Zeichenfolge (Auswahlmöglichkeiten): Keine, Standard, Anwenderdefiniert • Keine: Keine Benachrichtigungen • Standard: Benachrichtigungen nur für asynchrone Anforderungen. • Anwenderdefiniert: Anwenderdefinierte Benachrichtigung für asynchrone Anforderungen basierend auf Anforderungen. Konfigurieren Sie anwenderdefinierte Benachrichtigungen, indem Sie das vorhandene Ereignis (sn_tmt_core.ibq.custom.notification) verwenden oder Ihr eigenes anwenderdefiniertes Ereignis verarbeiten. Der Standardwert für das Feld ist **Standard** .
Konfigurations-API	Skript, das zum Verarbeiten der eingehenden Anforderung erforderlich ist.	Referenz: sys_script_include

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Beschreibungen

Liste der Felder in der Konfigurationstabelle für eingehende Anforderungen, ihre Beschreibungen und der Typ der Felder.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung	Typ
	Weitere Informationen zur Konfigurations-API finden Sie unter IBQConfigBase-API: Bereichsbezogen .	
Domäne	Der aktuelle Domänenbereich des Datensatzes, z. B. global.	Domänen-ID

Sicherheitsrollen

Die Sicherheitsrollen für die Tabelle „Konfiguration eingehender Anforderungen“ (sn_tmt_Core_inbound_Queue_config) bieten verschiedene Zugriffsebenen für die Rolle [sn_tmt_core.inbound_queue_admin].

Rollen und Zugriff

Rolle	Zugriff
Administrator	Erstellen, lesen, aktualisieren, löschen
Administrator für eingehende Warteschlange (sn_tmt_core.inbound_queue_admin)	Erstellen, lesen, aktualisieren

Zugehörige Informationen

IBQConfigBase-API: Bereichsbezogen

Aktivieren Sie das Plugin „Warenrücksendeautorisierung“

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie aktivieren RMA-Fallmanagement Plugin (Com.sn_csm_rma_Case). Mit dem Plugin können Sie Rückgabefälle für Installationsbasiselemente verwalten und selektieren.

Vorbereitungen

Installieren Sie die folgenden Plugins, oder bestätigen Sie, dass sie vorhanden sind, bevor Sie das Plugin „RMA-Fallmanagement“ aktivieren:

Liste der Plugins, die vor dem RMA-Fallmanagement-Plugin installiert werden sollen

Plugin	Beschreibung
Lead-to-Cash-Core [com.snc.l2c_Core]	Ermöglicht Ihnen das Verfassen des Lead-to-Cash-Flows.
Kundenservice – Installationsbasisverwaltung [com.snc.install_base]	Ermöglicht Ihnen, den aktuellen Status der Installationsbasis zu erfassen und die Beziehung zu nachgelagerten Entitäten herzustellen, die sich auf ihre Funktion auswirken 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.

Liste der Plugins, die vor dem RMA-Fallmanagement-Plugin installiert werden sollen (Fortsetzung)

Plugin	Beschreibung
Fallpositionen und Workflows [com.sn_Case_line]	Ermöglicht einem Fall, viele Einzelposten zu enthalten. Die Einzelposten sind Produktinstanzen und können für verschiedene Auftrags-zu-Fall-Vorgangsentitäten erweitert werden.
Berechtigungsverifizierung [com.sn_ent_verify]	Stellt eine API zur Überprüfung von Berechtigungen und Merkmalen bereit.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit installiert RMA-Fallmanagement :

- Plugin
- Tabellen
- Rollen

Weitere Informationen finden Sie unter Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach RMA-Fallmanagement Plugin (sn_csm_rma_Case) 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 .

Verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Als Service Desk-Mitarbeiter und Manager verwenden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Ausführen verschiedener Aufgaben bei Verwendung von Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Über den Arbeitsbereich können Sie auf Produktkataloge zugreifen, um die in Ihrer Organisation verfügbaren Produktangebote anzuzeigen.
Sie können auch verwenden Produktkonfigurator Um Verkaufschancen, Angeboten und

Automatische Übersetzung

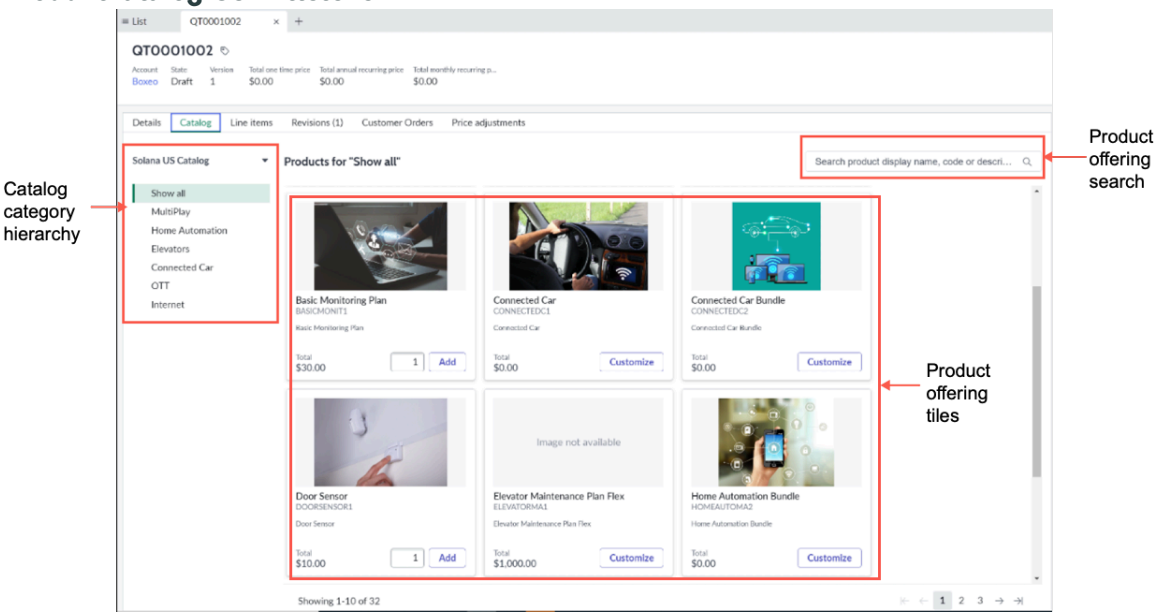
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Bestellungen konfigurierbare Produkte hinzuzufügen, verwalten Sie verkaufte Produkte und Produktbestand, und arbeiten Sie an MACD-Aufträgen.

Mithilfe von Produktkatalogen

Wenn Sie eine Opportunity, ein Angebot oder eine Bestellung starten, wird eine Registerkarte „Katalog“ (zugehörige Liste) geöffnet, die eine visuelle Anzeige der in einem Katalog verfügbaren Produktangebote bietet. Sie können einfache Produkte und, falls verfügbar, komplexe Produkte hinzufügen, die weiter angepasst werden können. Wenn Sie einen Lead starten, werden auf der Registerkarte Katalog einfache Produkte angezeigt, die hinzugefügt werden können und keine weiteren Anpassungen erfordern.

Produktkatalog-Schnittstelle



Die Katalogansicht verfügt über die folgenden Funktionen zur Auswahl von Produkten:

- **Katalognavigationsstruktur** : Katalog und eine Liste seiner Kategorien, die zum Organisieren von Produktangeboten verwendet werden. Wenn Sie eine Kategorie auswählen, wird die Anzeige gefiltert und nur die Produktkacheln für diese Kategorie angezeigt.
- **Suchleiste** : Option zum Suchen von Produktangeboten nach Produktname, Code oder Beschreibung. Die Suchfunktion zeigt die Produktkacheln an, die dem eingegebenen Namen, Code oder Suchzeichenfolge entsprechen.
- **Produktkacheln** : Karten, die jedes Produkt darstellen, mit einem Produktbild, einer kurzen Beschreibung und einer Option zum Hinzufügen oder Anpassen des Produktangebots. Die **Hinzufügen** Option wird angezeigt, wenn das Produkt ein einfaches (festes) Produktangebot ist. Die **Anpassen** Optionsanzeigen für konfigurierbare Produktangebote, die auf einen Kunden zugeschnitten werden können. Auswählen **Anpassen** Öffnet Produktkonfigurator Zum Konfigurieren des Produktangebots.

Mit dem Produktkonfigurator

Der Produktkonfigurator ist eine Schnittstelle zum Anpassen konfigurierbarer Produktangebote. Zeigt die verfügbaren Produktoptionen an und berechnet automatisch den Produktpreis, wenn Sie Optionen auswählen.

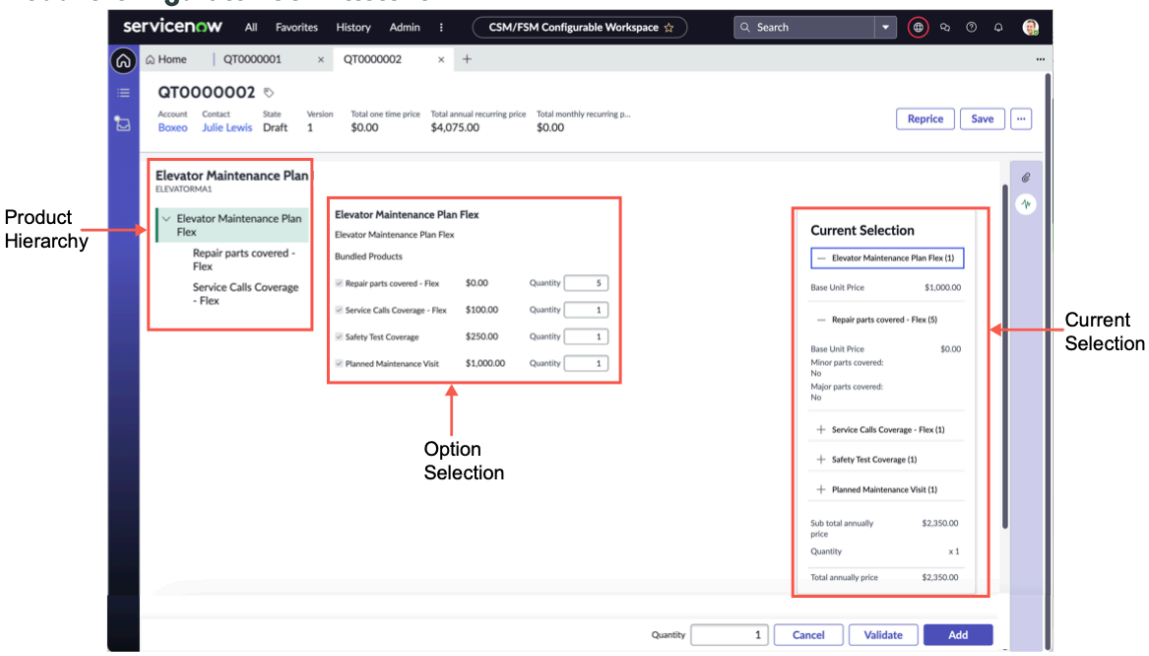
Die Schnittstelle besteht aus drei Hauptabschnitten:

Automatische Übersetzung

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

- **Produkthierarchie** : Listet die über- und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf.
- **Optionsauswahl** : Zeigt die Produktoptionen an, die ausgewählt werden können, z. B. Produktmerkmale wie Farbe oder Modell.
- **Aktuelle Auswahl** : Zeigt die Preise für die von Ihnen ausgewählten Optionen an. Die Preise werden automatisch berechnet und dynamisch angezeigt, wenn Sie Produktoptionen auswählen.

Produktkonfigurator-Schnittstelle



Produktmerkmale und -Optionen auswählen

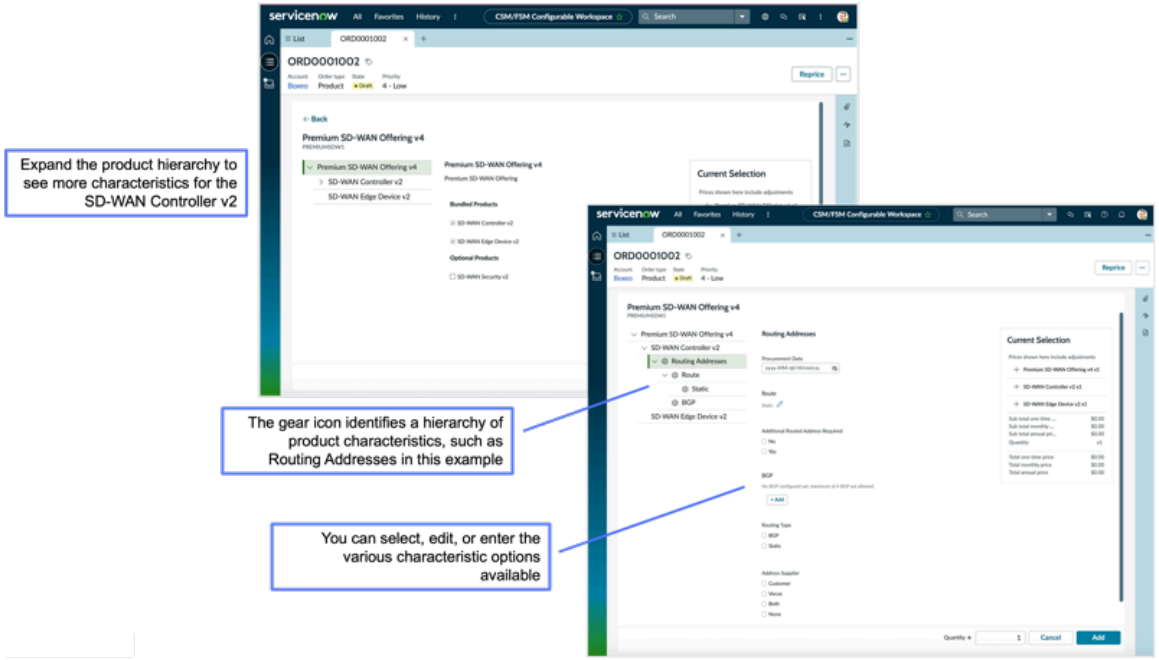
Für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge können die Abschnitte „Produkthierarchie“ und „Optionsauswahl“ weitere Optionen anzeigen, wenn Sie ein Produkt konfigurieren, das detailliertere, komplexere Attribute aufweist.

Wählen Sie in der Produkthierarchie das Zahnradsymbol aus, um die auf dieser Ebene verfügbaren Optionen anzuzeigen.

Hinweis: Preisdetails werden nicht in angegeben **Aktuelle Auswahl** Bereich für komplexe Merkmale.

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

Komplexe Merkmale im Produktkonfigurator



Erstellen Sie mehrere Konfigurationen

Erstellen Sie mehrere Konfigurationen eines untergeordneten Produktangebots, wenn Sie ein konfigurierbares Produkt zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einer Bestellung hinzufügen. Sie können dann die Produktoptionen und -Merkmale für jede Angebotskonfiguration separat konfigurieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Ihr Produktkatalog-Administrator mehrere Konfigurationen für untergeordnete Angebote in einem gebündelten Produkt aktiviert hat, können Sie mehrere untergeordnete Angebotskonfigurationen für ausgewählte untergeordnete Angebote erstellen. Wenn Sie mehrere Konfigurationen eines untergeordneten Angebots erstellen, können Sie Folgendes tun:

- Ändern Sie die Menge eines untergeordneten Angebots, das mehrere Konfigurationen haben kann.
- Klonen Sie ein untergeordnetes Angebot, oder teilen Sie ein untergeordnetes Angebot mit einer Menge größer als 1 auf.
  - Die **Klon** Option kopiert das untergeordnete Angebot basierend auf der Anzahl der von Ihnen angegebenen Kopien und erstellt identische Angebotskonfigurationen.
  - Die **Teilen** Die Option teilt die aktuelle untergeordnete Angebotsmenge durch die Anzahl der von Ihnen angegebenen Aufteilungen und verteilt die Menge gleichmäßig auf alle Kopien.
- Passen Sie die Optionen und Merkmale für jede erstellte untergeordnete Angebotsinstanz an.
- Löschen Sie eine untergeordnete Angebotsinstanz, solange die Mindestanzahl der für das Produkt definierten untergeordneten Angebote beibehalten wird.

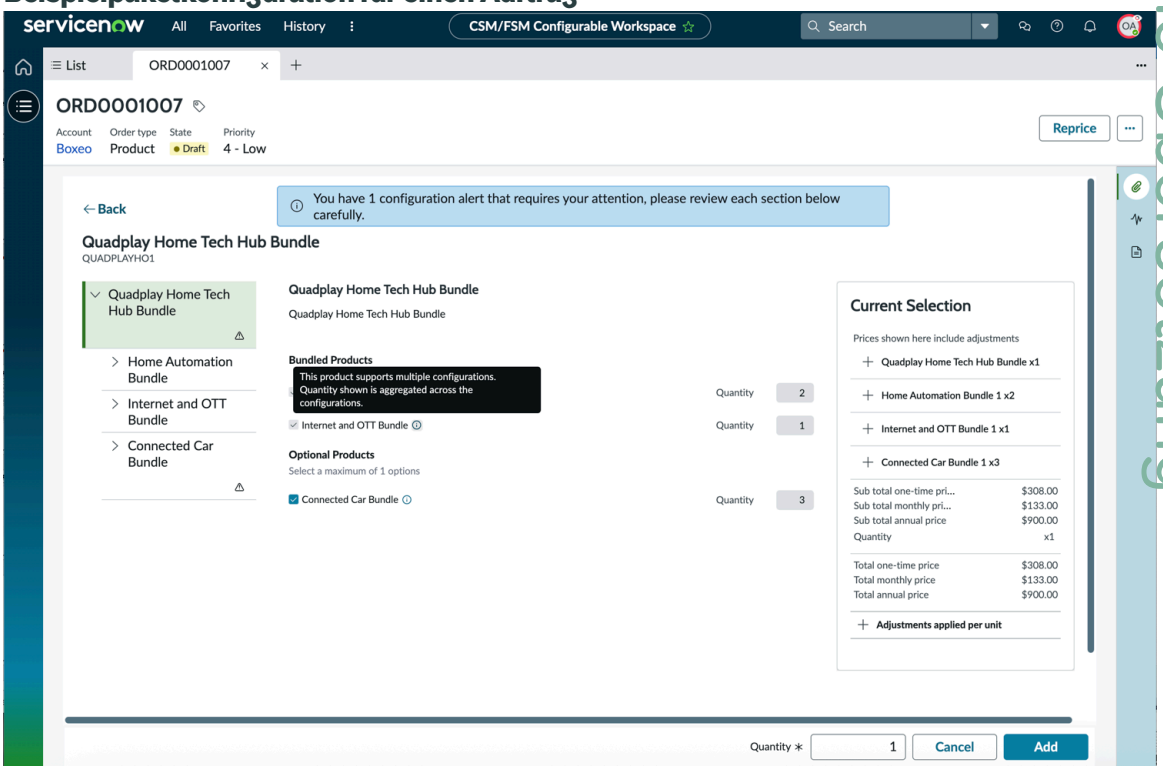
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Hinweis: Auch wenn die Funktion „mehrere Konfigurationen“ aktiviert ist, gibt es Szenarien, in denen einige Konfigurationsoptionen möglicherweise nicht verfügbar sind. Das System verwendet die Standard-, Mindest- und Höchstmengenwerte aus der Produktdefinition, um gültige Konfigurationen zu bestimmen, und aktiviert oder deaktiviert dann **Teilen** Oder **Löschen** Optionen zum Verwalten untergeordneter Angebotskonfigurationen. Weitere Informationen zur Validierung finden Sie unter Mehrere Konfigurationen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren Sie zu der Verkaufschance, dem Angebot oder der Bestellung, mit der Sie arbeiten möchten. Navigieren Sie beispielsweise zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte Katalog.
4. Wählen Sie in der Produktkataloghierarchie den Produktkatalog aus, den Sie verwenden möchten. Der Produktkatalog zeigt die verfügbaren Produkte als Produktangebotskarten an.
5. Wählen Sie das konfigurierbare Produkt aus, indem Sie auswählen **Anpassen** In der entsprechenden Produktangebotskarte.
   Der Produktkonfigurator zeigt die Produktangebotskonfiguration an, einschließlich der Optionen und Merkmale des Paketprodukts. Untergeordnete Angebote, die mehrere Konfigurationen haben können, werden durch Informationssymbole identifiziert. Wählen Sie das Informationssymbol aus, um eine Nachricht anzuzeigen, die angibt, dass das Angebot mehrere Konfigurationen haben kann und dass die angezeigte Angebotsmenge über die Konfigurationen hinweg aggregiert wird.

Beispielpaketkonfiguration für einen Auftrag



6. Navigieren Sie in der Produkthierarchie zum untergeordneten Angebot, wodurch die Angebotszusammenfassungsseite angezeigt wird.
   Sie können dann wie folgt vorgehen:

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Menge des untergeordneten Angebots zu ändern, geben Sie den neuen Wert in ein **Menge** Feld.
- Um neue Konfigurationen für das Angebot hinzuzufügen, wählen Sie aus **Weitere Optionen** ( ) Menü neben **Menge** Feld und wählen Sie eine Option aus.

Weitere Optionen

Option	Beschreibung
Klon	Option zum Erstellen von Kopien des ausgewählten untergeordneten Angebots. Geben Sie die Anzahl der zu erstellenden Klone ein. Das System erstellt identische Kopien des untergeordneten Produktangebots, und jeder Klon hat eine Menge von 1. Wenn beispielsweise die aktuelle Menge des untergeordneten Angebots 2 ist und Sie 2 Klone angeben, werden zwei identische Kopien des untergeordneten Angebots erstellt. Jeder Klon hat eine Menge von 1 und wird zu einem separaten Einzelposten, den Sie konfigurieren können. **Hinweis:** Das System überprüft die zulässige Gesamtmenge für das untergeordnete Angebot.
Teilen	Option zum Erstellen von untergeordneten Angebotsinstanzen durch Aufteilen der aktuellen untergeordneten Angebotsmenge und Verteilung der Mengen auf die Angebotsinstanzen. Geben Sie die Anzahl der zu verwendenden Aufteilungen ein. Wenn die Menge des untergeordneten Angebots beispielsweise 5 ist und Sie 3 Aufteilungen angeben, erstellt das System zwei untergeordnete Angebotsinstanzen. Nach der Aufteilung haben Sie drei untergeordnete Angebotsinstanzen mit einer Menge von 2, 2 und 1. Sie können dann jedes Einzelposten nach Bedarf konfigurieren.
Löschen	Entfernt eine vorhandene untergeordnete Angebotsinstanz.

Neue Konfigurationen, die sich aus dem Klon oder der Aufteilung ergeben, werden in der Produktkataloghierarchie aufgeführt. Die zugehörigen Preise werden im Bereich „aktuelle Auswahl“ 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.

- Neue Konfigurationen haben Namen, die den Namen des untergeordneten Angebots widerspiegeln, gefolgt von einer inkrementellen Zahl, z. B. Home Automation Hub 2, Home Automation Hub 3 usw.
- Mengenänderungen für ein untergeordnetes Angebot werden auch im aktuellen Auswahlbereich berücksichtigt.

7. Wählen Sie für jede neue Angebotskonfiguration die entsprechenden Merkmale und Produktoptionen aus.
8. Wenn Sie die Konfiguration der untergeordneten Angebote abgeschlossen haben, wählen Sie aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen jeder Konfiguration als separate Position zu Ihrer Verkaufschance, Ihrem Angebot oder Ihrer Bestellung.

Lead Management verwenden

Verwenden Sie Lead Management Um Ihren Lead zu erstellen.

Anwenderoberfläche von Lead Management

Die Lead Management Die Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten:

Lead Management-Registerkarten

Registerkarte	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für Ihren Lead hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie nach Produktangeboten, und fügen Sie sie Ihrem Lead hinzu.
Registerkarte „Anforderungen“	Listet die Bedarfsvorlagen auf, die Produktempfehlungen für einen Lead bereitstellen.
Registerkarte „Aufgaben“	Erstellen Sie Lead-Aufgaben.
Registerkarte Termine	Erstellen Sie Termine für Ihren Lead.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einem Lead verschiedene Einzelposten hinzu.
Registerkarte „E-Mails“	Erstellen Sie E-Mails, um mit den erforderlichen Stakeholdern zu kommunizieren.

Lead erstellen

Erstellen Sie einen Lead in Lead Management Anwendung durch Eingabe der Details, z. B. Kundenname, Vertriebsphase, Lead-Typ, Punktzahl und Quelle.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und 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.

Neuen Lead erstellen

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Leads.
Nachname	Nachname des Leads.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Leads.
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Leads.
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer des Leads.
Titel	Titel des Leads.
Unternehmen	Unternehmensname des Leads.
Phase	Phase des Leads.
Lead-Quelle	Quelle des Leads.

4. Wählen Sie Aus **Lead Erstellen** .
   Eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Arbeit am Lead fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht aus.
5. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um den neuen Lead in der Liste anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Beginnen Sie mit dem Hinzufügen weiterer Informationen zu Ihrem Lead. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details eines Leads hinzu, und zeigen Sie sie an.

Aktualisieren Sie einen Lead

Bearbeiten oder aktualisieren Sie einen Lead in Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, der sich in der Phase „Neu“ oder „kontaktiert“ oder „Pflege“ befindet.
   - Auf der **Leads: Alle** Seite auswählen **Bearbeiten** Um Änderungen an Lead-Informationen vorzunehmen und auszuwählen **Aktualisieren** .
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, nehmen Sie die Änderungen vor, und wählen Sie aus **Speichern** .

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Weisen Sie einen Lead zu

Weisen Sie einem Vertriebsmitarbeiter in einen Lead zu Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
   - Auf der **Leads: Alle** Seite auswählen **Zuweisen an** .
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, und wählen Sie das Menü mit drei Punkten ( ) In der oberen rechten Ecke im Lead-Header, und wählen Sie aus **Zuweisen an** .

   Bis Lead erstellen, Wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis:

   Unmittelbar nach dem Erstellen des Leads wird durch eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Arbeit am Lead fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht aus.

3. Auf der **Weisen Sie Leads zu zu zu** Dialogfeld auswählen **Besitzer** Und wählen Sie einen Vertriebsmitarbeiter aus.
   Sie können das Kontrollkästchen aktivieren, wenn Sie diesem Vertriebsmitarbeiter alle Aufgaben aus den ausgewählten Leads neu zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Fügen Sie Details eines Leads hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um weitere Informationen zu Ihrem Lead hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Geben Sie zusätzliche Informationen auf der Registerkarte Details ein.

Felder	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer Ihres Lead-Datensatzes.
Lead-Gruppe	Gruppe, zu der Ihr Lead gehört.
Besitzer	Die Anwenderpersona, die den Lead besitzt.
Branche	Die Branche, zu der der Lead gehört.
Website	Website des Geschäftskunden für Ihren Lead.
Telefon	Mobiltelefon der geschäftlichen Telefonnummer.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Phase	Phase Ihres Leads, z. B. Neu oder kontaktiert oder pflegend oder qualifiziert oder disqualifiziert.
Lead-Typ	Typ des Leads, z. B. „Neues Geschäft“ oder „vorhandenes Geschäft“.
Lead-Quelle	Quelle der Lead-Generierung.
Account	Account-Name für den Lead.
Lead-Punktzahl	Punktzahl für den Lead.
Kontakt	Kontaktdetails Ihres Leads.
Lead-Bewertung	Bewertungen für den Lead, z. B. kalt, warm, heiß, und Super Hot.
Adresse	Adresse des Lead-Accounts.
Kundeneinstellungen	Einstellungen, die vom Lead-Account vorgegeben werden, z. B. nicht anrufen, nicht freigeben und nicht per E-Mail senden.
Systeminformationen	Systeminformationen wie z. B. Zeitpunkt der Lead-Erstellung und der Anwender, der den Lead erstellt hat.
Notizen	Arbeitsnotizen für den Lead.

Weitere Informationen finden Sie unter Lead erstellen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Registerkarte Produktkatalog, um Ihrem Lead Produkte hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Lead Produkte hinzu.

Fügen Sie einem Lead Produkte hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog in Lead Management Um Ihrem Lead Produkte hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Registerkarte Katalog verwenden, um Produktangebote aus Katalogen zu suchen, auszuwählen und sie Ihrem Lead hinzuzufügen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie **Katalog**.
4. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um mehr über die Funktionalität von zu erfahren **Katalog** Registerkarte.

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

Registerkarte „Katalog“

Element	Beschreibung
Produktkataloghierarchie	Mit dieser Option wird der Produktkatalog ausgewählt.
Schaltfläche „Hinzufügen“	Die **Hinzufügen** Schaltfläche fügt das Produkt dem Angebot hinzu. Die **Hinzufügen** Die Schaltfläche wird für einfache Produkte angezeigt, die keine auswählbaren Optionen haben.
Suchfeld	Verwenden Sie das Suchfeld, um in der ausgewählten Produktkataloghierarchie nach einem Produkt zu suchen.

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Das Produktangebot wird dem Lead als hinzugefügt **Einzelposten** .

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Lead Einzelposten hinzu.

Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Leads ab

Wählen Sie eine Bedarfsvorlage aus dem Produktauswahlleitfaden im Produktkatalog aus, um Produktempfehlungen für Vertriebs-Leads abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen, den Sie ausfüllen, um Produktempfehlungen basierend auf Eingaben oder Anforderungen zu erhalten, die Sie von einem Kunden erhalten. Im Produktauswahlleitfaden werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie den Lead aus, an dem Sie arbeiten möchten.

   Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog des Leads angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog die Option aus **Leitfaden zur Produktauswahl** In der Kataloghierarchie.
   Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Anforderungsvorlagenkarte, die am besten mit den Wünschen Ihres Kunden übereinstimmt, die Option aus **Erfassen Sie Anforderungen** .
   Der Fragebogen für die ausgewählte Vorlage wird geöffnet.
5. Beantworten Sie die Reihe von Fragen.
6. Nachdem Sie auf die letzte Frage geantwortet haben, überprüfen oder wählen Sie die Empfehlungen aus:

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

- Um Ihre Antworten zu überprüfen, wählen Sie aus **Bearbeiten**  Symbol. Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
- Um Produktempfehlungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Wählen Sie Empfehlungen Aus** . Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.

7. Wählen Sie eine Empfehlung aus, indem Sie auswählen **Hinzufügen** In der Kachel für das Produkt, das Ihren Kundenanforderungen am besten entspricht.
   Das ausgewählte Produkt wird dem Lead hinzugefügt. Auf der Registerkarte „Anforderungen“ wird die von Ihnen ausgewählte Bedarfsvorlage angezeigt. Sie können die Bedarfsvorlage überprüfen und bei Bedarf Ihre Antworten ändern, was zu verschiedenen Produktempfehlungen führen kann.

Fügen Sie einem Lead Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihren Lead, indem Sie die Details eingeben, z. B. Produktangebot und Menge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste**  Anzeigen.
2. Navigieren zu **LeadsAlle** .
3. Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Lead-Position zu starten oder eine vorhandene Lead-Position auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
5. Füllen Sie die Felder im aus Lead Formular „Einzelposten“.

Formular „Lead-Positionselement“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer der Lead-Position.
Menge	Menge der Lead-Position.
Produktangebot	Produktangebotspaket für die Lead-Position.
Maßeinheit	Maßeinheit des Lead-Positionselements.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit der Lead-Position.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Lead-Positionselement wird dem Haupt-Lead hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

.Leadaufgaben hinzufügen .

Fügen Sie Lead-Aufgaben hinzu

Erstellen Sie Lead-Aufgaben, um Folgeanrufe, E-Mails oder Besprechungen mit Ihrem zu verfolgen, um im Lead voranzukommen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Leads: Alle** .
2. Von **Leads-Liste** Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
   - Auf der **Leads: Alle** Seite auswählen **Aufgabe erstellen** .
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, und wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte und wählen Sie aus **Neu** Um eine neue Lead-Aufgabe zu starten oder eine vorhandene Lead-Aufgabe auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.

   Bis Lead erstellen, Wählen Sie aus **Neu** .

   Hinweis:

   Unmittelbar nach dem Erstellen des Leads wird durch eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Arbeit am Lead fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht aus.

3. Füllen Sie die Felder im aus **Aufgabe für Lead erstellen** Formular.

Aufgabe für Lead erstellen

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung der Lead-Aufgabe.
Status	Status der Lead-Aufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Lead-Aufgabe abgeschlossen sein muss.
Zugewiesen an	Name des Vertriebsmitarbeiters, dem diese Lead-Aufgabe zugewiesen ist.

4. Wählen Sie Aus **Aufgabe Erstellen** .
   Diese Aufgabe wird dem Lead hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Sie können Termine in Ihren Lead-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Termine erstellen.

Erstellen Sie Termine für Lead-Aufgaben

Erstellen Sie Termine mit Ihren Stakeholdern, um Geschäftsgespräche für Ihren Lead zu führen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Termine erst erstellen, nachdem Sie eine Lead-Aufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Lead-Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Lead-Aufgaben 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.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Lead** > **Alle**an.
3. Wählen Sie die Lead-Aufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Termine** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Termin zu beginnen oder einen vorhandenen Termin auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
5. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Termin erstellen“ aus.

Formular „Neuen Termin erstellen“

Felder	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.
An	E-Mail-ID des Empfängers.
Aktivitätsstatus	Status des Termins.
Startzeit	Startzeit Ihres Termins.
Endzeit	Endzeit Ihres Termins.
Erinnerung	Zeitintervall für eine Erinnerung.
Betreff	Betreffinformationen Ihres Termins.
Standort	Ort Ihres Termins.
Nachricht	Zusätzliche Informationen zu Ihrem Termin.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Um den Termin zu speichern und später zu senden, oder wählen Sie aus **Aktivität senden** Um es jetzt zu senden.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen gemäß den Geschäftsanforderungen zu übermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **E-Mails** Registerkarte.
4. Wählen Sie Aus **E-Mail Verfassen** Um eine neue E-Mail zu starten oder eine vorhandene E-Mail auszuwählen, um Details anzuzeigen.
5. Füllen Sie die Details im Formular „E-Mail-Entwurf“ aus.

Formular „Lead-E-Mail-Entwurf“

Felder	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibungen
An	E-Mail-ID des Empfängers.
Betreff	Betreff Ihrer E-Mail.
E-Mail-Nachricht	Textdetails Ihrer E-Mail.

Hinweis: Sie können Ihre eigenen E-Mail-Vorlagen erstellen und die vorab ausgefüllten E-Mail-Vorlagen beim Erstellen einer neuen E-Mail verwenden. Um Ihre E-Mail zu verwerfen, wählen Sie aus **Entwurf verwerfen** . Um Dateien mit Ihrer E-Mail anzuhängen, wählen Sie aus **Datei Anhängen** .

6. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** Um die E-Mail zu senden oder das E-Mail-Formular zu schließen, um sie in zu speichern **E-Mail-Entwurfs** Registerkarte.

Verwalten Sie Leads mit der Kanban-Ansicht

Personalisieren und verwalten Sie die Leads-Informationen, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind, mithilfe der Kanban-Ansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Hinweis:

Der Standardgrenzwert für Karten, die auf der Kanban-Tafel angezeigt werden können, ist 500.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle**an.
3. Wählen Sie aus **Kanban Anzeigen** Schaltfläche.

   Standardmäßig werden die Leads nach verschiedenen Phasen gruppiert und auf der Seite angezeigt.

   - Um eine Lead-Phase zu ändern, ziehen Sie die Lead-Karte aus einem Status und legen Sie sie in einen anderen Status ab.
   - Um die Leads nach verschiedenen Kategorien anzuzeigen, z. B. Branche, Quelle und Grund, wählen Sie aus **Gruppieren nach:** Dropdown-Menü auf der Seite.
   - Sie können verschiedene Aktionen für Ihre Leads ausführen, z. B. das Erstellen einer Lead-Aufgabe, das Zuweisen eines Leads und das Verfassen einer E-Mail, indem Sie die drei vertikalen Punkte auswählen ( ) Entweder auf einer Lead-Karte oder in einem Header der Phase für vertikale Leads.
   - Um einen neuen Lead direkt auf dieser Seite zu erstellen, wählen Sie aus **Neu** Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Lead erstellen.

Konvertieren Sie einen Lead in eine Verkaufschance

Konvertieren Sie einen Lead in in in eine Verkaufschance Lead Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. In **Leads: Alle** Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
   - Wählen Sie für einen Geschäftskunden aus **Lead konvertieren** > **an einen Account** Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Lead-Formular konvertieren

Feld	Beschreibung
Account	Name Ihres Kundenaccounts. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie einen neuen Account erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie aus, ob der Kunde Ihr vorhandener Account ist.
Kontakt	Name und E-Mail-Adresse Ihres Kundenkontakts. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie einen neuen Kontakt erstellen möchten. ▪ Vorhandene auswählen: Wählen Sie aus, ob der Kontakt bereits vorhanden ist.
Verkaufschance	Details zum Erstellen einer Verkaufschance. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie eine neue Verkaufschance erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie aus, wenn Sie bereits eine Verkaufschance haben. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie keine Verkaufschance für den Lead erstellen möchten.

   - Wählen Sie für ein Verbraucherkonto aus **Lead konvertieren** > **an einen Verbraucher** Und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Lead-Formular konvertieren

Feld	Beschreibung
Verbraucher	Name und E-Mail-Adresse Ihres Verbrauchers. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie einen neuen Kontakt erstellen möchten. ▪ Vorhandene auswählen: Wählen Sie aus, ob der Kontakt bereits 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
Verkaufschance	Details zum Erstellen einer Verkaufschance. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie aus, ob Sie eine neue Verkaufschance erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie aus, wenn Sie bereits eine Verkaufschance haben. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie keine Verkaufschance für den Lead erstellen möchten.

3. Wählen Sie Aus **Lead Konvertieren** .
   Ein Dialogfeld für die erfolgreiche Konvertierung Ihres Leads in eine Verkaufschance wird angezeigt. Sie können den neuen Jobangebotsdatensatz auswählen, der erstellt wurde.

Disqualifizieren Sie einen Lead

Disqualifizieren Sie einen Lead in Lead Management.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** Und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Öffnen Sie den Lead-Datensatz, und wählen Sie das Menü mit drei Punkten ( ) In der oberen rechten Ecke im Lead-Header, und wählen Sie aus **Lead disqualifizieren** .

   Hinweis: Sie können nur einen Lead disqualifizieren, der sich in der Phase „Neu“ oder „kontaktiert“ oder „Pflege“ befindet.

4. Auf der **Lead disqualifizieren** Dialogfeld wählen Sie ein aus **Grund** .
5. Wählen Sie Aus **Disqualifizieren** .

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Leads exportieren

Sie können ein Angebot als JSON-Datei in exportieren Lead Management Und stellen Sie es einem Kunden zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Funktion „Lead exportieren“ in Lead Management Exportiert eine Liste aller Leads. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Leads zu exportieren.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle**an.
3. Wählen Sie aus **Dateityp** :
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Wählen Sie aus **Liefertyp** :
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen: Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.

Die Liste der Leads wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

Opportunity-Management verwenden

Verwenden Sie Opportunity-ManagementAnwendung Um Ihre Verkaufschance zu erstellen.

Die Opportunity-Management Schnittstelle Verfügt über Registerkarten, mit denen Sie Ihre Jobangebote erstellen und verwalten können.

Opportunity-Management-Registerkarten

Opportunity-Management t ab	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Hinzufügen Details der Verkaufschance Z. B. Account, Vertriebszyklus , Und Phaseninformationen.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie Produktkatalog zum Hinzufügen von Einzelposten zur Verkaufschance.
Registerkarte „Anforderungen“	Fügen Sie der Opportunity genauere Informationen zu den Geschäftsanforderungen Ihres Kunden hinzu.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie Verkaufschancenpositionen hinzu . .
Registerkarte Mitbewerber	Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Informationen zu Mitbewerbern hinzu.
Registerkarte Tasks (Aufgaben)	Erstellen Sie Opportunity-Aufgaben.
Registerkarte „E-Mails“	Erstellen Sie E-Mails, die an die erforderlichen Stakeholder gesendet werden sollen.
Registerkarte „Angebote“	Erstellen Sie Angebote direkt aus der Verkaufschance .

Jobangebot erstellen

Erstellen Sie eine neue Produktmöglichkeit in Opportunity-Management Anwendung durch Eingabe der Details, z. B. Account, Vertriebsphase, Vertriebszyklustyp und Geschäftsgröße.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. In **Verkaufschance: Alle** Liste, wählen Sie aus **Neu** .
   Die **Erstellen Sie eine neue Verkaufschance** Dialogfeld wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um die Informationen auszufüllen.

Felder	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung für die Verkaufschance ein.
Account	Geben Sie Accountinformationen an.
Phase	Geben Sie eine Phase der Verkaufschance ein. Beispiel: Qualifizieren, entwickeln, vorschlagen, verhandeln, geschlossen – gewonnen, oder geschlossen: verloren.
Geschäftsvolumen	Geben Sie einen ungefähren Wert des Geschäfts an.
Vertriebszyklustyp	Geben Sie den Typ des Vertriebszyklus während der Erstellung der Verkaufschance ein. Beispiel: NEWCUST, RENEW oder UPSELLING.
Verbraucher	Wählen Sie einen Verbraucher aus.
Kontakt	Geben Sie die Kontaktinformationen ein.

4. Wählen Sie Aus **Speichern** Um die Verkaufschance und zu speichern **Schließen** Um zum Hauptfenster für Jobangebote zurückzukehren.
5. Wählen Sie Aktualisieren Um die neue Opportunity in der Liste anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Beginnen Sie mit dem Hinzufügen weiterer Informationen zu Ihrer Verkaufschance. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an.

Fügen Sie Details einer Verkaufschance hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um Informationen zu Ihrer Verkaufschance hinzuzufügen und anzuzeigen, einschließlich Quelle und Mitbewerber.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Verkaufschance** > **Alle** Und wählen Sie Ihre Verkaufschance aus.
3. Geben Sie die Informationen auf der Registerkarte Details 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.

Registerkarte „Jobangebotsdetails“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschance.
Account	Unternehmensname des Kunden-Accounts.
Kontakt	Name der Person im Unternehmen, mit der Sie interagieren.
Vertriebszyklustyp	Typ des Vertriebs, z. B. NEWCUST, RENEW oder UPSELLING.
Phase	Phasen der Verkaufschance. Beispiel: Qualifizieren, vorschlagen entwickeln, verhandeln, als gewonnen oder als verloren geschlossen.
Besitzer	Vertriebsmitarbeiter oder Vertriebsmitarbeiter, der dieser Verkaufschance zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Verkaufschance.
Beschreibung	
Primäres Angebot	
Branche	Name der Branche. Zum Beispiel Telekommunikation oder Produktion oder Gesundheitswesen oder Bankwesen.
Geschätzte Geschäftsgröße	Menge der potenziellen Verkaufschance.
Wahrscheinlichkeit %	Geschätzter Prozentsatz des Erfolgs der Verkaufschance.
Betrag	**Hinweis:** Wenn eine Verkaufschance keine Einzelposten enthält, wird für den Betrag derselbe Wert wie für verwendet **Geschätzte Geschäftsgröße** . Wenn Verkaufschancenpositionen hinzugefügt werden, ändert sich der Betragswert, wenn der Wert abgerufen wird **TCV gesamt** .
Gewichteter Betrag	Gesamtumsatz angepasst um den Wahrscheinlichkeitsprozentsatz. Die **Gewichteter Betrag** Für eine Verkaufschance wird berechnet, indem multipliziert wird **Wahrscheinlichkeit %** Mit **Betrag** . Beispiel: Wenn der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für eine Verkaufschance 10 (0,1 %) beträgt und der Betrag 100$ beträgt, beträgt der gewichtete Betrag 0,1 X 100 = 10,00.
Verkaufschancengruppe	

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Verloren an	Name des Wettbewerbskunden, an den dieser Deal verloren geht.
Quelle	Name der Quelle, aus der diese Jobangebotsinformationen erfasst werden.

4. Füllen Sie die folgenden Felder im aus **Preisgestaltung** Abschnitt von **Details** Registerkarte.

Hinweis: Die **Gesamt-MRR** , **Gesamt-ARR** , **Gesamter Warenwert** , Und **TCV gesamt** Felder werden automatisch basierend auf dem Wert der Verkaufschancenpositionen berechnet, die einer Verkaufschance zugeordnet sind.

Abschnitt „Verkaufschancenpreise“

Feld	Beschreibung
Währung	Währung der Preisliste, z. B. USD für US-Dollar.
Preisliste	Standardpreisliste für die Verkaufschance.
Laufzeit (Monate)	Abonnementzeitraum der Verkaufschancenposition. Die Standardlaufzeit beträgt 12 Monate.
Einmaliger Gesamtpreis	Gesamtpreis aller einmaligen Produkte oder Services in der Opportunity.
MRR gesamt	Monatlicher Gesamtumsatz (MRR) für alle wiederkehrenden Produkte und Services.
ARR gesamt	Gesamtbetrag des wiederkehrenden Jahresumsatzes (ARR) für alle wiederkehrenden Produkte und Services jedes Jahr.
ACV gesamt	Jährlicher Gesamtvertragswert (ACV), der der Jahresumsatz für alle Produkte und Services aus einem Kundenvertrag ist.
TCV gesamt	Gesamtvertragswert (TCV), der der Gesamtumsatz aus einem Kundenvertrag ist, der während der Laufzeit des Vertrags erwartet wird.

5. Wählen Sie den bevorzugten Kommunikationsmodus des Kunden aus.
   - Nicht anrufen
   - Keine E-Mail senden
   - Nicht freigeben
6. In **Systeminformationen** Füllen Sie im Abschnitt der Registerkarte Details die Pflichtfelder mit Informationen darüber aus, wann und von wem das Jobangebot erstellt wurde, und geben Sie zugehörige ein **Arbeitsnotizen** .
7. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Registerkarte Produktkatalog, um Ihrer Verkaufschance Produkte hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

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

Rufen Sie mithilfe der Bedarfsanalyse Produktempfehlungen für Verkaufschancen ab

Wählen Sie eine Bedarfsvorlage aus dem Produktauswahlleitfaden im Produktkatalog aus, um Produktempfehlungen für Vertriebschancen abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen, den Sie ausfüllen, um Produktempfehlungen basierend auf Eingaben oder Anforderungen zu erhalten, die Sie von einem Kunden erhalten. Im Produktauswahlleitfaden werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie die Listenansicht aus.
2. Navigieren zu **Verkaufschance** > **Alle** Und wählen Sie aus Verkaufschance An dem Sie arbeiten möchten .

   Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog des Jobangebots angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog die Option aus **Leitfaden zur Produktauswahl** In der Kataloghierarchie.
   Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Anforderungsvorlagenkarte, die am besten mit den Wünschen Ihres Kunden übereinstimmt, die Option aus **Erfassen Sie Anforderungen** .
   Der Fragebogen für die ausgewählte Vorlage wird geöffnet.
5. Beantworten Sie die Reihe von Fragen.
6. Nachdem Sie auf die letzte Frage geantwortet haben, überprüfen oder wählen Sie die Empfehlungen aus:
   - Um Ihre Antworten zu überprüfen, wählen Sie aus **Bearbeiten** Symbol. Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
   - Um Produktempfehlungen anzuzeigen, wählen Sie aus **Wählen Sie Empfehlungen Aus** . Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.
7. Wählen Sie eine Empfehlung aus, indem Sie auswählen **Hinzufügen** In der Karte für das Produkt, das Ihren Kundenanforderungen am besten entspricht.
   Das ausgewählte Produkt wird der Verkaufschance hinzugefügt. Auf der Registerkarte „Anforderungen“ wird die von Ihnen ausgewählte Bedarfsvorlage angezeigt. Sie können die Bedarfsvorlage überprüfen und bei Bedarf Ihre Antworten ändern, was zu verschiedenen Produktempfehlungen führen kann.

Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihre Verkaufschance, indem Sie die Details eingeben, z. B. Produktangebot und Menge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

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

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Zeigen Sie an, wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Verkaufschancenposition zu starten oder eine vorhandene Verkaufschancenposition auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenposition“ aus.

Formular „Verkaufschancenposition“

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschancenposition.
Verkaufschance	Die vom System generierte ID Ihrer Verkaufschance.
Produktangebot	Das Produktangebot, das für die Verkaufschancenposition ausgewählt ist.
Maßeinheit	Die Maßeinheit der Verkaufschancenposition.
Nettostückpreis	Preis pro Einheit nach Anpassungen, falls vorhanden. **Hinweis:** Die **Nettopreis pro Einheit** Und **Listenpreis Pro Einheit** Felder haben die gleichen Werte, wenn die Verkaufschance nicht mit dem Angebot synchronisiert ist.
Laufzeit (Monate)	Abonnementzeitraum der Verkaufschancenposition. Die Standardlaufzeit beträgt nur für wiederkehrende Produkte 12 Monate.
Menge	Die Menge der Verkaufschancenposition.
Servicestandort	Servicestandort, für den die Verkaufschancenposition gilt.
Preisliste	Standardpreisliste basierend auf der erstellten Verkaufschance.
Periodizität	Die Periodizität basiert auf der Preisgestaltungsmethode, die für das Produktangebot ausgewählt wurde. ○ Wenn die Preisgestaltungsmethode „einmalig“ ausgewählt ist, wird die Periodizität auf „keine“ festgelegt. ○ Wenn die Preisgestaltungsmethode „wiederkehrend“ ausgewählt ist, kann die Periodizität auf „monatlich“ oder „jährlich“ festgelegt werden.

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

Felder	Beschreibungen
Richtpreis	Listenpreis pro Einheit des Produktangebots, das in der Verkaufschancenposition enthalten ist. **Hinweis:** Die **Nettopreis pro Einheit** Und **Listenpreis Pro Einheit** Felder haben die gleichen Werte, wenn die Verkaufschance nicht mit dem Angebot synchronisiert ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis der Verkaufschance und der untergeordneten Verkaufschancenpositionen. Kumulativer Einmalpreis = Menge * Nettopreis Pro Einheit.
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender monatlicher Umsatz der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen. ○ Wenn die Periodizität monatlich ist, kumulative MRR = Nettopreis pro Einheit * Menge. ○ Wenn die Periodizität jährlich ist, kumulative MRR = Stücknetopreis/12 Monate * Menge. Kunden können diese Formel ändern, wenn sie ihre eigenen Werte für die Periodizität anpassen. Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn die Periodizität der Verkaufschance wiederkehrend ist.
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn die Periodizität der Verkaufschance wiederkehrend ist. Kumulativer ARR = kumulative MRR * 12
Kumulativer Gegenwartswert	Jährlicher Gesamtvertragswert (ACV), der der Jahresumsatz für alle Produkte und Services aus einem Kundenvertrag ist. Kumulativer Gesamtwert = kumulativer einmaliger Preis + kumulativer ARR.
Kumulativer Gesamtvertragswert	Gesamtvertragswert (TCV), der der Gesamtumsatz aus einem Kundenvertrag ist, der während der Laufzeit des Vertrags erwartet wird. Kumulativer TCV = kumulativer einmaliger Preis + Laufzeit * kumulative MRR.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibungen
Arbeitsnotizen	Alle zusätzlichen Informationen im Zusammenhang mit der Verkaufschancenposition.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Verkaufschancenposition wird der Haupt-Verkaufschance hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Verkaufschance eine Aufgabe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Opportunity-Aufgaben hinzu.

Fügen Sie einer Verkaufschance Mitbewerber hinzu

Erfassen Sie Wettbewerbsdetails für Ihre Verkaufschance, damit Sie erfolgreiche Vertriebsgespräche mit Ihrem Kunden führen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Mitbewerber** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Opportunity-Mitbewerber zu starten oder einen vorhandenen Opportunity-Mitbewerber auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Opportunity-Mitbewerber“ aus.

Formular „Mitbewerber Verkaufschance“

Felder	Beschreibungen
Unternehmen	Der Name des Unternehmens, das ein Mitbewerber ist.
Verkaufschance	Die Opportunity-Nummer.
Stärken	Stärken des Mitbewerbers.
Schwachstellen	Schwachstellen des Mitbewerbers.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Informationen zum Mitbewerber werden der Hauptmöglichkeit hinzugefügt.

Fügen Sie Opportunity-Aufgaben hinzu

Erstellen Sie Opportunity-Aufgaben, um zusätzliche Details zu den Anforderungen Ihres Kunden zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Opportunity-Aufgabe zu starten oder eine vorhandene Opportunity-Aufgabe auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Jobangebotsaufgabe“ aus.

Formular „Jobangebotsaufgabe“

Felder	Beschreibungen
Anzahl	Die vom System generierte Nummer der Opportunity-Aufgabe.
Verkaufschance	Die Opportunity-Nummer.
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Opportunity-Aufgabe abgeschlossen sein muss.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zur Jobangebotsaufgabe.
Status	Status der Jobangebotsaufgabe.
Zugewiesen an	Der Name des Vertriebsmitarbeiters, dem der Vertriebsmanager diese Opportunity-Aufgabe zugewiesen hat.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise zur Jobangebotsaufgabe.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Opportunity-Aufgabe wird der Haupt-Opportunity hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Sie können Termine in Ihren Opportunity-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Termine erstellen.

Termine erstellen

Erstellen Sie Termine mit den erforderlichen Stakeholdern, um die Geschäftsdiskussion für Ihre Opportunity voranzubringen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Termine erst erstellen, nachdem Sie eine Opportunity-Aufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Opportunity-Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Opportunity-Aufgaben hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Opportunity-Aufgaben** .
2. Wählen Sie die Jobangebotsaufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Termine** 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.

3. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen neuen Termin zu beginnen oder einen vorhandenen Termin auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Neuen Termin erstellen“ aus.

Formular „Neuen Termin erstellen“

Felder	Beschreibungen
Von	Die E-Mail-ID des Absenders.
An	Die E-Mail-ID des Empfängers.
Aktivitätsstatus	Der Status des Termins.
Startzeit	Die Startzeit Ihres Termins.
Endzeit	Die Endzeit Ihres Termins.
Erinnerung	Das Zeitintervall für eine Erinnerung.
Betreff	Die Betreffinformationen Ihres Termins.
Standort	Der Terminstandort.
Nachricht	Jede zusätzliche Nachricht für Ihren Termin.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Termin wird Ihrer Opportunity-Aufgabe hinzugefügt.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen zu übermitteln, die seinen Geschäftsanforderungen entsprechen, oder die Produktdemo, wie von Ihrem Kunden benötigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **E-Mails** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **E-Mail Verfassen** Schaltfläche in der oberen rechten Ecke, um eine neue E-Mail zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene E-Mail aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „E-Mail-Entwurf“ aus.

Formular „E-Mail-Entwurf für Verkaufschance“

Felder	Beschreibungen
Von	E-Mail-ID des Absenders.
An	E-Mail-ID des Empfängers.
Betreff	Betreff Ihrer E-Mail.
E-Mail-Nachricht	Textdetails Ihrer E-Mail.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihre eigenen E-Mail-Vorlagen erstellen und die vorab ausgefüllten E-Mail-Vorlagen beim Erstellen einer neuen E-Mail verwenden. Um Dateien mit Ihrer E-Mail anzuhängen, wählen Sie aus **Datei Anhängen** .

5. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** Um die E-Mail zu senden oder das E-Mail-Formular zu schließen, um sie in zu speichern **E-Mail-Entwurfs** Registerkarte.

Zeigen Sie eine vorhandene Verkaufschance an

Zeigen Sie eine vorhandene Opportunity an, um Änderungen vorzunehmen, z. B. das Aktualisieren des Status oder zusätzliche Details.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
   - Alle: Zeigt alle Jobangebote in der Instanz an.
   - Opportunity-Aufgaben: Zeigt Ihre Opportunity-Aufgaben an.
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten.
3. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen an der Opportunity vor.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Verfolgen Sie Verkaufschancen mithilfe der Kanban-Ansicht

Personalisieren und verwalten Sie die Informationen zu Verkaufschancen, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind, mithilfe der Kanban-Ansicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

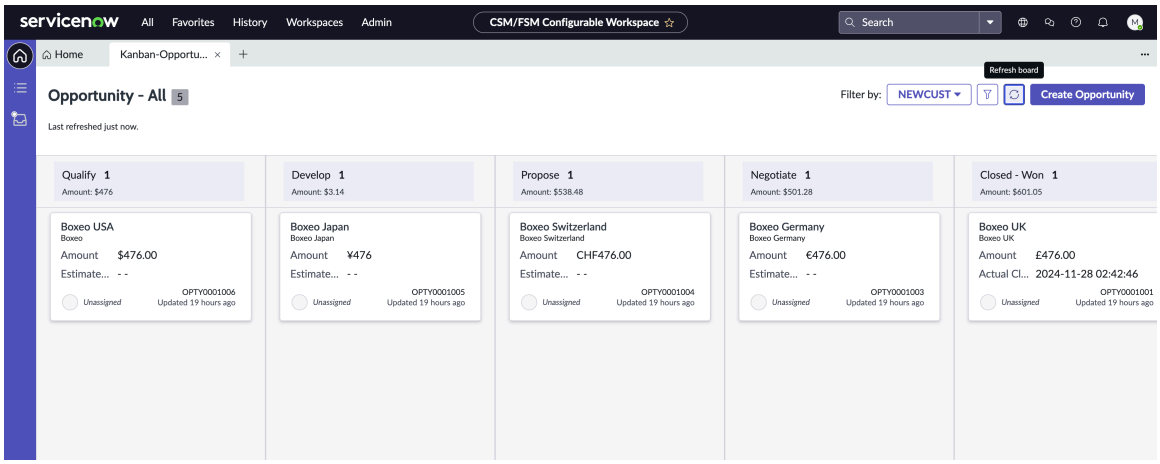
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Kanban-Ansicht ist eine visuelle Darstellung der Daten, mit der Sie die Datensätze gemäß dem Business-Flow per Drag-and-Drop verschieben können. Die Kanban-Ansichtsfunktion in Opportunity-Management Bietet die folgenden Vorteile:

- Zeigen Sie die Möglichkeiten aller Phasen an und filtern Sie sie nach Vertriebszyklustypen.
- Aktualisieren des Status einer Verkaufschance durch Navigieren zwischen verschiedenen Phasen.
- Zeigt den automatisch berechneten Rollup-Betrag (in der Basiswährung) im Unterheader für alle Verkaufschancen in der Kanban-Spalte an.

Die Kanban-Ansicht als Teil von Opportunity-Management In Vertriebs- und Auftragsmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie aus **Kanban Anzeigen** Schaltfläche.
   - Um den Status einer Verkaufschance zu ändern, ziehen Sie die Opportunity-Karte aus einem Status und legen Sie sie in einen anderen Status ab.
   - Um die Verkaufschancen verschiedener Vertriebstypen anzuzeigen, verwenden Sie die Option Filtern nach auf der Seite.
   - Um eine neue Verkaufschance direkt auf dieser Seite zu erstellen, wählen Sie aus **Verkaufschance Erstellen** Schaltfläche. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen.

Exportmöglichkeiten

Sie können eine Verkaufschance als JSON-Datei in exportieren Opportunity-Management Und stellen Sie es einem Kunden zur Verfügung. Die Funktion „Verkaufschance exportieren“ in Opportunity-Management Exportiert eine Liste aller Jobangebote.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie aus **Exportieren** Schaltfläche.
3. Wählen Sie aus **Dateityp** :
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Wählen Sie aus **Liefertyp** :
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen: Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.

Die Liste der Jobangebote wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Angebot aus einer Verkaufschance

Erstellen Sie ein Angebot direkt aus einer Verkaufschance auf der Registerkarte Angebote.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie alle Informationen für Ihre Verkaufschance erfasst und bereitgestellt haben, z. B. Details zu Verkaufschancen, Einzelposten, Wettbewerberinformationen usw.

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Angebote** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Angebot Erstellen** Dient zum Erstellen eines neuen Angebots aus der ausgewählten Verkaufschance.

Erstellen Sie ein Angebot aus einer Verkaufschancenposition

Erstellen Sie ein Angebot aus den ausgewählten Einzelposten in einem Verkaufschancendatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Einzelposten aus, und wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Angebot** Dient zum Erstellen eines Angebots aus den ausgewählten Einzelposten.
   Ein Dialogfeld wird angezeigt, das die Erstellung eines neuen Angebots anzeigt. Wählen Sie den neuen Angebotsdatensatz aus, um ihn anzuzeigen. Oder Sie können auch zur Registerkarte Angebote navigieren, um den neuen Angebotsdatensatz anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Um mehr über die Verwendung von zu erfahren Angebotsmanagement Arbeitsbereich, siehe Angebotsmanagement verwenden.

Synchronisieren Sie Angebot und Verkaufschance

Synchronisieren Sie Angebotsinformationen aus dem Angebotsdatensatz mit einem Jobangebotsdatensatz. Dadurch werden die Angebotsdaten in allen Datensätzen konsistent und genau gehalten, und Vertriebsmitarbeiter können den Umsatz aus Verkaufschancen genau nachverfolgen.

Richten Sie eine Synchronisierung zwischen Angebot und Verkaufschance ein

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie die Synchronisierung zwischen Angebots- und Verkaufschancendatensätzen einrichten und sicherstellen, dass ein definierter Satz von Feldern zwischen Verkaufschancenangebot und Verkaufschancenpositionen-Angebotspositionen synchronisiert bleibt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Angebot über eine Verkaufschance erstellt wird, wird die **Quell-Verkaufschance** Das Feld im Angebotsdatensatz wird automatisch mit den Details der Verkaufschance ausgefüllt, über die das Angebot erstellt wird. Informationen zum Erstellen eines Angebots über eine Verkaufschance finden Sie unter Erstellen Sie ein Angebot.

Wenn ein Angebot mit untergeordneten Einzelposten erstellt wird, werden die Umsatzmetriken und Preise für das Angebot automatisch berechnet. Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken und ihrer Berechnung finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Wenn der Angebotsdatensatz mit dem Jobangebotsdatensatz synchronisiert wird, werden auch die Preis- und Umsatzmetriken synchronisiert und sind in beiden Formularen konsistent.

Die **Synchronisiert** Banner auf der **Details** Auf der Registerkarte im Verkaufschancendatensatz wird angezeigt, ob das Angebot mit seiner Verkaufschance synchronisiert ist. Um das erste Angebot automatisch mit seiner Quell-Opportunity zu synchronisieren, legen Sie die Systemeigenschaft autoEnableSyncFirstQuote auf fest **Wahr** .

Weitere Informationen zum Herstellen einer Synchronisierung zwischen Angebot und Verkaufschance und zum automatischen Aktivieren der Synchronisierung finden Sie unter Synchronisieren Sie ein Angebot mit einer Verkaufschance.

Sie können eine neue Version eines Angebots aus einem Angebotsdatensatz erstellen, um eine Synchronisierung zwischen dem neuen überarbeiteten Angebot und der anfänglichen Verkaufschance herzustellen.

Hinweis: Die neue Version des Angebots ist nur dann mit der Verkaufschance synchronisiert, wenn die vorherige Version ebenfalls synchronisiert war.

Zeigen Sie die neuen Angebotsüberarbeitungen aus dem an **Überarbeitungen** Registerkarte im Angebotsdatensatz.

Markieren Sie im Angebotsdatensatz die **Status** Als **Akzeptiert** Oder **Abgeschlossen** Um die synchronisierte Verkaufschance nach zu verschieben **Als gewonnen geschlossen** .

Ordnen Sie Header-Felder und Einzelposten für Angebote und Verkaufschancen zu

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie nur die Felder in einem Verkaufschancendatensatz bearbeiten und ändern, die nicht mit einem Angebot synchronisiert sind.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Standardfeldzuordnungen zwischen Verkaufschancenpositionen mit Angebotspositionen und Verkaufschancenheader mit Angebots-Header-Feldern. Weitere Informationen zu den Feldern und ihren Beschreibungen finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen Verkaufschancenheader und Angebotsheader

Verkaufschancen-Header	Angebotsheader
Laufzeit (Monate)	Laufzeit (Monate)
Einmaliger Gesamtpreis	Einmaliger Gesamtpreis
MRR gesamt	Wiederkehrender monatlicher Gesamtpreis
ARR gesamt	Wiederkehrender Jahresgesamtpreis

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

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen Verkaufschancenheader und Angebotsheader (Fortsetzung)

Verkaufschancen-Header	Angebotsheader
Betrag	Gesamtbetrag
Primäres Angebot	Angebots-ID-Referenz
Währung	Währung
Preisliste	Preisliste

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen den Feldern der Verkaufschancenposition und der Angebotsposition

Verkaufschancenpositionen	Angebotspositionen
Laufzeit (Monate)	Laufzeit (Monate)
Kumulativer einmaliger Preis	Kumulativer einmaliger Preis
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender monatlicher Preis
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis
Kumulativer Gesamtvertragswert	Kumulativer Nettopreis
Produktangebot	Produktangebot
Preisliste	Preisliste
Maßeinheit	Maßeinheit
Listenpreis pro Einheit:	Listenpreis pro Einheit:
Menge	Menge
Periodizität	Periodizität
Nettopreis pro Einheit	Nettopreis pro Einheit

Hinweis: Wenn eine Verkaufschance und ein Angebotsheader sowie eine Verkaufschancenposition und eine Angebotsposition miteinander synchronisiert sind, wird das Hinzufügen und Löschen von Einzelposten im Verkaufschancendatensatz deaktiviert. Alle synchronisierten Felder im Datensatz der Verkaufschance und der Verkaufschancenposition werden schreibgeschützt.

Arbeiten Sie mithilfe der Sidebar mit Stakeholdern zusammen

Initiieren Sie mithilfe der Sidebar-Integration mit eine Diskussion mit internen und externen Stakeholdern wie Vertriebsmitarbeitern, Lösungsberatern und Fachexperten Microsoft Teams.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

Bevor Sie die Sidebar-Integration verwenden, müssen Sie zuerst die Konfiguration der Sidebar-Integration mit Ihrer Opportunity abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Sidebar 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 Sie zu **Liste** Anzeigen  Und wählen Sie aus **Verkaufschance: Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Wählen Sie das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie Aus **Besprechen** Im Header der Verkaufschance.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Datensatznummer	Nummer des Verkaufschancendatensatzes.
Betreff	Beschreibung der Verkaufschance.
Teilnehmer hinzufügen	Name der anderen Anwender, die Sie der Opportunity-Diskussion hinzufügen möchten.
Eine kurze Nachricht für Teilnehmer einschließen	Zusätzliche Informationen, die Sie für Ihre Anwender hinzufügen möchten.

5. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.
   A Microsoft Teams Chat wird für Ihre Zusammenarbeit erstellt.

Nächste Maßnahme

Sorgen Sie für eine effektivere Zusammenarbeit, indem Sie Emojis, Nachrichten und Anhänge freigeben.

Standortbasierte Transaktionen für Opportunity-Management

Service Desk-Mitarbeiter können Verkaufschancen erstellen und Produktkonfigurationen und Services für verschiedene Standorte unterstützen.

Service Desk-Mitarbeiter können den Standortfilter im Produktkatalog verwenden, um einen bestimmten Kundenstandort auszuwählen. Im Katalog werden nur die Produkte angezeigt, die diesem Standort zugeordnet sind. Dadurch können Service Desk-Mitarbeiter einer Verkaufschance entsprechende Produktlinien hinzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können Produkte und Services auch innerhalb einer einzigen Transaktion von einem Standort an den anderen kopieren. Dadurch ist es nicht mehr erforderlich, mehrere Verkaufschancenpositionen für jeden Standort zu erstellen. Weitere Informationen zum Kopieren von Standorten finden Sie unter Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort.

Verwendung standortbasierter Transaktionen

Um den Standortfilter in zu verwenden Opportunity-Management Führen Sie die 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.

Hinweis: Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Standortfunktion verwenden, wenn der Standortbasierte Transaktionseigenschaft Wird von Ihrem Administrator und aktiviert Berechtigungsregelfilter und Produktberechtigungsregeln Wurden von Ihrem Produktkatalog-Administrator konfiguriert.

Verwendung standortbasierter Transaktionen

Schritt	Beschreibung	Rolle
Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen	Verwenden Sie **Servicestandort** Filtern Sie in **Katalog** Registerkarte zum Hinzufügen von Verkaufschancenpositionen zu einem Standort.	Agent
Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort	Kopieren Sie vorhandene Einzelposten basierend auf den von Ihrem Produktkatalog-Administrator festgelegten Berechtigungsregeln an einen anderen Standort in der Verkaufschance Das Modal „Positionen kopieren“ wird angezeigt, wenn Sie auswählen **Kopieren** In der zugehörigen Liste „Einzelposten“. Wenn die Systemeigenschaft „falsch“ ist, werden alle Einzelposten kopiert.	Agent

Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen

Verwenden Sie **Servicestandort** Filtern Sie im Produktkatalog, um einem Standort Produkte (Einzelposten) hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

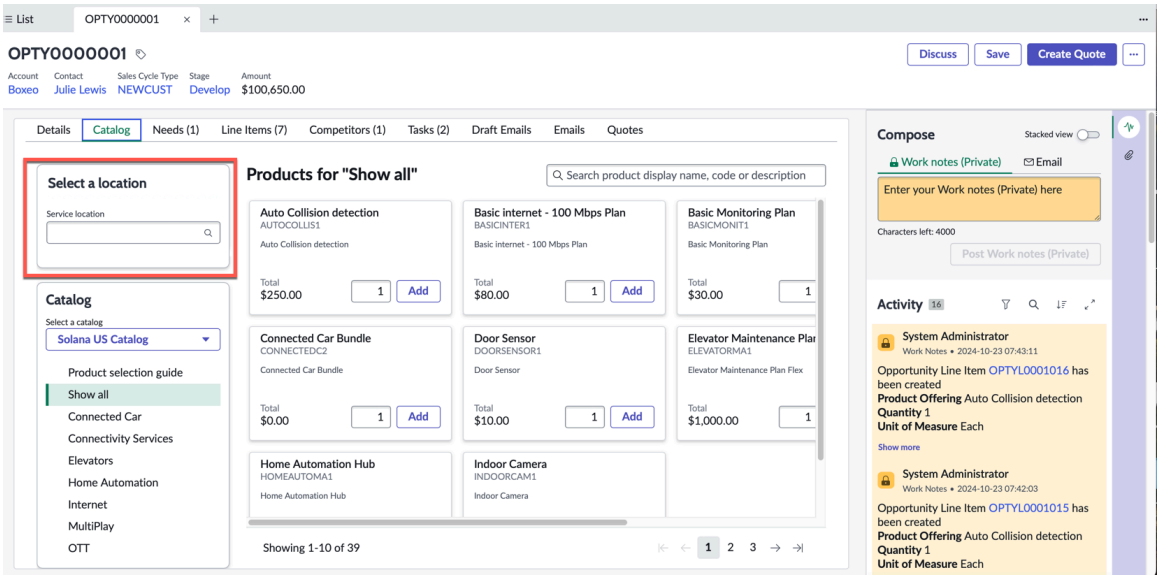
Sie können Opportunity-Positionen nach Standort hinzufügen, wenn dies der Fall ist Standortbasierte Transaktionseigenschaft Wird von Ihrem Administrator und aktiviert Berechtigungsregelfilter und Produktberechtigungsregeln Wurden von Ihrem Produktkatalog-Administrator für standortbasierte Transaktionen konfiguriert.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen und auswählen **Opportunity-Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Zeigen Sie an, wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und navigieren Sie zu **Katalog** Registerkarte.
3. In **Wählen Sie einen Standort aus** Filtern Sie, und wählen Sie einen Standort aus, dem Sie die Einzelposten 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.

Nachdem Sie einen Standort ausgewählt haben, werden nur die Verkaufschancenpositionen angezeigt, die für den ausgewählten Standort berechtigt sind.



4. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Dient zum Erstellen einer Verkaufschancenposition.
5. Navigieren Sie zu **Einzelposten** Registerkarte, um die Details der neu hinzugefügten Verkaufschancenposition anzuzeigen.

Kopieren Sie Verkaufschancenpositionen an einen Standort

Duplizieren Sie vorhandene Einzelposten mit an einem anderen Standort **Kopieren** Auf der Registerkarte Einzelposten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** Anzeigen und auswählen **Opportunity-Alle** .
2. Von **Opportunity-Liste** Zeigen Sie an, wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** Registerkarte.
3. Wählen Sie mindestens eine Verkaufschancenposition aus, die Sie an einen anderen Standort kopieren möchten.
4. Wählen Sie **Kopieren**.
5. In **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld eine der Optionen auswählen.

Option	Beschreibung
Ursprünglichen Standort beibehalten	Neue Einzelposten für das ausgewählte Jobangebot werden erstellt, und der Quellstandort wird beibehalten.
Neuen Standort wählen	Dadurch werden die Einzelposten an einen neuen Standort kopiert. In **Servicestandort** Filtern Sie, wählen Sie den neuen Standort aus, an den die Einzelposten kopiert werden sollen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis: Wählen Sie aus **Weiterhin nur berechtigte Positionen für diesen Standort kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** Option in **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld.

Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren bevorzugten Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn diese Option ist Ist nicht Ausgewählt, werden keine Verkaufschancenpositionen kopiert.

6. Wählen Sie **Kopieren**.

Vertriebsprognosen verwenden

Vertriebsprognosen Verwendet die aktuellen Verkaufschancen im System, um zukünftige Verkaufschancenbeträge vorherzusagen. Die Opportunity-Management Die Anwendung enthält die Liste der Verkaufschancen, die für die Kunden erstellt wurden, und jede dieser Verkaufschancen befindet sich in verschiedenen Phasen der Vertriebszyklen.

Sobald eine Verkaufschance erstellt wurde, zeigt das Feld Prognosekategorie standardmäßig Pipeline an. Der Vertriebsmitarbeiter, der an dieser Opportunity arbeitet, aktualisiert dieses Feld, sobald der Vertriebsprozess beginnt. Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Prognosekategorie aktualisieren, werden im Dashboard weiterhin die neuesten Daten angezeigt. Der Prognoseplaner aktualisiert die Daten im Dashboard „Vertriebsprognose“. Nachdem die Anwender, Gruppen und Opportunity-Daten hinzugefügt wurden, wählen Sie zusammen mit der Auswahl der Kategorie im Dashboard „Vertriebsprognose“ die Option Prognose aktualisieren aus, um die neuesten Prognoseinformationen anzuzeigen.

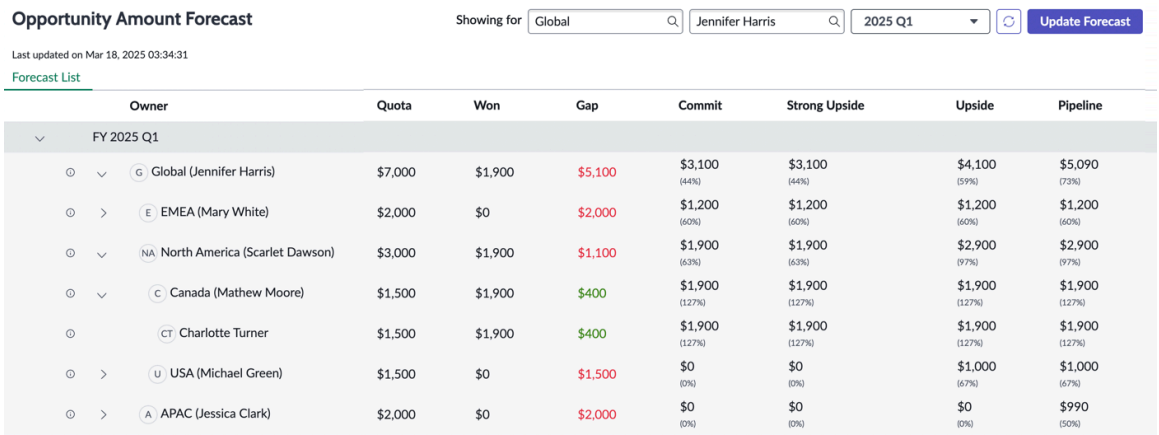
Dashboard „Vertriebsprognose“ anzeigen

Sie können das Dashboard „Vertriebsprognose“ anzeigen, um den aktuellen Vertriebsstatus und die für Ihre Teams erreichten Ziele anzuzeigen. Nur der Prognoseadministrator, der Prognoseanalyst und der Besitzer der höchsten Gruppe können die Daten und die Vertriebsprognose für alle Gruppen und das Team anzeigen. Andere Personas können die Vertriebsprognose und zugehörige Informationen nur für ihre eigene Hierarchie oder für die darunter liegenden Hierarchien anzeigen.

Über das Dashboard „Vertriebsprognose“

Um auf das Dashboard „Vertriebsprognose“ zuzugreifen, navigieren Sie zu **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Vertriebsprognose** Anzeigen. Wählen Sie das Aktualisierungssymbol aus  Um die neuesten Vertriebsprognosedaten anzuzeigen. Wählen Sie Aus **Aktualisieren Sie Die Prognose** Im Dashboard zum Abrufen der Daten zum Generieren der neuesten Prognoseinformationen.

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



Owner	Quota	Won	Gap	Commit	Strong Upside	Upside	Pipeline
FY 2025 Q1							
Global (Jennifer Harris)	$7,000	$1,900	$5,100	$3,100 (44%)	$3,100 (44%)	$4,100 (59%)	$5,090 (73%)
EMEA (Mary White)	$2,000	$0	$2,000	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)	$1,200 (60%)
North America (Scarlet Dawson)	$3,000	$1,900	$1,100	$1,900 (63%)	$1,900 (63%)	$2,900 (97%)	$2,900 (97%)
Canada (Mathew Moore)	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
Charlotte Turner	$1,500	$1,900	$400	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)	$1,900 (127%)
USA (Michael Green)	$1,500	$0	$1,500	$0 (0%)	$0 (0%)	$1,000 (67%)	$1,000 (67%)
APAC (Jessica Clark)	$2,000	$0	$2,000	$0 (0%)	$0 (0%)	$0 (0%)	$990 (50%)

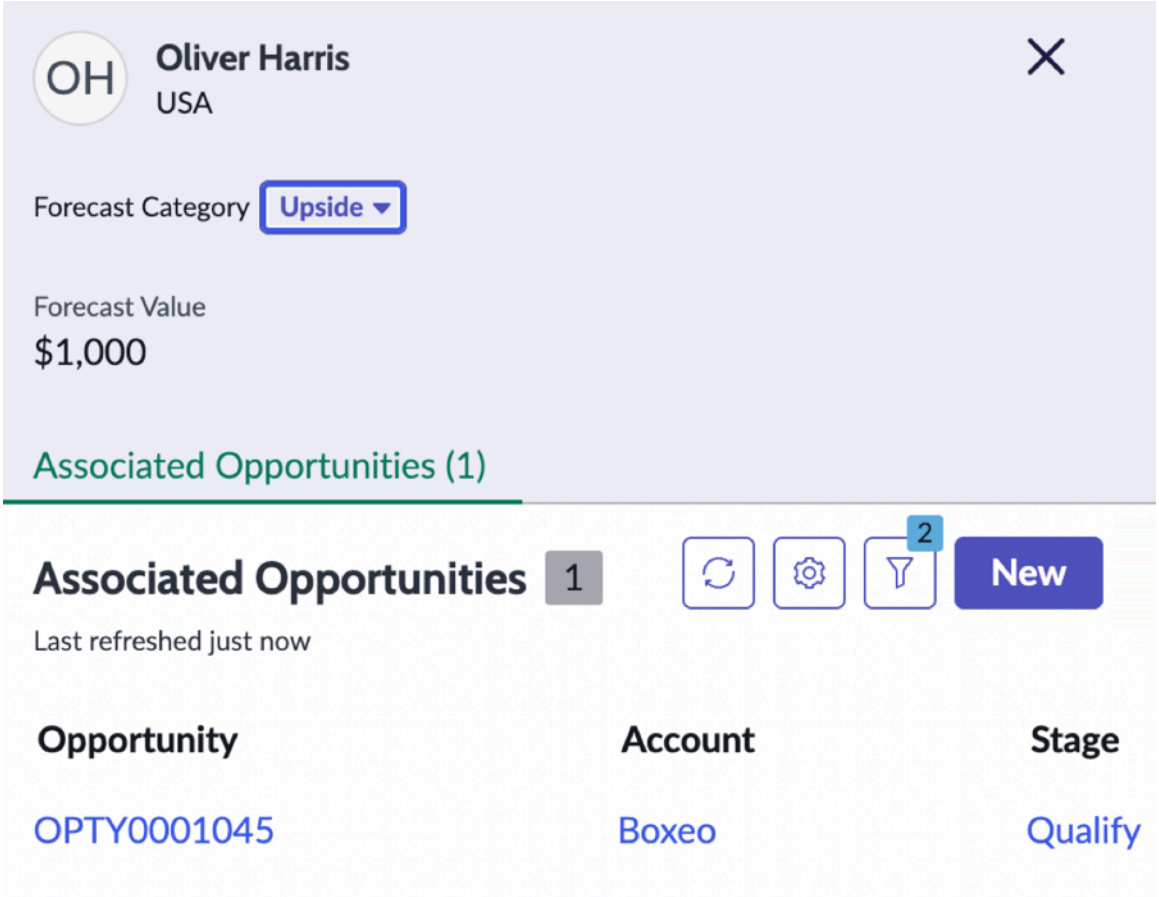
Wählen Sie die Optionen aus diesen drei Filtern aus, um die Daten für Ihre Gruppe oder Ihren Manager für einen ausgewählten Zeitraum anzuzeigen.

- Gruppe: Wählen Sie die Gruppe aus, für die Sie die Prognose anzeigen möchten. Der Manager der Gruppe wird im dritten Filter automatisch aktualisiert.
- Manager: Wählen Sie den Manager aus, um das Feld anzuzeigen.
- Zeitraum: Wählen Sie den Zeitraum (Quartal) aus, für den Sie die Prognose anzeigen möchten.

Für den obigen Screenshot werden die Prognosedaten für die Region Global angezeigt. Der Besitzer der Prognose ist Jennifer Harris. Der ausgewählte Prognosezeitraum ist das 1. Quartal des Geschäftsjahres 2025. Global ist ein Gesamtkontingent von 7.000 USD zugewiesen. Die Lücke ist die Differenz zwischen der Quote und den gewonnenen Verkäufen. Für Global beträgt die Lücke 5.100 USD, d. h. sie müssen zusätzliche 5.100 USD erreichen, um die Quote zu erreichen. Als Besitzer dieser Gruppe kann Jennifer Harris die für jedes Team und bei Bedarf erreichte Quote nachverfolgen.

Commit, starkes Plus, positive Seite und Pipeline stellen verschiedene Phasen der Sicherheit in der Vertriebs-Pipeline dar, wodurch die Wahrscheinlichkeit der Erreichung des Gesamtziels geschätzt wird. Als Manager können Sie erweitern und den Gesamtbetrag der Verkaufschancen in jeder Phase für Ihr Team und Ihre Service Desk-Mitarbeiter anzeigen. Sie können den Rollup-Betrag für alle Service Desk-Mitarbeiter unter diesem Manager anzeigen. Die Kanada-Gruppe mit dem Besitzer Mathew Moore im 1. Quartal des Geschäftsjahres 2025 zeigt an, dass die Quote des Teams auf 1.500 USD festgelegt wurde. Der Service Desk-Mitarbeiter, der unter dem Besitzer arbeitet, ist Charlotte Turner, die bereits einen Umsatz von 1.900 USD (Spalte „gewonnen“) abgeschlossen hat. Sie können auf das Symbol „i“ für einen Service Desk-Mitarbeiter klicken und alle Möglichkeiten für diesen Service Desk-Mitarbeiter und den Gesamtwert in jeder Prognosekategorie 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.



Als Vertriebsmitarbeiter können Sie den Status jeder Verkaufschance anzeigen, für die Sie verantwortlich sind. Während der Verkauf voranschreitet, können Sie das Feld Prognosekategorie der Verkaufschance aktualisieren, und die neuen Daten werden im Dashboard aktualisiert. Sie können den Gesamtbetrag in jeder Vertriebsphase anzeigen und den Status des Ihnen zugewiesenen Quotenziels nachverfolgen.

Angebotsmanagement verwenden

Verwenden Sie Angebotsmanagement Anwendung zum Erstellen Ihres Angebots. Die -Oberfläche enthält die folgenden Registerkarten, mit denen Sie Produktangebote erstellen und verwalten können.

Angebotsmanagement-Registerkarten

Registerkarte „Angebotsmanagement“	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie Details zum Angebot hinzu, z. B. Adresse und Kontaktinformationen.
Registerkarte „Einzelposten“	Fügen Sie einem Angebot Angebotspositionen hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie Produktkataloge, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.
Registerkarte „Überarbeitungen“	Erstellen Sie mehrere Versionen von Angeboten.
Registerkarte „Kundenaufträge“	Konvertieren Sie Angebote in Produktbestellungsverkäufe.

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

Angebotsmanagement-Registerkarten (Fortsetzung)

Registerkarte „Angebotsmanagement“	Beschreibung
Registerkarte „Preisanpassung“	Fügen Sie Produkten in einem Angebot manuelle Preisanpassungen hinzu.

Angebote werden erstellt

Verwenden Sie diese grundlegenden Schritte, um Ihre Angebote zu erstellen, zu erstellen und zu verwalten.

Erstellen und Verwalten von Angeboten

Schritt	Beschreibung
Erstellen Sie ein Angebot	Beginnen Sie dann ein Angebot Fügen Sie Angebotsdetails hinzu, und zeigen Sie sie an.
Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu	Erstellen Sie Ihr Angebot, indem Sie Produkte aus den Produktkatalogen hinzufügen.
Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument	Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument aus einem Angebot erstellen, um es an Kunden zu senden.
Zeigen Sie Produkte in Ihrem Angebot an, und aktualisieren Sie sie –	Verwenden Sie die Registerkarte „Einzelposten“, um Produkte in Ihrem Angebot anzuzeigen und zu aktualisieren.
Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen in Angeboten an, und aktualisieren Sie sie	Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu.
Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab	Verwenden Sie Produktangebotsempfehlungen, um andere Produkte zu finden, die Sie basierend auf den Einzelposten in Ihrem Angebot für Ihre Kunden Upselling- oder Cross-Selling durchführen können.
Erstellen Sie Angebotsversionen	Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um Versionen eines Angebots zu erstellen und anzuzeigen.
Konvertieren Sie Angebote in Aufträge	Verwenden Sie die Registerkarte Kundenaufträge, um Angebote in Aufträge umzuwandeln.

Erstellen Sie ein Angebot

Erstellen Sie ein Angebot in Angebotsmanagement Um den Angebotserstellungsprozess zu starten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ein Angebot starten, werden Sie in einem Dialogfeld aufgefordert, Angebotsinformationen einzugeben. Sie können ein Angebot für einen Kundenaccount oder Verbraucher erstellen. Das Dialogfeld ändert sich je nach Auswahl.

- Account: Das Angebot wird für einen vorhandenen Kundenaccount erstellt.
- Verbraucher: Das Angebot wird für einen vorhandenen Verbraucher erstellt.

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Auf der **Erstellen Sie ein neues Angebot** Füllen Sie die Felder aus.

An	Beschreibung
Erstellen Sie ein Angebot für einen Account	Wählen Sie aus **Account** Und geben Sie Folgendes ein: ○ Kontakt: Name des primären Kundenkontakts. ○ Kurzbeschreibung: Kurze Beschreibung des Angebots für diesen Account. ○ Ablaufdatum: Datum und Uhrzeit, zu der das Angebot abläuft. ○ Kanalpartner: (Optional) der Name der Organisation, die ein Produkt oder einen Service verkauft.
Erstellen Sie ein Angebot für einen Verbraucher	Wählen Sie aus **Verbraucher** Benennen Sie, und geben Sie Folgendes ein: ○ Kurzbeschreibung: Kurze Beschreibung des Angebots für diesen Verbraucher. ○ Ablaufdatum: Datum und Uhrzeit, zu der das Angebot abläuft.

4. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .
   Das Angebot wird gespeichert, und Sie kehren zu zurück **Angebote** Listenansicht.
5. Wählen Sie Aktualisieren Um das neue Angebot in der Liste anzuzeigen.
6. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Einzelposten Hinzu** Um das Angebot zu speichern und mit dem Hinzufügen von Angebotspositionen zu beginnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Details eines Angebots hinzu, und zeigen Sie sie an.

Fügen Sie Details eines Angebots hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um grundlegende Informationen für ein Angebot hinzuzufügen und anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

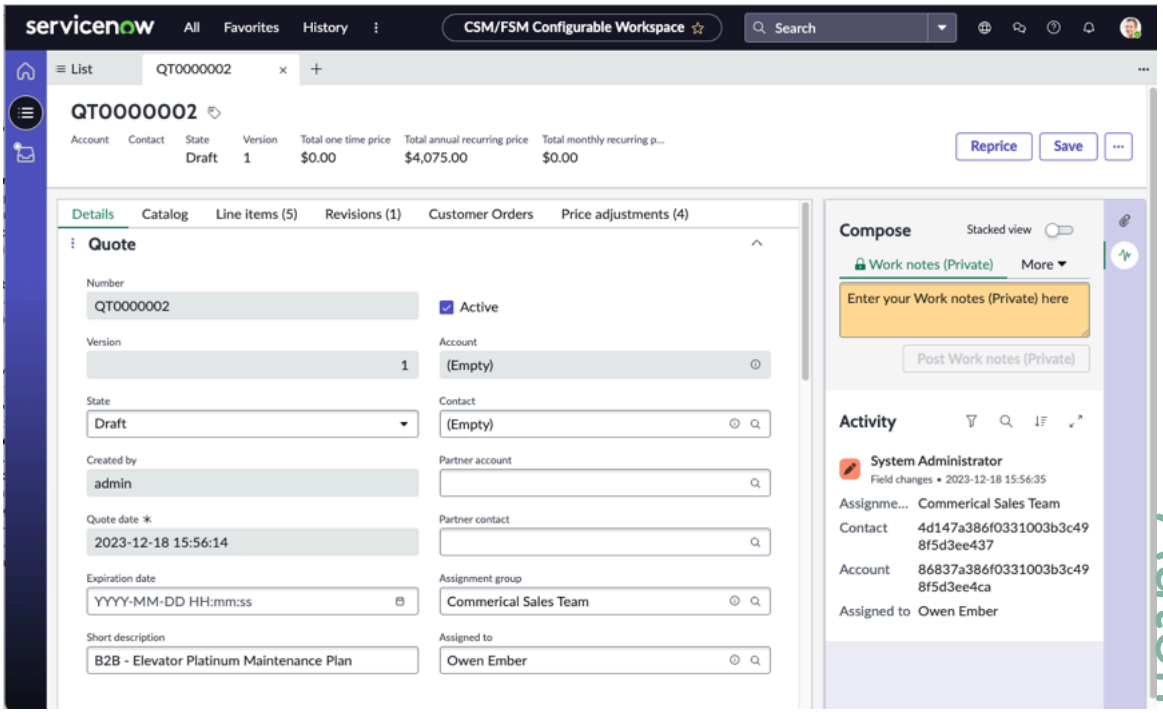
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um weitere Informationen zu Ihrem Angebot hinzuzufügen, z. B. Adressen und Kontakte. Sie können auch angeben, ob das Angebot aktiv ist, und den Angebotsstatus festlegen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie Ihr Angebot aus.
3. Geben Sie auf der Registerkarte Details die grundlegenden 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.



Registerkarte „Details“

Feld	Beschreibung
Aktiv	Option, die angibt, dass das aktuelle Angebot das aktive Angebot ist. Wenn mehrere Versionen eines Angebots vorhanden sind, wird durch Auswahl dieser Option angegeben, dass dies das aktive Angebot ist.
Status	Optionen, die den Angebotsstatus widerspiegeln. ○ Entwurf: Der Standardstatus eines Angebots, der angibt, dass sich das Angebot noch in der Entwicklung befindet. ○ In Überprüfung: Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass sich das Angebot in einem Überprüfungsstatus befindet. ○ Ausstehende Kundenakzeptanz: Auf diesen Status setzen, wenn das Angebot erstellt und mit einem Kunden überprüft wird. ○ Akzeptiert: Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass das Angebot vom Kunden akzeptiert wurde. ○ Überarbeitet: Überarbeitet gibt an, dass Änderungen am Angebot vorgenommen wurden, die andere Arbeiten am Angebot zur Kenntnis nehmen können. ○ Abgelaufen: Zeigt an, dass das Angebot nach seinem Ablaufdatum liegt. Setzen Sie das Ablaufdatum zurück, um das Angebot erneut zu aktivieren. ○ Abgebrochen: Verwenden Sie diesen Status, um anzuzeigen, dass das Angebot abgebrochen wurde. ○ Geschlossen: Zeigt an, dass das Angebot geschlossen ist. ○ Abgeschlossen: Zeigt an, dass das Angebot abgeschlossen ist. Wenn ein Angebot auf festgelegt ist **Abgeschlossen** , Das

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

Feld	Beschreibung
	Angebot kann zum Erstellen eines Auftrags verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Angebote in Aufträge.
Preisgestaltungsfelder	Die Felder sind: ○ Währung: Die Währung für den Preis stimmt mit der in den Kontoinformationen angegebenen Währung überein. ○ Preisliste: Das Feld „Standardpreisliste“ ist die Standardpreisliste für die Produktkataloge, auf die im Angebot verwiesen wird. ○ Kostenbuch: Das Standardkostenbuch ist das Standardkostenbuch für die Produktkataloge, auf die im Angebot verwiesen wird.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu vb.

Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog in Angebotsmanagement Um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Registerkarte Katalog verwenden, um Produktangebote aus Katalogen zu suchen, auszuwählen und sie Ihrem Angebot hinzuzufügen. Sie können einfache und komplexe Produktangebote auswählen. Komplexe Produktangebote verfügen über Optionen zum Anpassen des Produkts mithilfe von Produktkonfigurator.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob die Produktkonfigurator Ist verfügbar.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen .
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie aus **Katalog** Registerkarte.
4. Wählen Sie in der Produktkataloghierarchie den Produktkatalog aus, den Sie verwenden möchten. Der Produktkatalog zeigt die verfügbaren Produkte auf Produktangebotskarten an.
5. Wählen Sie auf der Produktangebotskarte das Produkt aus.
   - Wählen Sie für ein einfaches Produkt, das keine auswählbaren Optionen hat, aus **Hinzufügen** .
   - Wählen Sie für ein konfigurierbares Produkt mit Optionen aus, die Sie auswählen können **Anpassen** Dient zum Öffnen des Produktkonfigurators zur Auswahl von Produktoptionen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Sie das Produkt konfigurieren, können Sie Ihre Auswahl neu berechnen, validieren und dann speichern. Weitere Informationen zur Verwendung des Produktkonfigurators finden Sie unter Verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

Das Produktangebot wird dem Angebot als Einzelposten hinzugefügt.

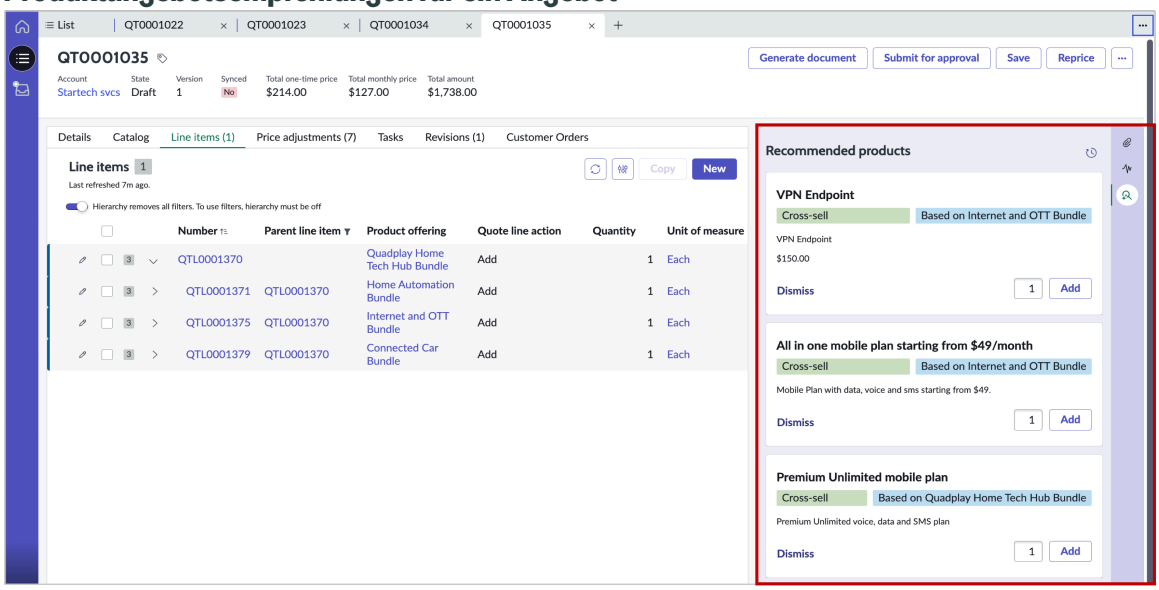
Produktangebotsempfehlungen in Angeboten verwenden

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie empfohlene Produktangebote zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Ihren Angeboten verwenden.

Produktangebotsempfehlungen

Produktempfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich in angezeigt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wenn Sie Angebotspositionen über die Registerkarte „Katalog“ oder „Einzelposten“ hinzufügen, aktualisieren oder anzeigen. Jede Karte bietet eine Empfehlung zum Upselling oder Cross-Selling eines Produkts.

Produktangebotsempfehlungen für ein Angebot



Produktempfehlungskarten zeigen die folgenden Informationen an:

- Name und kurze Beschreibung des empfohlenen Produktangebots.
- Empfehlungstyp:
  - Upselling: Vertriebsstrategie für das Upgrade von Kunden auf eine bessere oder erweiterte Version eines Produkts, das sie kaufen.
  - Cross-Selling: Vertriebsstrategie für den Verkauf zusätzlicher Produkte, die sich auf die Artikel beziehen, die Kunden kaufen, aber sich von ihnen unterscheiden.
- Quellproduktangebot, für das die Empfehlung gilt.
- Produktpreise
- Optionen zum Akzeptieren der Empfehlung und Festlegen der Produktmenge oder zum Verwerfen der Produktangebotsempfehlung.

Wenn mehrere Karten angezeigt werden, werden sie in dem Reihenfolgewert angeordnet, der bei der Erstellung der Empfehlung durch Ihren Produktkatalog-Administrator festgelegt 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.

Empfehlungsprozess

Wenn Sie eine Produktempfehlung hinzufügen, wird das empfohlene Produktangebot als Einzelposten zu Ihrem Angebot hinzugefügt. Weitere Informationen finden Sie unter Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab. Nachdem Sie Empfehlungen hinzugefügt oder geschlossen haben, werden sie in den Empfehlungsverlauf verschoben.

Verwenden Sie den Verlauf ( ) Symbol im Bereich empfohlene Produkte, um den Empfehlungsverlauf anzuzeigen.

Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab

Rufen Sie Produktangebotsempfehlungen zum Upselling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten ab.

Vorbereitungen

Ihr Angebot muss mindestens eine Einzelposten enthalten und sich im Entwurfsstatus befinden.

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie an einem Angebotsentwurf arbeiten und Produkte hinzufügen oder aktualisieren, werden Produktangebotsempfehlungen als Empfehlungskarten im kontextbezogenen Seitenbereich Ihres Arbeitsbereichs angezeigt. Diese Karten identifizieren die Produkte, für die Sie Upselling- oder Cross-Selling durchführen können, um vorhandene Produkte in Ihrem Angebot zu ergänzen oder zu ergänzen. Wenn Sie eine Produktangebotsempfehlung akzeptieren, wird das Produkt Ihrem Angebot als Einzelposten hinzugefügt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, an dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte Katalog oder Einzelposten aus.
   Wenn das Angebot nicht mindestens eine Position enthält, fügen Sie eine Position hinzu.

   Im kontextbezogenen Seitenbereich werden alle relevanten empfohlenen Produkte für das Angebot angezeigt.
4. Überprüfen Sie die empfohlenen Produktangebotskarten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Um eine Empfehlung zu akzeptieren, ändern Sie bei Bedarf die Menge, und wählen Sie aus **Hinzufügen** In der Karte.

     Das Produkt wird dem Angebot als Einzelposten hinzugefügt. Wenn ein konfigurierbares Produkt aus dem Empfehlungsbereich hinzugefügt wird, werden Angebotspositionen mit Standardauswahlen erstellt, die in der Produktangebotsdefinition festgelegt sind. Die Produktangebotskarte wird in den Empfehlungsverlauf verschoben.
   - Wählen Sie aus, um eine Empfehlung aus dem Seitenbereich zu entfernen **Schließen** .

     Die Produktangebotskarte wird in den Empfehlungsverlauf verschoben.

   Sie können den Empfehlungsverlauf überprüfen, indem Sie Verlauf ( ) Symbol im Bereich „empfohlene Produkte“.
5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die empfohlenen Angebotskarten weiter, und fügen Sie sie nach Bedarf hinzu oder verwerfen Sie sie.

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie einem Angebot Aufgaben hinzu

Erstellen Sie eine einzelne oder mehrere Aufgaben für ein Angebot, und weisen Sie sie verschiedenen Service Desk-Mitarbeitern zu. Aufgaben sind die verschiedenen Aktionen, die Service Desk-Mitarbeiter ausführen, um ein Angebot zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Manager

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu **Liste** Anzeigen Und wählen Sie aus **Angaben** > **Alle**an.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Aufgaben** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Angebotsaufgabe zu starten oder eine vorhandene Angebotsaufgabe auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Angebotsaufgabe“ aus.

Formular „Angebotsaufgabe“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System generierte Nummer der Angebotsaufgabe.
Angabe	Nummer des Angebots.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Angebotsaufgabe abgeschlossen sein muss.
Kurzbeschreibung	Informationen zur Angebotsaufgabe.
Status	Status der Angebotsaufgabe.
Zugewiesen an	Name des Vertriebsmitarbeiters, dem der Vertriebsmanager diese Angebotsaufgabe zugewiesen hat.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen zur Angebotsaufgabe.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Angebotsaufgabe wird dem Hauptangebot hinzugefügt.

Erstellen Sie Angebotsversionen

Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um die Versionen Ihres Angebots zu erstellen und anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

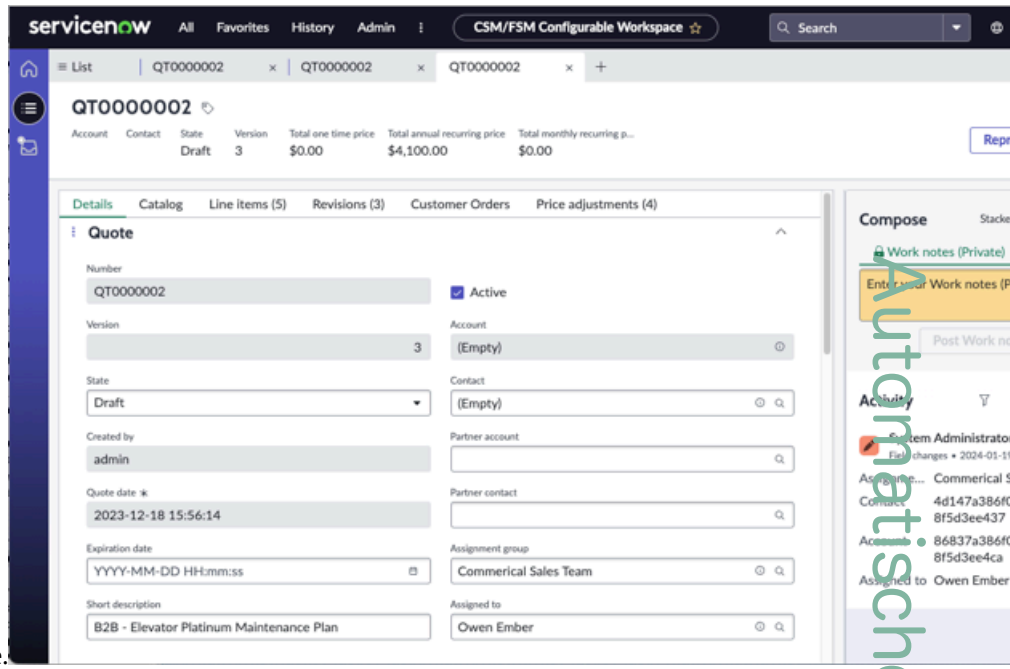
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auf der Registerkarte „Überarbeitungen“ werden alle Versionen eines Angebots angezeigt. Versionsnummern sind sequenziell. Wenn das Angebot aktiv ist, wird **Aktiv** Feld ist 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.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **AngabenAlle** .
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wählen Sie aus **Überarbeitungen**Registerkarte.



5. Wählen Sie aus **Weitere Aktionen** Symbol und wählen Sie aus **Erstellen Sie eine neue Version** . Eine neue Version des Angebots wird erstellt. Wählen Sie das Angebot in der Nachricht aus, um die neue Version zu öffnen. Die **Aktiv** Option, wenn ausgewählt, gibt an **Aktiv** Version des Angebots. Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um eine Liste aller aktuellen Angebotsversionen anzuzeigen. Versionsnummern sind sequenziell.
6. Kehren Sie zu zurück **Angebot** Listenansicht, und aktualisieren Sie die Ansicht, um die zuletzt erstellte Version anzuzeigen.
7. Wählen Sie aus **Aktiv** Option als Erinnerung an das aktive Angebot.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um eine Bestellung aus dem Angebot zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren Sie Angebote in Aufträge.

Konvertieren Sie Angebote in Aufträge

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um ein Angebot in in einen Kundenauftrag umzuwandeln Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Angebot muss sich im Status „aktiv“ befinden, und der Angebotsstatus muss auf „Abgeschlossen“ festgelegt werden. Dann wird die Registerkarte Kundenaufträge aktiv.

Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob Sie Zugriff auf diese Funktion haben.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen .
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, das Sie in einen Kundenauftrag konvertieren möchten **Angebotsliste** Anzeigen.
4. Ändern Sie auf der Registerkarte Details den Angebotsstatus in **Abgeschlossen** Und wählen Sie aus **Speichern** .
5. Wählen Sie Aus **Auftrag Erstellen** .
   Wenn der Auftrag erstellt wird, wird eine Nachricht mit der Ordnungsnummer angezeigt.
6. Wählen Sie die Auftragsnummer in der Nachricht aus, um den Auftrag zu öffnen.
   Die **Auftragsposition** In der Ansicht werden die Auftragspositionen, Preisanpassungen und Auftragsaufgaben angezeigt.

Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu

Fügen Sie Preisanpassungen zu Angebotspositionen hinzu, nachdem die Position erstellt wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Arten von Preisanpassungen für Angebotspositionen vornehmen, um Kunden während des Angebotsprozesses Anreize zu bieten.

Arten von Preisanpassungen

Anpassungstyp	Beschreibung
Markdown %	Prozentsatz für einen Preisabschlag.
Markdown-Betrag	Ein Dollar-Betrag eines Preisnachlasses.
Markup %	Prozentsatz für den Markup im Preis.
Markup-Betrag	Ein Dollar-Betrag für einen Aufschlag im Preis.
Preisüberschreibung	Überschreibt den Produktpreis mit einem neuen Preis.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte „Einzelposten“ die Angebotsposition für eine Preisanpassung aus.
4. Verwenden Sie im Dialogfeld „Anpassung“ das Menü „Anpassungstyp“, um einen Anpassungstyp auszuwählen.
5. Geben Sie einen Anpassungswert in den Anpassungswert ein.
6. Fügen Sie eine Beschreibung der Preisanpassung hinzu.
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.

Fügen Sie einem Angebot Abonnementpreise hinzu

Fügen Sie einem Angebot oder Angebotspositionen Abonnementpreise hinzu, einschließlich Start- und Enddaten in Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Abonnementpreise sind ein Preismodell, bei dem Kunden eine wiederkehrende Gebühr für Produkte oder Services zahlen, normalerweise in regelmäßigen Abständen, z. B. monatlich oder jährlich.

In einem Angebot können Sie das Start- und Enddatum der Abonnementpreise festlegen oder eine Laufzeit eingeben, und das Enddatum des Abonnements wird automatisch berechnet.

Abonnementpreise können auf der Ebene des Angebots-Headers oder der Angebotspositionsebene hinzugefügt werden.

Siehe Abonnementumsatzmetriken Weitere Informationen zur Funktionsweise der Abonnementpreise.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. In **Angebotsdetails** Registerkarte hinzufügen **Startdatum der Abonnementpreise** Und ein **Enddatum der Abonnementpreise** .
   Wenn die Daten eingegeben werden, werden die folgenden Informationen automatisch aktualisiert.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Zeigt den wiederkehrenden monatlichen Preis basierend auf den Daten an, die in die Abonnementpreise eingegeben wurden.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Zeigt die jährlichen Gesamtpreise für wiederkehrende Abonnements basierend auf den eingegebenen Daten an.
Gesamtbetrag	Zeigt den Gesamtbetrag der Abonnementpreise gemäß Start- und Enddatum der Abonnementpreise an.
Benennung	Zeigt die Anzahl der Monate an, die das Abonnement gültig ist, basierend auf dem Start- und Enddatum.

5. Wählen Sie **Speichern**.

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

Fügen Sie einem Angebot einen Header-Rabatt hinzu

Wenden Sie einen prozentualen Rabatt auf das gesamte Angebot oder einen ausgewählten Typ von Einzelposten im Angebot an. Die Angebotspositionen erben den festgelegten Rabattprozentsatz automatisch als manuelle Anpassung auf Ebene der Angebotsposition.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter [sn_Sales_common.Sales_Agent]

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie Ihr Angebot aus.
4. In **Einzelposten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Weitere Aktionen** Menü Auf Headerebene.
5. Wählen Sie Aus **Massenrabatt anwenden** .
6. In **Massenrabatt für Angebot** Dialogfeld, wählen Sie eine der beiden Optionen aus **Überschreiben Sie aktuelle manuelle Anpassungen auf Positionsebene** Oder **Behalten Sie die aktuellen Anpassungen bei, und wenden Sie sie für alle anderen Einzelposten an** , Und geben Sie den Rabattprozentsatz für den Angebotsheader ein.
7. Wählen Sie **Übernehmen**.

Erstellen Sie einen Auftrag aus einer Angebotsposition

Erstellen Sie Aufträge aus Angebotspositionen mithilfe von **Erstellen Sie einen neuen Auftrag** UI-Aktion.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen und auswählen **Angaben** > **Alle**
2. Wählen Sie das Angebot aus, das sich im Status Abgeschlossen befinden muss, und wählen Sie die Registerkarte Einzelposten aus.
3. Wählen Sie eine Angebotsposition aus, und wählen Sie aus **Erstellen Sie einen neuen Auftrag** .
   Ein Dialogfeld zeigt die Erstellung eines neuen Auftrags an. Wählen Sie den neuen Auftragsdatensatz aus, um ihn anzuzeigen. Oder Sie können auch zur Registerkarte Kundenaufträge navigieren, um den neuen Auftragsdatensatz anzuzeigen.

Zeigen Sie Produkte auf der Registerkarte „Einzelposten“ an, und aktualisieren Sie sie

Verwenden Sie die Registerkarte „Einzelposten“, um Produkte in Ihrem Angebot zu überprüfen und zu aktualisieren und zusätzliche Einzelposten hinzuzufügen.

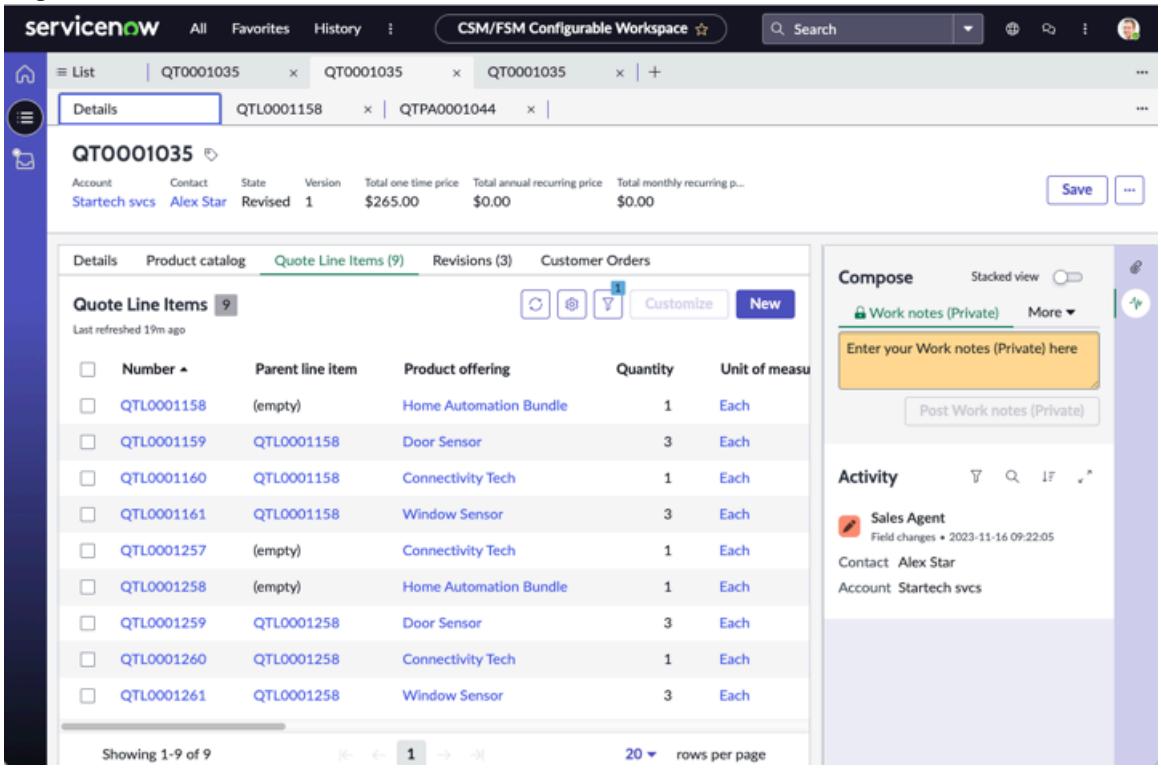
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen und auswählen **Angaben** > **Alle**an.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und wählen Sie aus **Angebotspositionen** Registerkarte.



3. Wählen Sie Aus **Neu** Um eine neue Angebotsposition zu starten oder eine vorhandene Angebotsposition auszuwählen, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder in den Angebotspositionen aus.

Felder für Angebotspositionen

Feld	Beschreibung
Angabe	Automatisch generiertes Feld.
Anzahl	Automatisch generiertes Feld.
Übergeordnetes Positionselement	Automatisch generiertes Feld.
Preisliste	Preislisten werden der Produktposition hinzugefügt. Preislisten zeigen Preise an, die bereits konfiguriert sind.
Laufzeit (Monate)	Monatliche Bedingungen für die ausgewählte Preisliste. Monatliche Bedingungen spiegeln die monatlichen Kosten des Produkts oder Service wider.
Startdaten von Abonnements	Das Datum des Abonnementstatus ist das Datum, an dem eine Berechtigung oder ein Service beginnt.
Enddatum der Abonnements	Das Enddatum des Abonnements ist das Enddatum für eine Berechtigung oder einen Service.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Vertragsstartdatum	Das Vertragsstatusdatum ist das Datum, an dem ein Servicevertrag oder Berechtigungsverträge beginnt.
Vertragsenddatum	Das Enddatum des Vertrags ist das Datum, an dem ein Servicevertrag oder Berechtigungsvertrag endet.
Produktangebot	Mit dem Produktangebot können Service Desk-Mitarbeiter das Produkt oder den Service für das Angebot auswählen.
Menge	„Menge“ ist die Anzahl eines Produkts, das für das Angebot ausgewählt ist.
Maßeinheit	Service Desk-Mitarbeiter können eine Maßeinheit für Produkte auswählen, die in Mengen erhältlich sind.
Servicestandort	Mit dem Servicestandort können Service Desk-Mitarbeiter einen Standort für den Service auswählen, der dem Angebot hinzugefügt wird.
Kurzbeschreibung	Das Beschreibungsfeld für den Servicestandort, das Informationen zum Standort wie Adresse und Telefonnummer enthält.

5. Wählen Sie die Registerkarte Merkmale der Angebotsposition aus, um die Angebotsmerkmale hinzuzufügen oder zu ändern.
6. Wählen Sie aus **Preisanpassung** Registerkarte, um der Angebotsposition eine manuelle Preisanpassung hinzuzufügen oder zu ändern.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Angebotsposition wird auf das Hauptangebot aktualisiert.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen in Angeboten an, und aktualisieren Sie sie.

Zeigen Sie manuelle Preisanpassungen in Angeboten an, und aktualisieren Sie sie

Verwenden Sie die Registerkarte Preisanpassungen in Angebotsmanagement Dient zum Anzeigen und Aktualisieren manueller Preisanpassungen, die an Auftragspositionen in Ihrem Angebot vorgenommen wurden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Vertriebsmitarbeiter

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Informationen zum Erstellen einer Preisanpassung finden Sie unter Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle** Und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.

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

3. Wählen Sie aus **Preisanpassung** Registerkarte.
4. Wählen Sie die Preisanpassungsposition aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Nehmen Sie die Preisanpassung vor.
6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Preisanpassung wird aktualisiert und im Feld „Gesamtangebotspreise“ berücksichtigt.

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung über die Angebotsmanagement Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Kaufvertrag für Rechtsabteilung erstellen, um einen Deal abzuschließen und die Vereinbarungen mit Ihrem Kunden zu formalisieren.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot im Status Abgeschlossen aus, für das Sie einen Vertrag erstellen möchten.
4. Wählen Sie aus **Weitere Aktionen** Menü und wählen Sie aus **Vertrag initiieren** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Vertragsvorlagentyp	Typ des Papiers, das im Vertrag verwendet werden soll. Wählen Sie eigenes Papier aus.
Vertragstyp	Typ des zu generierenden Vertrags. Wählen Sie Vertriebsvertrag Aus. Wenn Sie einen anderen Dokumenttyp generieren möchten, wählen Sie andere Vertragstypen aus.
Signaturtyp	Typ der Signatur, die zum Abschließen des Vertrags ausgeführt werden soll. ○ Elektronische Signatur: Sie signieren das Dokument über ein elektronisches Medium. ○ Nasssignatur: Sie laden das Dokument herunter und signieren es manuell.
Startdatum	Datum, an dem der Vertrag beginnt.
Enddatum	Datum, an dem der Vertrag endet. **Hinweis:** Das Enddatum muss nach dem Startdatum liegen.

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

6. Wählen Sie Aus **Initiieren** .
   Auf der Registerkarte Vertragsdokumente wird eine Vertragsmanagementanforderung generiert. Wählen Sie den Datensatz aus, um das Dokument anzuzeigen.

Zeigen Sie ein vorhandenes Angebot an

Zeigen Sie vorhandene Angebote an, um den Angebotsstatus zu aktualisieren oder andere Änderungen vorzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Angaben** > **Alle**an.
   - Alle Angebote: Zeigt alle Angebote in der Instanz an.
   - Meine Angebote: Zeigt Ihre Angebote an.
   - Angebot meiner Teams: Zeigt die Teamangebote an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen am Angebot vor.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Exportieren Sie Angebote

Exportieren Sie eine Liste aller Angebote in Angebotsmanagement Und stellen Sie es einem Kunden zur Verfügung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie **Exportieren**.
4. Wählen Sie aus **Dateityp** Zu exportierender Artikel:
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. Wählen Sie aus **Liefertyp** :
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen: Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.
6. Wählen Sie **Exportieren**.
   Die Liste der Angebote wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot

Service Desk-Mitarbeiter können eine Vertriebsvereinbarung für ein Angebot aktivieren. Nach der Aktivierung in Angebotsmanagement, Werden Vertriebsvereinbarungen generiert, die die Produkt- und Servicepositionen und andere relevante Details für das Angebot anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Pricelist_Manager und Sales_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Dokument, das die Nutzungsbedingungen eines Verkaufs zwischen einem Verkäufer und einem Käufer beschreibt.

Die Vereinbarung legt die Details der Transaktion fest, einschließlich der verkauften Waren oder Services, des Preises, der Mengen, der Lieferbedingungen und anderer relevanter Bedingungen für einen bestimmten Zeitraum.

Vertriebsvereinbarungen filtern den Produktkatalog gemäß der Vereinbarung.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste**  Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle Angebote** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Fügen Sie dem Angebot Angebotsdetails hinzu, und wählen Sie aus **Aktivieren Sie das Angebot der Vertriebsvereinbarung** .
   Wenn **Aktivieren Sie das Angebot der Vertriebsvereinbarung** Ist ausgewählt, wird das Angebot in einem Vertriebsvereinbarungs-Workflow festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden.
4. Füllen Sie aus **Startdatum der Vertriebsvereinbarung** Und **Enddatum der Vertriebsvereinbarung** .
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Verwenden Sie **Katalog** Registerkarte zum Hinzufügen von Angebotspositionen zum Angebot.
   Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu.
7. Nehmen Sie weitere Aktualisierungen am Angebot vor.
8. Sobald das Angebot bereit ist, wählen Sie aus **Zur Genehmigung senden** .
9. Wenn das Angebot bei liegt **Genehmigt** status, ändern Sie das Angebot in **Abgeschlossen** Indem Sie entweder aktualisieren **Status** Feld oder Auswahl des Kontextmenüs  Und Auswahl **Als abgeschlossen markieren** .
   Das Angebot wird in einem gespeichert **Abgeschlossen** status und **Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung** Die Schaltfläche wird im Formular „Angebotsdetails“ angezeigt.
10. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung** .
    Eine Vertriebsvereinbarung wird erstellt. In der Nachricht wird die Nummer der Vertriebsvereinbarung angezeigt.
11. Wählen Sie die Nachricht der Vertriebsvereinbarung aus, um die Vertriebsvereinbarung zu öffnen.

Synchronisieren Sie ein Angebot mit einer Verkaufschance

Service Desk-Mitarbeiter können Angebotsinformationen mit einer Möglichkeit synchronisieren, um sicherzustellen, dass die Informationen zwischen beiden Anwendungen in konsistent sind Angebotsmanagement.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle Angebote** Und wählen Sie ein Angebot aus, das Sie mit einer Verkaufschance synchronisieren möchten.
3. In **Details** Wechseln Sie zur Registerkarte des Angebots **Quell-Verkaufschance** Und wählen Sie die Möglichkeit aus, mit der Sie synchronisieren möchten.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die **Aktivieren Sie die Synchronisierung** Schaltfläche ist aktiviert.
5. Wählen Sie aus **Aktivieren Sie Die Synchronisierung** Option.
   Aktuelle Informationen und zukünftige Änderungen am Angebot werden automatisch synchronisiert. In den folgenden Bereichen wird der Synchronisierungsstatus angezeigt.
   - Die **Synchronisieren** Das Kontrollkästchen zeigt an, dass das Angebot synchronisiert ist.
   - Die **Synchronisieren** Die Kennzeichnung im sekundären Header ändert sich in **Ja** .
   - Die **Synchronisiert** Spalte in der zugehörigen Liste „Angebote“ im Jobangebotsdatensatz wird angezeigt **Ja** Wenn die Synchronisierung aktiviert ist und **Nein** Wenn das Angebot nicht synchronisiert wird.
6. Deaktivieren Sie die automatische Synchronisierung, indem Sie auswählen **Deaktivieren Sie die Synchronisierung** Schaltfläche.

Hinweis: Wenn die Synchronisierung aktiviert ist, treten die folgenden Bedingungen auf:

- An dieser Verkaufschance können keine Änderungen vorgenommen werden (z. B. Hinzufügen von Einzelposten, Ändern von Mengen).
- Am Angebotsdatensatz sollten zusätzliche Änderungen vorgenommen werden.
- Der Jobangebotsdatensatz wird asynchron mit den neuesten Produktangeboten und Preisen aktualisiert, die dem Angebot hinzugefügt werden.
- Der Status der synchronisierten Verkaufschance ändert sich in „Geschlossen“, wenn das Angebot als abgeschlossen markiert wird

Fügen Sie einem Angebot abgedeckte Produkte hinzu

A dd ein abgedecktes Produkt zu Einzelposten in einem Angebot in Angebotsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent oder Sales_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abgedeckte Produkte sind Produkte, die einer Garantie oder Berechtigung hinzugefügt werden. Sobald Sie Hinzufügen Eine Garantie oder Berechtigung für Ihre Angebotspositionen. Die Option abgedecktes Produkt wird verfügbar.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle** Und wählen Sie ein Angebot aus Zu dem A Abgedecktes Produkt Soll 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.

3. Von **Angebotspositionen** Wählen Sie die Angebotsposition aus.
4. Auswahlvorgang **Mehr** > **Abgedecktes Produkt**an.
5. In **Abgedecktes Produkt** Wählen Sie die Registerkarte aus **Neu** .
6. In **Erstellen Sie Ein Neues Abgedecktes Produkt** Formular wählen Sie die abgedeckte Produktposition aus, die Sie hinzufügen möchten.
   Es gibt drei Arten von abgedeckten Produkttypen, die Sie einer Einzelposition hinzufügen können:

Abgedeckter Produkttyp	Beschreibung
Abgedecktes Angebotspositionselement	Wählen Sie eine Angebotsposition aus, die als abgedecktes Produkt hinzugefügt werden soll.
Abgedecktes verkauftes Produkt	Wählen Sie ein abgedecktes verkauftes Produkt aus, das als abgedecktes Produkt hinzugefügt werden soll.
Abgedecktes Installationsbasiselement	Fügen Sie ein Installationsbasiselement als abgedecktes Produkt hinzu.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Seite „Angebotspositionen“ das Startdatum des Vertrags und das Enddatum des Vertrags aus.
9. Ändern Sie den Status in **Abgeschlossen** .
   Ein Vertrag wird mit den Vertragsdetails für die Auftragsposition erstellt.

Filtern Sie Kataloge nach Standort in einem Angebot

Verwenden Sie den Standortfilter auf der Registerkarte Katalog, um Produkte nach Standort in zu filtern Angebotsmanagement.

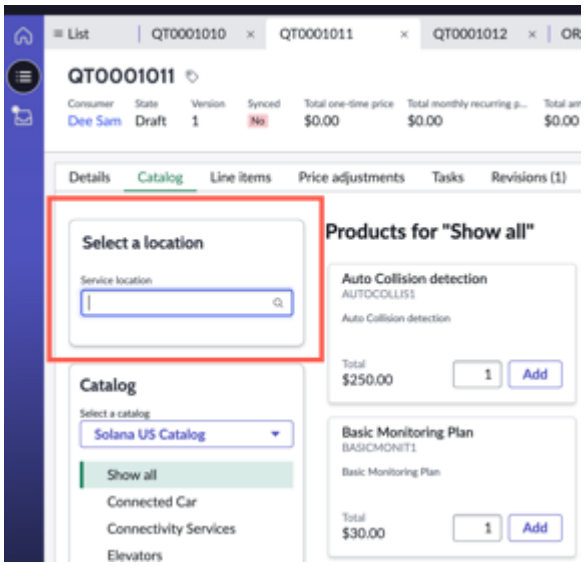
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wählen Sie aus **Katalog** Registerkarte.
5. In **Wählen Sie einen Standort aus** Feld auswählen Sie einen Standort.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produkte im Katalog werden nach dem ausgewählten Standort gefiltert.

Kopieren Sie Standorte für Angebotspositionen

U se die Funktion „Standort kopieren“, um den Standort mehrerer Angebotspositionen in zu ändern Angebotsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**
3. Wählen Sie das Angebot aus, an dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte Einzelposten aus.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Angebotspositionen aus, die Sie an einen anderen Standort kopieren möchten.
5. Wählen Sie **Kopieren**.
6. In **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld , Wählen Sie Eine der Optionen.

Option	Beschreibung
Ursprünglichen Standort beibehalten	Einzelposten für das ausgewählte Angebot werden erstellt, und der Quellstandort wird beibehalten.
Neuen Standort wählen	Mit dieser Aktion werden die Angebotspositionen an einen neuen Standort kopiert. In **Servicestandort** Filtern Sie, wählen Sie den neuen Standort aus, an den die Einzel–posten kopiert 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.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Weiterhin nur berechtigte Positionen für diesen Standort kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** Innerhalb von **Kopieren Sie Einzelposten** Dialogfeld .

Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren bevorzugten Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden keine Angebotspositionen kopiert, wenn eine Position nicht berechtigt ist.

7. Wählen Sie **Kopieren**.

Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument

In Angebotsmanagement, Vertriebsmitarbeiter können eine PDF-Datei eines Angebots erstellen, die zur Überprüfung und Unterzeichnung an Kunden gesendet werden kann.

Vorbereitungen

Erstellen Sie ein PDF-Angebotsdokument

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Auf der **Details** Registerkarte wechseln Sie zu **Angebotsdokumentdetails** Und füllen Sie die Felder aus.

Option	Bezeichnung
Dokumentvorlage	Zum Erstellen einer Angebotsdokument-PDF ist eine Dokumentvorlage erforderlich. Eine standardisierte Vorlage ist im Basissystem enthalten. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus. Siehe Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Vorlagen.
Externer Unterzeichner	Option, mit der Sie das Angebotsdokument von jemandem außerhalb der Organisation signieren lassen können. Siehe Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein Weitere Informationen zum Einrichten externer Unterzeichner. Wenn Sie auswählen **Zur Signatur senden** , Die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners wird verwendet, um eine E-Mail über zu senden DocuSign Zur Überprüfung und elektronischen Signatur.
Interner Unterzeichner	Option, mit der Sie einen internen Unterzeichner für das Angebot auswählen können. Wenn Sie auswählen **Zur Signatur senden** , Die E-Mail-Adresse des internen Unter–

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

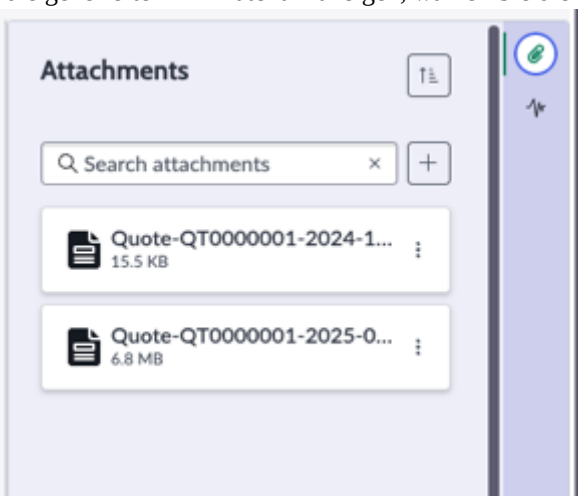
Option	Bezeichnung
	zeichners wird verwendet, um eine E-Mail mit zu senden DocuSign Zur Überprüfung und Signatur. Siehe Richten Sie Unterzeichner für PDF-Dokumente ein Weitere Informationen zum Einrichten eines internen Unterzeichners.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie im Formular „Angebot“ die Option aus **Dokument Generieren** .
   Das PDF-Dokument wird generiert und in angezeigt **Anhang** Seitenfenster.
7. Wählen Sie das Anhangssymbol für Öffnen Sie das Fenster „Anhänge“.
8. Wählen Sie das Aktionssymbol aus Und wählen Sie eine Aktion für Ihr PDF-Dokument aus.

Auswahl	Beschreibung
Herunterladen	Service Desk-Mitarbeiter können ein Dokument herunterladen, mit dem sie auf andere Weise senden können.
Entfernen	Mit dieser Option wird das Dokument gelöscht.
Umbenennen	Mit dieser Auswahl können Service Desk-Mitarbeiter das Dokument umbenennen.
Zum Signieren senden	Service Desk-Mitarbeiter verwenden diese Option, um das Dokument zur Signatur zu senden. Das Dokument wird an die Unterzeichner gesendet, die auf der Registerkarte „Angebotsdetails“ unter „Angebotsdokument“ angegeben sind.

Eine Meldung wird angezeigt, die angibt, dass das PDF-Dokument generiert wurde.

9. Um die generierte PDF-Datei anzuzeigen, wählen Sie die PDF-Datei im Fenster „Anhänge“ aus.



Zeigen Sie ein Angebots-PDF-Dokument an

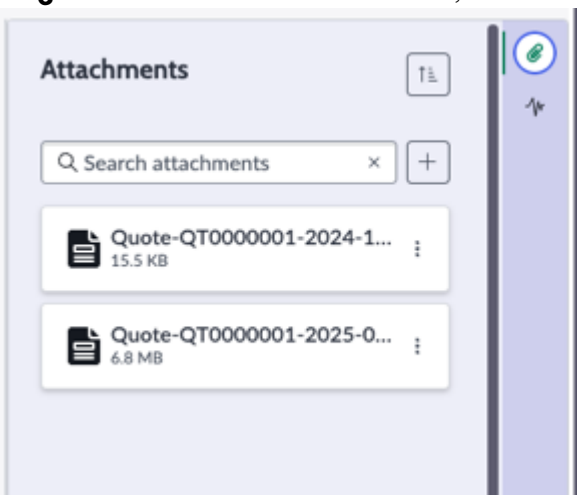
Service Desk-Mitarbeiter können Angebotsdokumente im PDF-Viewer-Fenster anzeigen. Das PDF-Viewer-Fenster verfügt über Steuerungen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die PDF-Datei verwalten können.

© 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: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. In **Anhänge**Wählen Sie das PDF-Dokument aus, um es zu öffnen.



   Das PDF-Dokument wird im PDF-Viewer geöffnet.
5. Verwenden Sie die PDF-Viewer-Steuerungen, um die PDF-Datei zu verwalten.

Verwenden Sie die hierarchische Listenansicht für Angebotspositionen

Vertriebsmitarbeiter können Angebotspositionen als hierarchische Liste anzeigen, was hilft, die übergeordnete und untergeordnete Beziehung zwischen Einzelposten anzuzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angaben** > **Alle**an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und öffnen Sie **Einzelposten** Registerkarte.
4. Verwenden Sie die Steuerung, um die Einzelposten zu verwalten.

Kontrolle	Beschreibung
Caret	Öffnet die hierarchische Listenansicht mit den untergeordneten Einzelposten.
Bleistift	Nehmen Sie zusätzliche Konfigurationsänderungen an den Produkten in der Position vor.
Nummer 5	Zeigt die Anzahl der untergeordneten Einzelposten an, die in der übergeordneten Position 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.

Kontrolle	Beschreibung
filtern	Filtert Einzelposten.
Umschalter	Schaltet zwischen hierarchischer Ansicht und Standardansicht um.

Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden

Erfahren Sie, wie Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Vertriebsvereinbarungsmanagement Anwendung zum Generieren von Vertriebsvereinbarungen aus Angeboten.

Um eine Vertriebsvereinbarung aus einem Angebot zu erstellen, müssen die folgenden Bedingungen erfüllt sein:

- Stellen Sie sicher, dass das ausgewählte Angebot nicht in eine andere Vertriebsvereinbarung konvertiert wird. Sie können nicht mehrere Vertriebsvereinbarungen aus einem einzigen Angebot erstellen.
- Das Angebot befindet sich im Status „Geschlossen“ oder „Abgeschlossen“.
- Eine Vertriebsvereinbarung kann aus einem Angebot erstellt werden, das für einen Account und keinen Verbraucher gilt.

Das Fenster „Vertriebsvereinbarung“ enthält die folgenden Registerkarten, mit denen Sie Ihre Vertriebsvereinbarung erstellen und verwalten können.

Registerkarten „Vertriebsvereinbarung“

Registerkarten „Vertriebsvereinbarung“	Beschreibung
Details	Details des zugehörigen Angebots, Start- und Enddatum der Vereinbarung usw.
Vertriebsvereinbarungsposition	Details zum Produkt und den zwischen Käufer und Verkäufer vereinbarten Services.
Reihenfolge	Zeigt die Liste aller Bestellungen an, die mit der aktuellen Vertriebsvereinbarung erteilt wurden.
Preisliste	Details zum Account und zur Währung, die über den Angebotsheader aktualisiert werden. In der Tabelle „Preislistenposition“ können Sie die tatsächlichen Preisdetails zu den Produkten und Services aus dem zugehörigen Angebot anzeigen.

Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung

Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung aus einem Angebot zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_Pricing.Pricelist_Manager und sn_Sales_common.Sales_Manager

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

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle Angebote** Und wählen Sie das Angebot aus, um eine neue Vertriebsvereinbarung zu aktivieren.
3. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie das Angebot der Vertriebsvereinbarung** .

   Nachdem die Vertriebsvereinbarung erstellt wurde, wird die Nummer der Vertriebsvereinbarung in einer Meldung angezeigt. Mit dem Anforderungstracker können Service Desk-Mitarbeiter den Fortschritt der Erstellung von Vertriebsvereinbarungen überwachen. Alle Informationen in der Vertriebsvereinbarung werden aus dem ausgewählten Angebot erfasst.

   Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot.
4. Wählen Sie die Nummer der Vertriebsvereinbarung aus.
   Die neue Vertriebsvereinbarung wird angezeigt. Die für diese neue Vertriebsvereinbarung erstellte Preisliste wird im Feld Standardpreisliste referenziert.

Nächste Maßnahme

Eine Bestellung kann in aufgegeben werden Auftragsmanagement Anwendung basierend auf einer Vertriebsvereinbarung. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einer Bestellung in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Auftragsmanagement.

Auftragsmanagement verwenden

Sie können Kundenaufträge und Serviceaufträge in verwalten und erfüllen Auftragsmanagement Anwendung.

Aktionstypen für Aufträge

Die Auftragsmanagement Die Anwendung unterstützt die folgenden Arten von Kunden- und Serviceaufträgen.

Bestellaktionstypen

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der keinem vorhandenen Auftrag desselben Kunden zugeordnet ist.
Change	Ändern Sie eine vorhandene Bestellung, die ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder einen Service ändert.
Löschen	Löschung einer vorhandenen Kundenauftragsposition oder eines Produktauftrags.

Methoden zum Erfassen von Aufträgen

Sie können Kunden- (Produkt-) und Serviceaufträge aus den folgenden Quellen erfassen:

- Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Kunden- und Serviceaufträge mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erfassen.
- Wenn Sie ein Abonnement für das Telekommunikations-Servicemanagement haben, können Sie Aufträge aus folgenden Quellen 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.

- Auftragsmanagementsysteme von Drittparteien über die APIs „Product Ordering Open“ (TMF622) oder „Service Order Open“ (TMF641).
- Über Service Bridge In San Diego Und spätere Releases.

Erstellen Sie einen Auftrag in Auftragsmanagement

Erstellen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag für einen Account oder Verbraucher in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu #**Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**#.
2. Wählen Sie die Liste aus Symbol.
3. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Erstellen Sie ein neues Auftragsformular

Feld	Beschreibung
Account	Der Kundenaccount, für den Sie einen Auftrag erstellen möchten.
Verbraucher	Der Verbraucher, für den Sie eine Bestellung erstellen möchten.
Auftragstyp	Der Typ oder die Reihenfolge, die Sie erstellen möchten. Verfügbare Optionen: ○ Produkt ○ Service
Kontakt	Der Name des Kontakts für den Auftrag.
Bestellaktion	Diese Option muss auf festgelegt werden **Hinzufügen** Um einen neuen Auftrag zu erstellen.
Vertriebspartner	(Optional) der Name der Organisation, die ein Produkt oder einen Service verkauft.

6. Wählen Sie **Erstellen** aus.

Ergebnis

Die Bestellung wird gestartet, und der Produktkatalog wird geöffnet.

Nächste Maßnahme

Durchsuchen Sie den Produktkatalog, und fügen Sie der Bestellung Produkte und Services hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Auftrag in Produkte oder Services hinzu Auftragsmanagement.

Aktionstypen für Kunden- und Serviceaufträge

Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Arten von Aktionen für Ihre Kundenaufträge ausführen können. Aktionstypen sind „Verschieben“, „Hinzufügen“, „Change“, „Trennen“, „Aussetzen“, fortsetzen oder keine Änderung von Services.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einem Bestellaktionstyp können Sie den Typ der Aktionen definieren, die Sie mit einer Bestellung ausführen möchten. In der folgenden Tabelle sind die Reihenfolgeaktionstypen aufgeführt.

Bestellaktionstypen

Auftragsaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der keinem vorhandenen Auftrag desselben Kunden zugeordnet ist. Dieser Kundenauftrag führt zu neuen Auftragsmanagement- und -Erfüllungsaktivitäten. Sie geben beispielsweise eine neue Bestellung für einen privaten Internetservice auf.
Change	Ändern Sie eine vorhandene Bestellung, die ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder einen Service ändert. Dieser Bestellaktionstyp enthält die folgenden Szenarien: • Hinzufügen einer untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde zuvor nicht bestellt hat. • Löschung einer optionalen untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde bereits hat. Sie aktualisieren beispielsweise die Downloadgeschwindigkeit Ihres privaten Internets von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s. • Merkmale für vorhandene Produkte ändern.
Trennen	Trennen Sie einen vorhandenen Kundenserviceauftrag. Sie können beispielsweise die Verbindung Ihres privaten Internetservice trennen.
Anhalten	Produkt- oder Serviceauftrag, um den Produktbestand seiner Auftragspositionen vorübergehend zu deaktivieren. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Produkte und Services aussetzen und fortsetzen.
Fortfahren	Produkt- oder Serviceauftrag zum Aktivieren des Produktbestands seiner Auftragspositionen, die zuvor ausgesetzt wurden. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Produkte und Services aussetzen und fortsetzen.
Keine Änderung	Auftragspositionen mit Aktion „keine Änderung“ werden nur zu Informationszwecken in den Auftrag aufgenommen. Beispielsweise enthält eine Bestellung mehrere Elemente, aber nur eines dieser Elemente muss geändert werden (z. B. die Geschwindigkeit, die sich von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s geändert hat), was sich auf die übergeordnete Position auswirkt. Alle anderen Einzelposten in der Bestellung bleiben jedoch unverändert.

Produkte und Services aussetzen und fortsetzen

Sie können Aktionen „Aussetzen“ und „Fortsetzen“ verwenden, um Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend auszusetzen oder zu deaktivieren. Auf diese Weise können

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

Sie die Aussetzungsanforderung eines Kunden erfassen und die Produkte und Services später fortsetzen.

Über Aktionen zum Aussetzen und Fortsetzen

Als Communications Service Provider (CSP) können Sie Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend aussetzen oder deaktivieren. Die Aussetzungs- und Fortsetzungsanforderungen werden als Aufträge mit den Änderungen im Bestand der Produkt- und Serviceaufträge während des Auftrags- und Erfüllungsprozesses verwaltet. Eine Aktion zum Aussetzen und Fortsetzen von Bestellungen kann sofort oder zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Mit den Aktionen „Anhalten“ und „Fortsetzen“ kann ein CSP die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erfassen und erfüllen Sie die Produkt- und Serviceaufträge zum Aussetzen.
- Erfassen und erfüllen Sie die Produkt- und Serviceaufträge für ausgesetzte Bestände.
- Unterstützen Sie zukünftig datierte Aussetzungs- und Fortsetzungsaufträge mithilfe eines Planers.
- Verwalten Sie den Produktbestandsstatus für Szenarien zum Aussetzen und Fortsetzen.

Funktionsweise der Aktionen „Anhalten“ und „Fortsetzen“

Der Prozess für die Aktionen „Aussetzen“ und „Fortsetzen“ lautet wie folgt:

1. Ein Kundenauftrag vom Typ „Anhalten“ oder „Fortsetzen“ wird im Auftragsmanagementsystem empfangen. Nach der Überprüfung der Auftragsdetails genehmigt ein Erfüllungsmanager den Kundenauftrag.
2. Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, wird eine neue Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ [sn_prd_invt_Product_Inventory_Operations] als zugehörige Liste im Formular „Auftragspositionen“ erstellt. Im Falle eines geplanten Szenarios wird der Status des Produktbestandsvorgangsdatensatzes im Rahmen des Erfüllungsprozesses für Auftragspositionen auf den Status „geplant“ gesetzt.
3. Ein vorkonfigurierter Planer verfolgt die Tabelle „Produktbestandsvorgänge“, um nach einem zukünftigen geplanten Datum des Kundenauftrags zu suchen:
   - Wenn Ihr Kundenauftrag Auftragspositionen mit einem zukünftigen Datum (ein Datumswert für) enthält `CommittedDueDate` Feld im Formular „Auftragspositionen“) beginnt die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ am geplanten Datum.
   - Wenn Ihr Kundenauftrag kein Datum für die Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion enthält, beginnt er sofort beim Abschluss der Aufträge.
4. Zum Zeitpunkt des Auftragsabschlusses treten die folgenden Änderungen auf:
   - Für ein geplantes Szenario ruft der Planer den Datensatz mit dem Status „geplant“ aus der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ am geplanten Datum ab und markiert den Datensatzstatus auf „Abgeschlossen“. Und der Bestandsstatus der Auftragsposition wird für die Aussetzungsaktion auf „Angehalten“ und für die Aktion „Fortsetzen“ in der Produktbestandstabelle auf „aktiv“ aktualisiert.
   - Für ein sofortiges Szenario wird der Status des Datensatzes in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ auf „Abgeschlossen“ aktualisiert. Und der Bestandsstatus der Auftragsposition wird für die Aussetzungsaktion auf „Angehalten“ und für die Aktion „Fortsetzen“ in der Produktbestandstabelle auf „aktiv“ aktualisiert.
5. Der Bestandsstatus in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ wird in den folgenden zwei Szenarien auf „Abgebrochen“ 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.

- Änderungen während der Ausführung oder aufgrund der Stornierung von Auftragspositionen.
- Die Daten für den Aussetzungs- und Fortsetzungsvorgang sind geplant, das Datum für den Fortsetzungsvorgang liegt jedoch vor dem Datum des Aussetzungsvorgangs.

Zusätzliche Validierungen und Szenarien

Wenn die Auftragspositionen für die Aktionen „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ mit den Aktionen „Ändern“ oder „Trennen“ in einem einzelnen Auftrag kombiniert werden und sich der Bestandsstatus einer Auftragsposition im Status „Ausstehend“ befindet, schlägt die Auftragsgenehmigung fehl. Der Grund liegt in der Genehmigungsvalidierung für den Change- oder Trennungsauftrag.

Hinweis: Während der Auftragsgenehmigung für Aktionen zum Aussetzen oder Fortsetzen oder keine Change darf sich der Produktbestand nicht im Status „Installation ausstehend“ befinden.

Im Auftragserstellungsprozess für die Aktionen „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ wird der CommittedDueDate Der Feldwert im Auftragspositionsformular kann ein vergangenes Datum, ein aktuelles Datum oder ein zukünftiges Datum sein. Wenn es sich um ein vergangenes oder aktuelles Datum handelt, sollte der Bestandsstatus für die Aussetzungsaktion auf „aktiv“ und für die Fortsetzungsaktion auf „Angehalten“ festgelegt werden.

Wenn CommittedDueDate Der Feldwert der Kundenauftragspositionen ist für die Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion ungültig (der Datumsfeldwert überschreitet das Kalenderdatum). Er wird dann als sofortige Aktion betrachtet.

Beim Aussetzen oder Fortsetzen von Kundenaufträgen hat der übergeordnete Auftrag Vorrang vor einem untergeordneten Auftrag. Wenn für den übergeordneten Auftrag eine sofortige Aussetzungs- oder Fortsetzungsaktion geplant ist, der untergeordnete Auftrag jedoch für ein beliebiges zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die sofortige Aktion berücksichtigt.

Wenn die oberste Auftragsposition für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ für ein zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ berücksichtigt. Untergeordnete Auftragspositionen werden für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ berücksichtigt, wenn sie mit einer Change- oder einer No-Change-Aktion kombiniert werden.

Für eine Änderung des Auftrags vom Typ „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ während der Ausführung wird nur „Abbrechen“ unterstützt. Wenn eine Auftragsposition oder der gesamte Auftrag storniert wird, wird der Datensatz „Produktbestandsvorgänge“ während des Auftragserfüllungsprozesses als „Abgebrochen“ markiert. Die Statusänderung erfolgt für den Produktbestandsdatensatz nicht.

Im Auftragserstellungsprozess für die Aktion „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ können Sie die externe Bestands-ID in der Nutzlast anstelle der vom System generierten ID für den Bestand verwenden.

Fügen Sie einem Auftrag in Produkte oder Services hinzu Auftragsmanagement

Sobald ein Auftrag gestartet wurde, fügen Sie Auftragspositionen für Produkte oder Services mithilfe des Produktkatalogs und hinzu Produktkonfigurator In Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

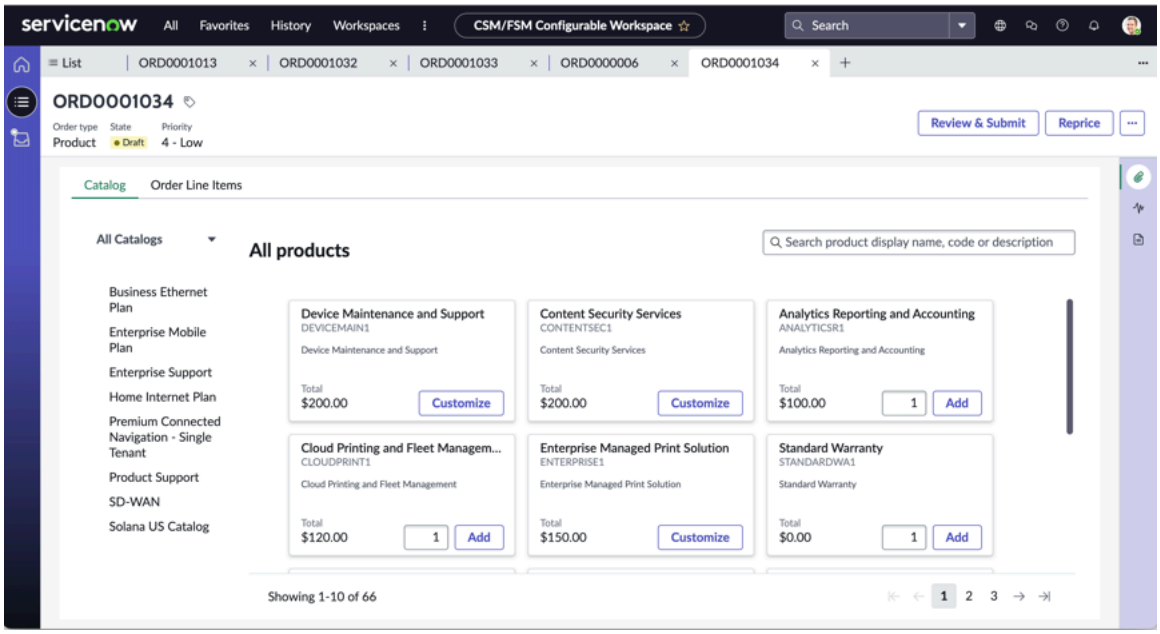
Hinweis: Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um festzustellen, ob die Produktkonfigurator Ist verfügbar.

© 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.

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

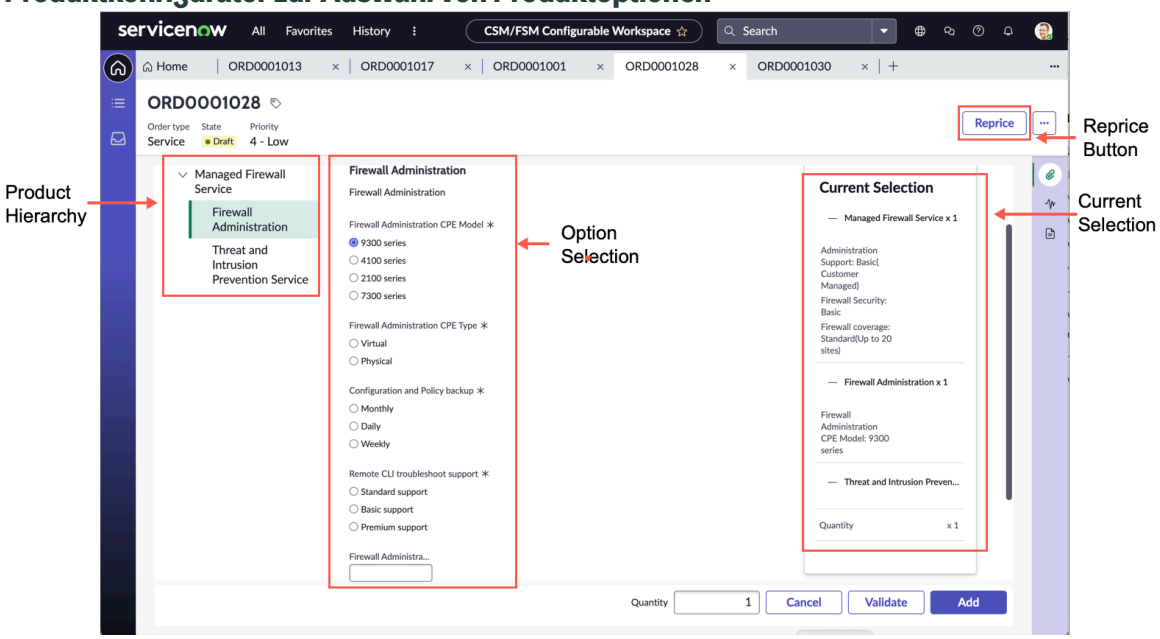
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Produktkatalog zeigt Kacheln, die Produktinformationen enthalten. Einfache Produkte haben einen **Hinzufügen** Schaltfläche, die das Produkt ohne verfügbare Optionen zur Bestellung hinzufügt.

Produktkatalog, der zum Hinzufügen von Produkten zu Bestellungen verwendet wird



Produkte mit Optionen haben einen **Anpassen** Schaltfläche, mit der geöffnet wird Produktkonfigurator, Mit dem Sie Produktoptionen auswählen können.

Produktkonfigurator zur Auswahl von Produktoptionen



Die Produktkonfigurator Besteht aus drei Spalten. In der Spalte Produkthierarchie werden Produktkatalogelemente und untergeordnete Produkte angezeigt, die dem Produkt zugeordnet sind. In der Spalte „Optionsauswahl“ werden alle verfügbaren Optionen für das

Automatische Übersetzung

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

Produkt oder den Service sowie Auftragspositionen und Auftragsaufgaben angezeigt. Die Spalte aktuelle Auswahl zeigt die ausgewählten Produktoptionen und die Preise an.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie Ihre Bestellung aus.
4. Fügen Sie Ihrer Bestellung Produkte hinzu.
   - Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um Ihrer Bestellung ein einfaches Produkt (Produkt ohne Optionen) hinzuzufügen.
   - Wählen Sie Aus **Anpassen** Zum Hinzufügen von Produkten mit konfigurierbaren Optionen.

     Die Produktkonfigurator Wird geöffnet, um verfügbare Optionen für das Produkt oder den Service auszuwählen. Weitere Informationen zur Konfigurator-Schnittstelle finden Sie unter Verwenden Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Während Sie Ihr Produkt konfigurieren, verwenden Sie die folgenden Optionen:

     Produktkonfigurator-Optionen

Option	Beschreibung
Neuen Preis festlegen	Setzt die Preise zurück und aktualisiert den Gesamtpreis, wenn Änderungen vorgenommen werden. Wenn die kaskadierende Preisgestaltung aktiviert ist, werden Preisinformationen von übergeordneten zu untergeordneten Einzelposten kaskadiert. Weitere Informationen finden Sie unter Steuert kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten.
Validieren	Validiert das Produkt und die Preise, wenn Änderungen vorgenommen werden.
Hinzufügen	Fügt das Produkt dem Auftrag hinzu, nachdem Sie es konfiguriert haben.

   Das Produkt oder der Service wird dem Auftrag als Auftragsposition hinzugefügt.
5. Wählen Sie aus **Auftragsposition** Registerkarte, um Produkte und Services in Ihrer Bestellung anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Richten Sie Produktauftragspositionen in ein, und überprüfen Sie sie Auftragsmanagement

Fügen Sie einer Bestellung in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Auftragsmanagement

Fügen Sie Ihrer Bestellung eine Vertriebsvereinbarung hinzu. Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Vertrag zum Bestellen eines vorab identifizierten Satzes von Produkten und Services zu einem festgelegten Preis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Vertrag zum Bestellen einer Reihe von Produkten und Services zu einem festgelegten Preis. Mit Vertriebsvereinbarungen können Service Desk-

Automatische Übersetzung

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

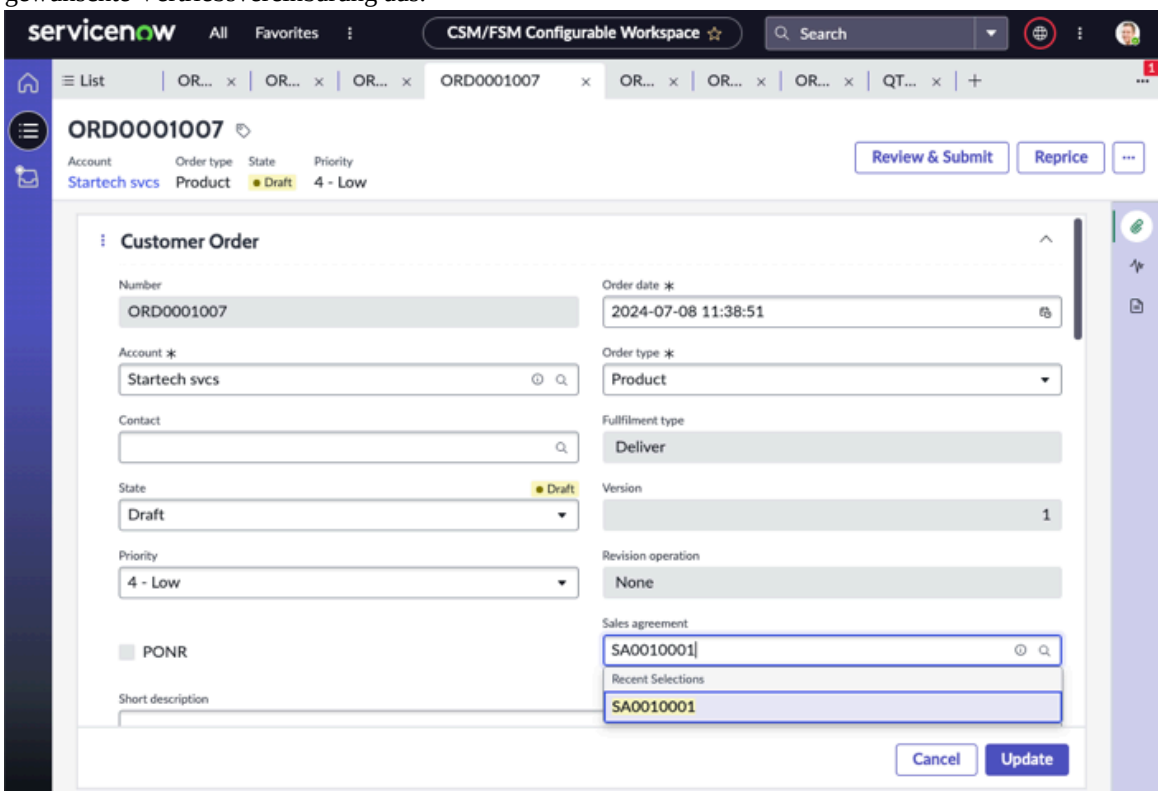
Mitarbeiter den Bestellprozess schnell durchlaufen, da die Vertriebsvereinbarungen die Produkte und Preise für den Auftrag festlegen.

- Die Bedingungen der Vertriebsvereinbarung sind für den Auftrag standardmäßig vorgegeben.
- Preislisten werden basierend auf den Preisbedingungen in der Vertriebsvereinbarung standardmäßigverwendet.
- Der Auftragskatalog wird nach Produkten und Optionen nach den Bedingungen der Vertriebsvereinbarung gefiltert☒
- Service Desk-Mitarbeiter können Produktpakete für Aufträge mit Vertriebsvereinbarungen konfigurieren.

Siehe Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden Und Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung Um mehr über das Erstellen einer Vertriebsvereinbarung zu erfahren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenaufträge** > **Alle** Und wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte Auftragsdetails, indem Sie das Symbol mehr auswählen Und Auswahl **Auftragsdetails** .
3. In **Kundenauftrag** Formular suchen Sie nach **Vertriebsvereinbarung** Feld und wählen Sie die gewünschte Vertriebsvereinbarung aus.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Vertriebsvereinbarung mit ihren Produktangeboten und Preislisten wird dem Auftrag hinzugefügt.

Zugehörige Informationen

Vertriebsvereinbarungsmanagement

Vertriebsvereinbarungsmanagement 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.

Fügen Sie einem Auftrag Abonnementpreise hinzu

Fügen Sie einem Auftrag oder Auftragspositionselementen Vertragspreise hinzu, einschließlich Start- und Enddaten in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Abonnementpreise sind ein Preismodell, bei dem Kunden eine wiederkehrende Gebühr für Produkte oder Services zahlen, normalerweise in regelmäßigen Abständen, z. B. monatlich oder jährlich.

In einem Auftrag können Sie das Startdatum und das Enddatum des Vertrags festlegen oder eine Bedingung eingeben, und das Enddatum des Vertrags wird automatisch berechnet.

Abonnementpreise können auf Auftragsheader-Ebene oder auf Auftragspositionsebene hinzugefügt werden.

Siehe Abonnementumsatzmetriken Um weitere Informationen zur Funktionsweise der Vertragspreise zu erhalten.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Bestellungen** > **Alle**
3. Wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
4. In **Auftragsdetails** Registerkarte hinzufügen **Startdatum des Vertrags** Und ein **Vertragsenddatum** . Wenn die Daten eingegeben werden, werden die folgenden Informationen automatisch aktualisiert.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Zeigt den wiederkehrenden monatlichen Preis basierend auf den Daten an, die in die Abonnementpreise eingegeben wurden.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Zeigt die jährlichen Gesamtpreise für wiederkehrende Abonnements basierend auf den eingegebenen Daten an.
Gesamtbetrag	Zeigt den Gesamtbetrag der Abonnementpreise gemäß dem Start- und Enddatum des Vertrags an.
Benennung	Zeigt die Anzahl der Monate an, die das Abonnement gültig ist, basierend auf dem Start- und Enddatum.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie einem Auftrag einen Header-Rabatt hinzu

Wenden Sie einen prozentualen Rabatt auf den gesamten Auftrag oder einen ausgewählten Positionstyp innerhalb des Auftrags an. Die Auftragspositionen erben den festgelegten Rabattprozentsatz automatisch als manuelle Anpassung auf Auftragspositionsebene.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Auftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order_Agent]

Sie können einem Angebot nur Rabatte hinzufügen, während das Angebot erstellt wird. Rabatte sind nicht mehr verfügbar, sobald das Angebot genehmigt oder geschlossen wurde.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie Ihre Bestellung aus.
4. In **Einzelposten** Wählen Sie die Registerkarte aus **Weitere Aktionen** Menü Auf Headerebene.
5. Wählen Sie Aus **Massenrabatt anwenden** .
6. In **Massenrabatt bestellen** Dialogfeld, wählen Sie eine der beiden Optionen aus **Überschreiben Sie aktuelle manuelle Anpassungen auf Positionsebene** Oder **Behalten Sie die aktuellen Anpassungen bei, und wenden Sie sie für alle anderen Einzelposten an** , Und geben Sie den Rabattprozentsatz für den Auftragsheader ein.

   Hinweis: Sie können keinen negativen Prozentsatz oder einen Prozentsatz über 100 % eingeben.

7. Wählen Sie **Übernehmen**.

Richten Sie Produktauftragspositionen in ein, und überprüfen Sie sie Auftragsmanagement

Sobald Produkte und Services einer Bestellung in hinzugefügt wurden Auftragsmanagement, Sie können Auftragspositionen mit Bestellmerkmalen, Preisanpassungen und anderen Artikeln einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Produkt- und Serviceauftragspositionen enthalten das Produkt oder den Service, das Sie Ihrer Bestellung hinzugefügt haben. Sie können auch die folgenden Änderungen und Aktualisierungen an den Auftragspositionen vornehmen.

- Details: Zeigt die Details des Auftrags an, einschließlich der Felder für Name und Adresse für den Auftrag.
- Auftrags-Orchestration
- Bestellmerkmale: Fügen Sie einem Produkt und Serviceaufträgen Merkmale hinzu.
- Auftragspositionselementkontakte: Fügen Sie für jede Produktauftragsposition einen Kontakt hinzu.
- Zugehörige Auftragspositionen: Verknüpfen Sie diese Auftragsposition mit anderen Auftragspositionen
- Preisanpassungen: Fügen Sie einer Produktbestellung Preisanpassungen hinzu.
- Produktbestellungen: Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, Produktbestellungen zu erstellen und der aktuellen Bestellung hinzuzufügen.

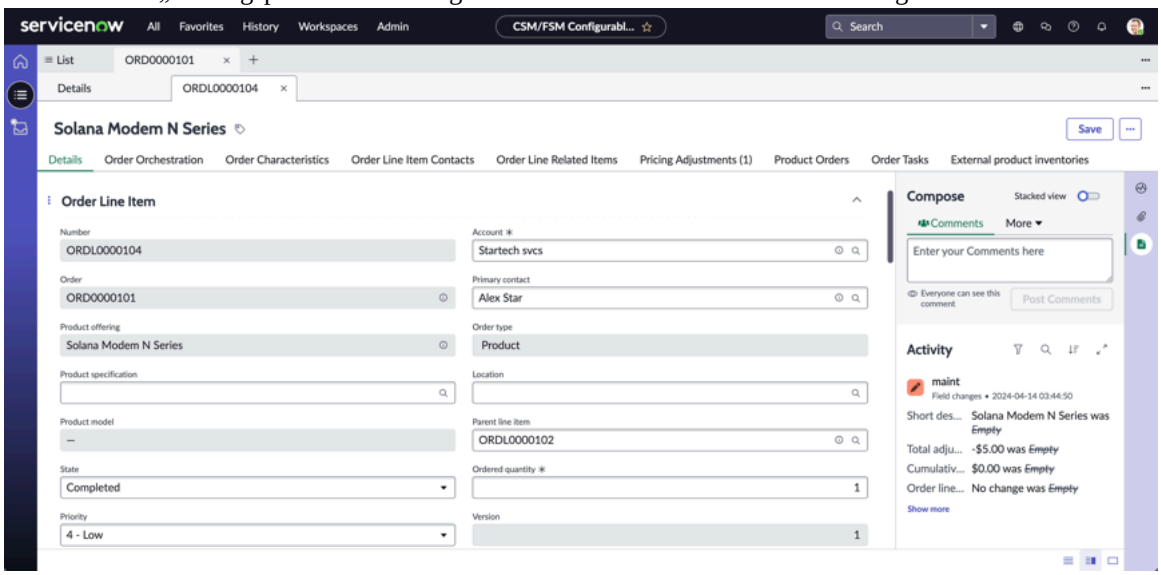
Automatische Übersetzung

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

- Auftragsaufgaben: Aufgaben, die zum Abschließen der Aufträge zugewiesen sind.
- Externe Produktbestände: Stellen Sie eine Verbindung zu externen Produktbeständen her.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
4. Wählen Sie die Registerkarte Auftragsposition aus, und wählen Sie die Auftragsposition aus, die Sie aktualisieren möchten.
   Das Formular „Auftragspositionen“ wird geöffnet und enthält eine Vielzahl von Registerkarten.



5. Wählen Sie die gewünschte Registerkarte aus, und füllen Sie die Felder aus.

Feld	Beschreibung
Details	Zu den Details gehören Versandadresse und Produktinformationen. Die Registerkarte „Details“ enthält auch Preise, allgemeine Informationen sowie Start- und Enddatum des Vertrags.
Auftrags-Orchestration	Öffnen Sie diese Registerkarte, um die Schritte anzuzeigen, die zum Ausführen des Auftrags erforderlich sind.
Bestellmerkmale	Merkmale sind die verfügbaren Optionen.
Auftragspositionselement – Kontakte	Fügen Sie Kontakte hinzu, mit denen Service Desk-Mitarbeiter weitere Informationen zu einer Bestellung finden können.
Zugehörige Elemente der Auftragsposition	Verknüpfen Sie diese Auftragsposition mit anderen Auftragspositionen.
Preisanpassungen	Service Desk-Mitarbeiter können die Produktpreise anpassen.
Produktbestellungen	Zeigt die Produktbestellungen an, die Teil dieser Bestellung sind. Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern auch das Hinzufügen von Produkten zum Auftrag.
Arbeitsaufgaben	Zeigt Auftragsaufgaben an, die abgeschlossen werden müssen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Externe Produktbestände	Service Desk-Mitarbeiter können externe Produktbestände anzeigen.

6. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Änderungen an der Auftragsposition.

Zugehörige Informationen

Überprüfen und übermitteln Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Überprüfen und übermitteln Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

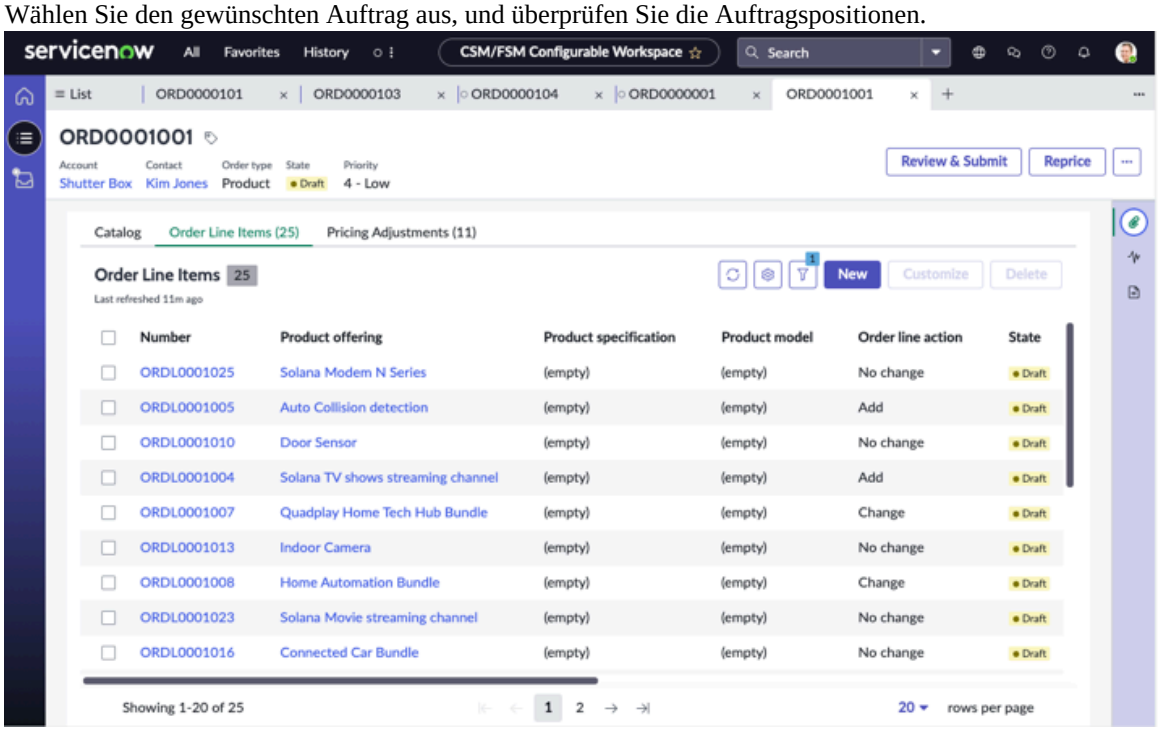
Nachdem Sie Ihrer Bestellung Produkte und Services hinzugefügt haben, überprüfen Sie die Auftragspositionen, und übermitteln Sie den Auftrag zur Genehmigung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

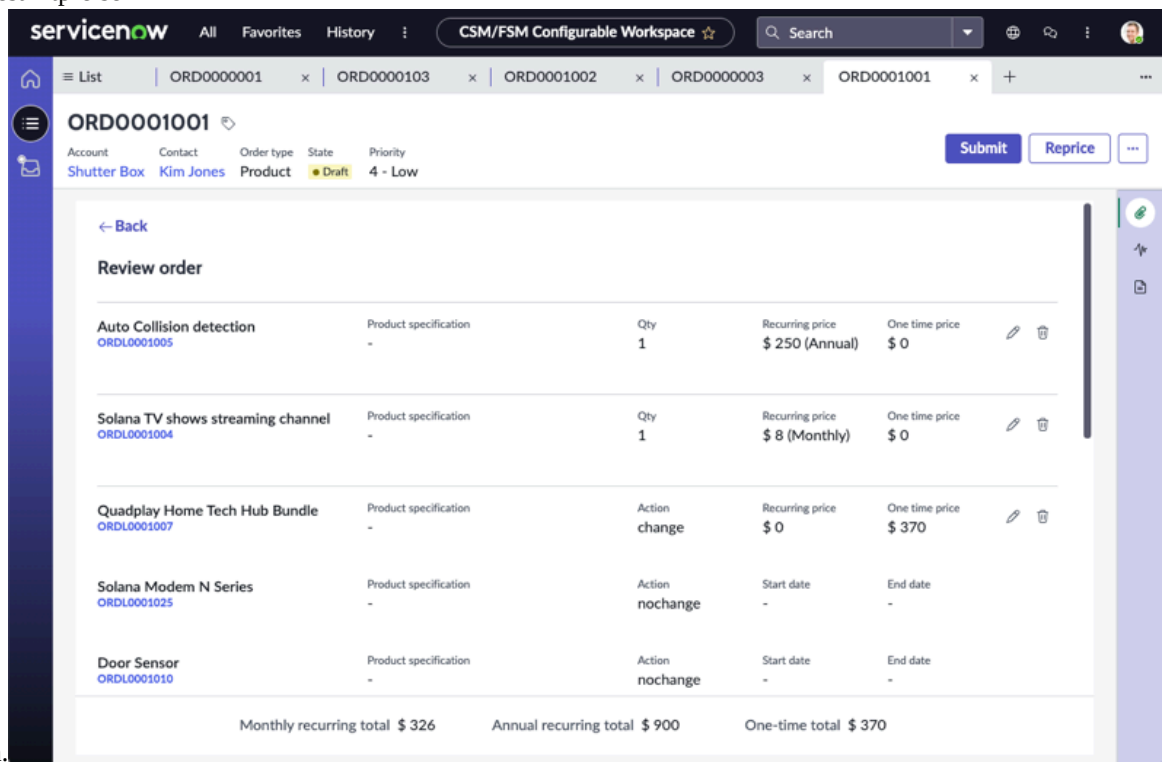
1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den gewünschten Auftrag aus, und überprüfen Sie die Auftragspositionen.



4. Speichern Sie alle Änderungen oder Aktualisierungen, und wählen Sie aus **Preis Neu Berechnen** Schaltfläche zum Zurücksetzen des Gesamtpreises.
5. Wählen Sie Aus **Überprüfen Und Übermitteln** Um den Auftrag in den Status „bereit für Genehmigung“ zu versetzen.

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

Die **Überprüfen Sie die Reihenfolge**Das Fenster zeigt alle Auftragspositionen und ggf. auch die Gesamtpreise



an.

6. Wählen Sie nach der Überprüfung der Reihenfolge aus **Übermitteln** .
   Der Status des Auftrags ändert sich von **Entwurf** Bis **Übermittelt** Und steht dem Produktmanager zur Überprüfung und Genehmigung zur Verfügung.

Zugehörige Informationen

Genehmigen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Genehmigen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Wenn ein Auftrag übermittelt wird, besteht der nächste Schritt darin, den Auftrag zu überprüfen und zu genehmigen. Genehmigte Aufträge können in mit dem Erfüllungsprozess beginnen Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

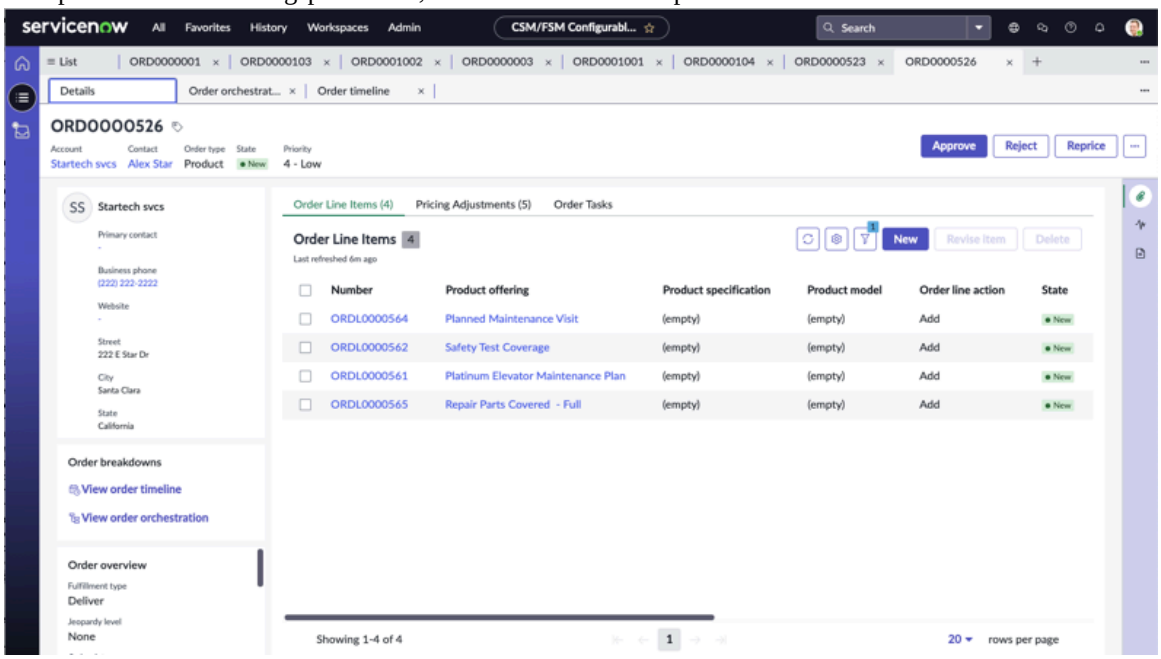
Erforderliche Rolle: Product_Manager

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den Auftrag aus, den Sie überprüfen und genehmigen möchten.
   Aufträge, die zur Genehmigung bereit sind, befinden sich in einem **Übermittelt** 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.

4. Überprüfen Sie die Auftragspositionen, und wählen Sie eine Option aus.



Optionen in Reihenfolge Position Elementseite

Optionen	Beschreibung
Genehmigen	Genehmigen Die Reihenfolge . Die Reihenfolge wird auf aktualisiert **In Bearbeitung** status Während der Validierung vor IT Tritt in Erfüllung ein.
Ablehnen	Lehnen Sie die Bestellung ab. T Der Auftragsstatus Changes Bis **Abgelehnt** . Abgelehnte Aufträge werden Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung gestellt, um Änderungen und Aktualisierungen vorzunehmen.
Neuen Preis festlegen	Preise neu berechnen Wenn Aktualisierungen an den Auftragspositionen vorgenommen werden.
Auftragszeitleiste anzeigen	Wird Geöffnet Die Auftragszeitleiste, Dies sind Gantt-Diagrammzeitleisten, die den Status eines Domänenauftrags und Auftragsaufgaben, Abhängigkeiten zwischen Auftragsaufgaben und gefährdeten Aufgaben anzeigen. .
Auftrags-Orchestration anzeigen	Öffnet **Auftragsorchestration** Seite , Ein visueller Verweis auf die Schritte, die zur Erfüllung des Auftrags erforderlich sind.
Neu	A Dem vorhandenen Auftrag eine neue Auftragsposition zuordnen .
Element überarbeiten	Nehmen Sie Änderungen an vor Ausgewählt Auftragspositionen .
Löschen	D Löschen Ausgewählt Auftragsposition S . Die Einzelposten werden gelöscht, und die Preise werden neu berechnet.

5. Wählen Sie **Genehmigen**.
   Der Auftrag wird genehmigt, und der Auftragsstatus ändert sich in **In Bearbeitung** .

Spezifikationsversionen werden aktualisiert

Unternehmen erstellen und aktualisieren häufig neue Versionen von Produkt- und Servicespezifikationen. Wenn diese Änderungen auftreten, ist es wichtig, die vorhandene

Automatische Übersetzung

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

Produktspezifikation in zu aktualisieren ServiceNow®. Wenn Aufträge in die Erfüllung gehen, kann es zu Problemen mit dem MACD-Vorgang (Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Löschen) kommen, wenn die Produktspezifikationen nicht aktualisiert werden.

Das Aktualisieren von Spezifikationsversionen hilft bei:

- Einführung neuer Merkmale zusammen mit ihren Optionen.
- Hinzufügen neuer Optionen zu vorhandenen Merkmalen und Entfernen vorhandener Merkmale oder ihrer Optionen.
- Vorhandene Merkmale und Optionen werden umbenannt.
- Integration neuer Beziehungen und Aktualisieren oder Entfernen vorhandener Beziehungen.
- Kompatibilitätsregeln werden hinzugefügt.

Aktualisierungen der Spezifikationsversion

Die folgende Liste zeigt die Arten von Spezifikationsversionsaktualisierungen, die auftreten können:

- Characteristics
  - Neu
  - Geändert: Aufzählungen
  - Entfernt
- Untergeordnete Beziehungen (gebündelt/verfasst)
  - Neu
  - Entfernt
  - Ändern Sie die Kardinalität
- Horizontale Beziehungen/Kompatibilitätsregeln
- Attributzuordnungsregeln

Aktualisierung der Batch-Spezifikationsversion

Eine Reihe von Spezifikationsversionen kann mit dem Batch-Spezifikationsdienstprogramm in aktualisiert werden Vertriebs- und Auftragsmanagement. Die Spezifikation kann auch geplant werden.

Was als Nächstes zu tun ist

Konfigurieren Sie Spezifikationsversionen aktualisieren

Konfigurieren Sie Spezifikationsversionen aktualisieren

Konfigurieren Sie Spezifikationsversionsaktualisierungen, damit Produktspezifikationsversionen aktualisiert werden können, um Änderungen und Updates widerzuspiegeln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: System_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Um die Änderung der Produktspezifikationsversion zu konfigurieren, ändern Sie die ID der Prüfung auf eingehende Spezifikationen und die ID der Produktbestandsspezifikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** Und geben Sie ein `sys_properties.list` Im Suchbereich, um zu öffnen **Systemeigenschaften** Liste.
2. In **Systemeigenschaften** Liste, suchen Sie nach `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder` Wählen Sie dann aus, um die Systemeigenschaft zu öffnen.
   Wenn sich der Systemeigenschaftsdatensatz in einem nicht bearbeitbaren Status befindet, wählen Sie die Nachricht aus, um den Datensatz bearbeitbar zu machen.
3. Setzen Sie das Feld **Wert** auf `true`.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Das Update der Spezifikationsversion ist aktiviert.

Batch-Update für Produktspezifikationsversionen

Verwenden Sie den Batch-Aktualisierungsauftrag für den Bestand, um Produktspezifikationen zu aktualisieren, wenn Änderungen von einer Version in eine andere auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Product_catalog_admin und Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

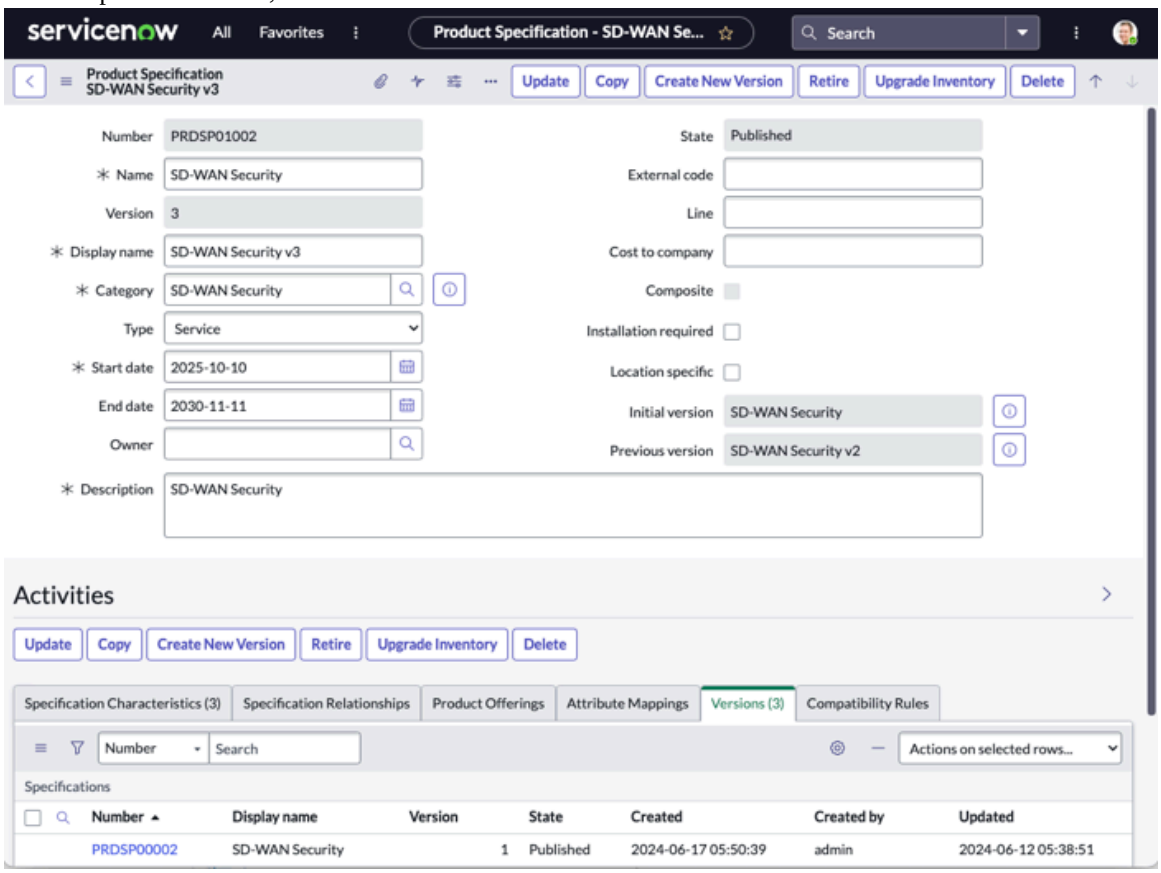
Mit dem Update der Batch-Bestandsspezifikation können Katalogadministratoren und Produktmanager einen On-Demand-Auftrag erstellen, der eine Batch-Spezifikationsversionsaktualisierung auslöst. Mit dem Update werden keine Change-Aufträge erstellt, sondern der Produktbestand in Aufträgen direkt aktualisiert. Batch-Updates erstellen auch ein Protokoll, das Fehler enthält.

Es gibt zwei Schritte, um diesen Prozess auszuführen. Die erste besteht darin, die Spezifikationsversion von der Quellversion auf die Zielversion zu aktualisieren. Der zweite Schritt besteht darin, einen Bestandsaktualisierungsauftrag 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.

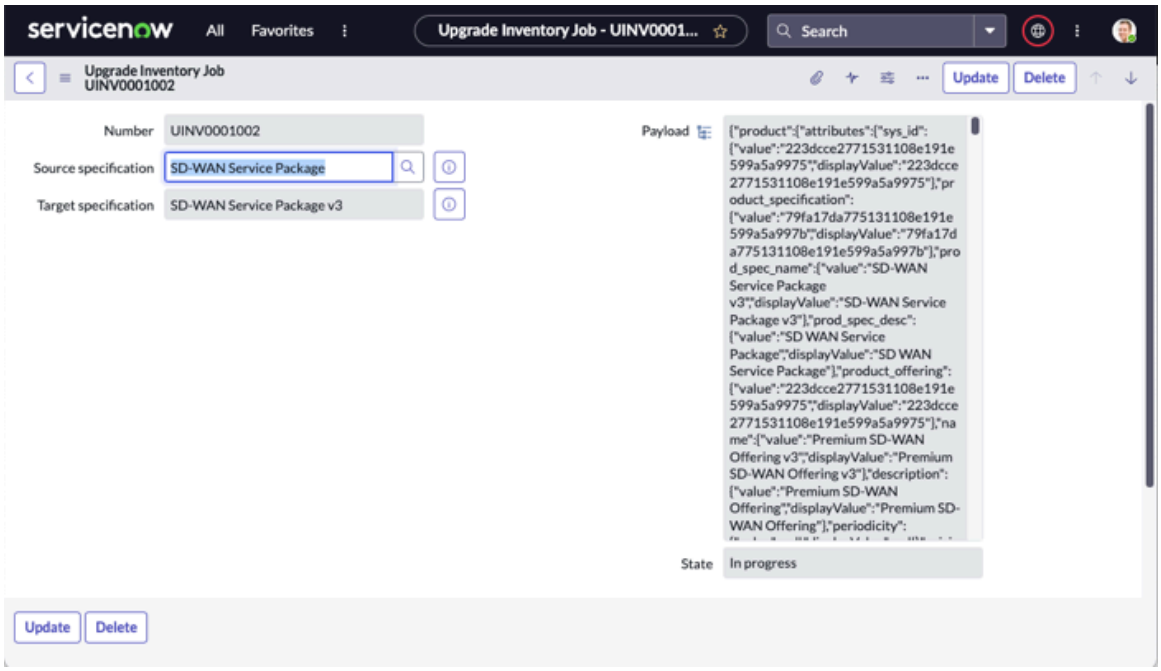
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen** Und wählen Sie die Produktspezifikation aus, die Sie aktualisieren möchten.



2. Wählen Sie aus **Neue Version Erstellen** Schaltfläche zum Erstellen einer Version der Spezifikation.
3. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um die Spezifikationsversion zu veröffentlichen, wählen Sie dann aus **Aktualisieren** Um die Spezifikationen zu aktualisieren, um die neue Version hinzuzufügen.
   Jetzt gibt es zwei veröffentlichte Versionen der Spezifikation. Die Anfangsversion wird als Quellversion und die v2-Version als Zielversion betrachtet.
4. Wählen Sie aus, um das Versionsupdate für vorhandene Produktbestände zu starten **Bestand Upgraden** Und wählen Sie aus **Ja** An der Eingabeaufforderung.
   Der Auftrag wird für die Quellspezifikation v1 erstellt, und das Ziel wird automatisch als neueste veröffentlichte Version der Quellspezifikation ausgefüllt. Der Bestandsaktualisierungsauftrag wird gestartet und führt eine Reihe von Validierungsschritten aus, um zu bestätigen, dass der Auftrag erfolgreich ausgeführt wird. Wenn die Validierung abgeschlossen ist, geht der Auftrag in ein ein **In Bearbeitung** status. Wenn ein Fehler auftritt, ändert sich der Auftragsstatus in **Fehler** .
5. Navigieren zu **Alle** > **Auftrag zum Bestands-Upgrade** Und wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten, um den Status des Auftrags anzuzeigen und Fehler 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.



6. Navigieren zu **Alle** > **Eingehende Warteschlange** > **Eingehende Anforderungen** Und wählen Sie die Datensatz-ID aus, mit der Sie arbeiten, um den Status anzuzeigen.
   Die Anzahl der eingehenden Warteschlangenanforderungen gibt die Anzahl der Produktbestände an, die der Quellspezifikation entsprechen. Sobald alle Datensätze der eingehenden Warteschlange verarbeitet wurden, erstellt die Anforderung einen Change-Auftrag für jeden der erfolgreich verarbeiteten Datensätze der eingehenden Warteschlange.

Zeigen Sie den Status des Upgradebestandsauftrags an

Zeigen Sie den Status eines Spezifikations-Upgradeauftrags mithilfe des Listenformulars „Status des Upgradebestandsauftrags“ an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Aufträge zum Bestandsupgrade** Und wählen Sie aus **Alle** .
2. Wählen Sie den Bestandsauftrag aus, mit dem Sie arbeiten.

Eintrag	Beschreibung
Anzahl	Eine vom System generierte Nummer, die den Bestandsauftrag identifiziert.
Zielspezifikation	Die Zielspezifikation, die aktualisiert wird.
Nutzlast	Nutzlast ist die Spezifikationsdaten, die der Zielspezifikation hinzugefügt werden.
Status	Zeigt den Status des Auftrags an.

3. Wählen Sie Aus **Aktualisieren** Um Änderungen zu speichern.

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

Einen Umzugsauftrag starten

Starten Sie einen Umzugsauftrag, um den Produktbestandsstandort zu aktualisieren.

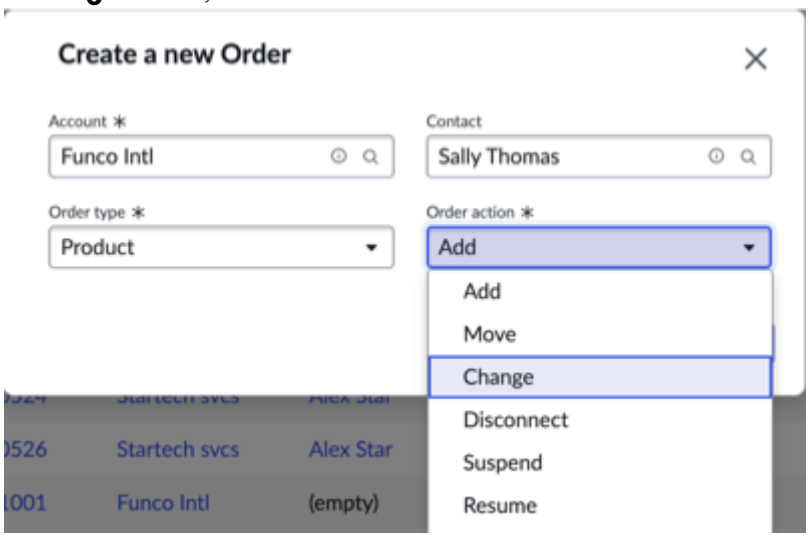
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Order-Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einem Umzugsauftrag können Service Desk-Mitarbeiter den Standort für den Produktbestand auf Auftragspositionsebene ändern. Der Umzugsauftrag wird mit der Funktion „Change Order“ in ausgeführt Auftragsmanagement.

Sobald der Umzugsauftrag gestartet wurde, wird der aktualisierte Standort an den ausgewählten Bestand weitergegeben.

Prozedur

1. In **Konfigurierbarer Arbeitsbereich** , Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Öffnen Sie die Auftragsposition, die eine Änderung des Bestandsstandorts erfordert, und aktualisieren Sie das Feld „Standort“, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
3. Kehren Sie zu zurück **Kundenaufträge** Formular und auswählen **Neu** .
4. In **Erstellen Sie einen neuen Auftrag** Dialogfeld auswählen **Account** Und dann unter **Auftragsaktion** , Wählen Sie aus **Ändern** .



5. Von **Katalog** , Wählen Sie aus **Verwalten** Dient zum Öffnen der Auftragsposition für die Standortänderung.
6. Navigieren Sie zu **Standort** Feld in der Auftragsposition und aktualisieren Sie den Standort.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Überprüfen Sie die von Ihnen vorgenommenen Änderungen, und wählen Sie sie aus **Überprüfen Und Übermitteln** .
   Der Change-Auftrag wird durch alle betroffenen Auftragspositionen und Auftragsaufgaben propagiert.

Fügen Sie abgedeckte Produkte zu Auftragspositionen hinzu

Verbessern Sie Aufträge, indem Sie abgedeckte Produkte wie Verträge oder Berechtigungen auf Auftragspositionsebene hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent oder sn_ind_tmt_orm.order_Manager

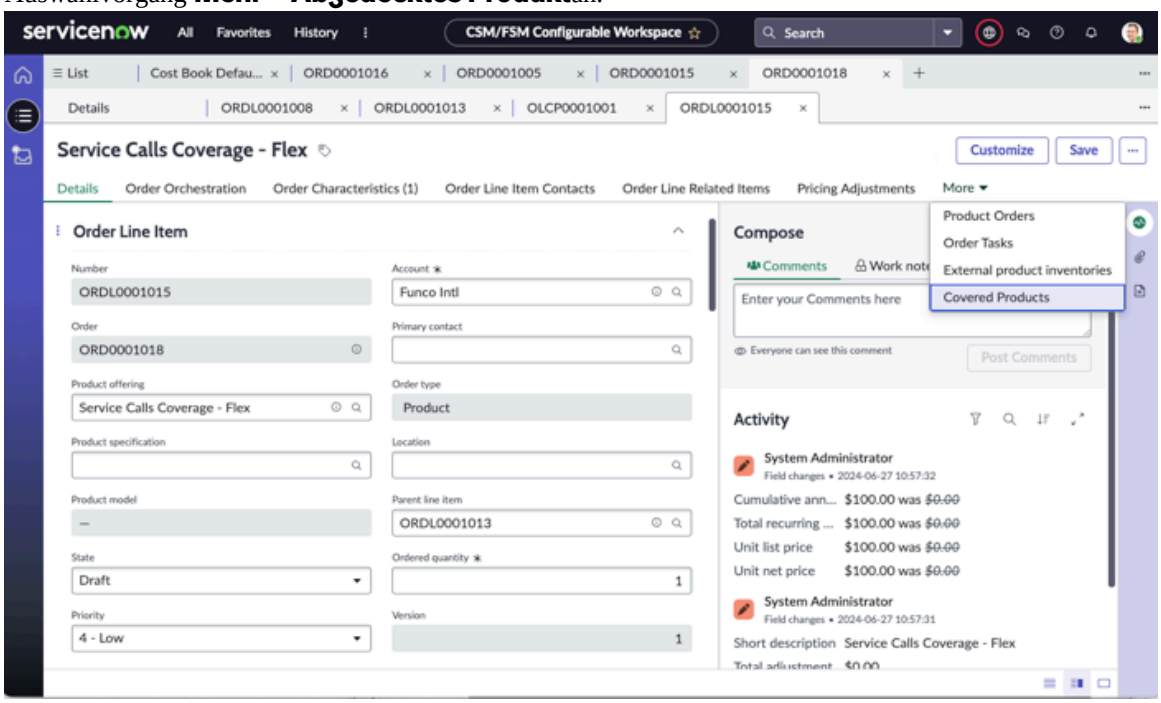
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auftragsmitarbeiter können während des Auftragserfassungsprozesses abgedeckte Produkte wie Berechtigungen oder Verträge zu einer Auftragsposition hinzufügen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle** Und wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten.
3. Von **Auftragspositionen** Wählen Sie die Berechtigung oder den Vertragstyp der Auftragsposition aus.
4. Auswahlvorgang **Mehr** > **Abgedecktes Produkt**an.



5. Wählen Sie im Formular abgedecktes Produkt die Option aus **Neu** .
6. Wählen Sie im Formular Neues abgedecktes Produkt erstellen die abgedeckte Produktposition aus, die Sie hinzufügen möchten.
   Es gibt drei Arten von abgedeckten Produkttypen, die Sie einer Einzelposition hinzufügen können:

Abgedeckter Produkttyp	Beschreibung
Abgedecktes verkauftes Produkt	Fügen Sie einem Berechtigungs-/Vertrags–typ der Auftragsposition ein verkauftes Produkt hinzu, um eine Abdeckungsbezie–hung zwischen ihnen herzustellen.
Abgedecktes Auftragspositionselement	Fügen Sie der Auftragsposition eine abgedeckte Auf-tragsposition hinzu.
Abgedecktes Installationsbasiselement	Fügen Sie der Auftragsposition ein Installationsba-siselement hinzu.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Auftragspositionsseite das Startdatum des Vertrags und das Enddatum des Vertrags aus.
9. Ändern Sie den Status in **Abgeschlossen** .
   Ein Vertrag wird mit den Vertragsdetails für die Auftragsposition 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.

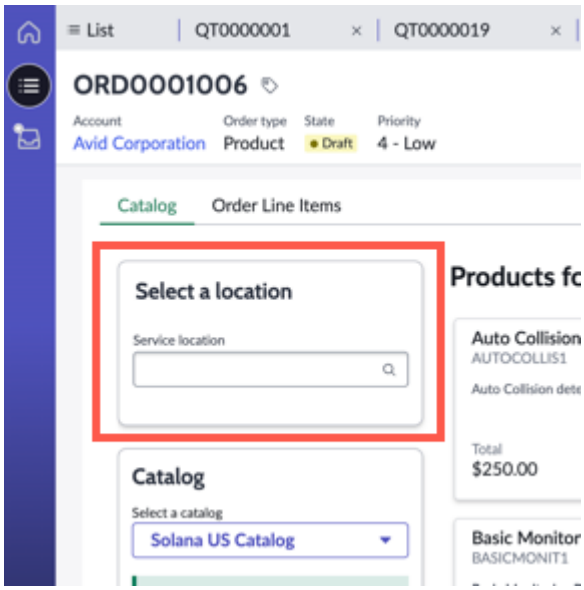
Produktkatalog nach Standort filtern

Service Desk-Mitarbeiter können Produkte im Katalog mithilfe der Standortfunktion in filtern Auftragsmanagement. Der Standortfilter hilft Service Desk-Mitarbeitern, bei der Erstellung von Aufträgen effizienter zu sein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Auswahlvorgang **Kundenaufträge** > **Alle**, Wählen Sie dann die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten möchten.
   Der Auftrag wird in geöffnet **Katalog** Registerkarte mit **Wählen Sie einen Standort aus** Feld verfügbar.
3. Wählen Sie einen Standort aus.



Die Produkte im Katalog werden nach dem ausgewählten Standort gefiltert.

Aktualisieren Sie Produktstandorte auf Auftragspositionsebene

Service Desk-Mitarbeiter können die Kopierfunktion verwenden, um Produktstandorte auf Auftragspositionsebene zu aktualisieren Auftragsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Agent

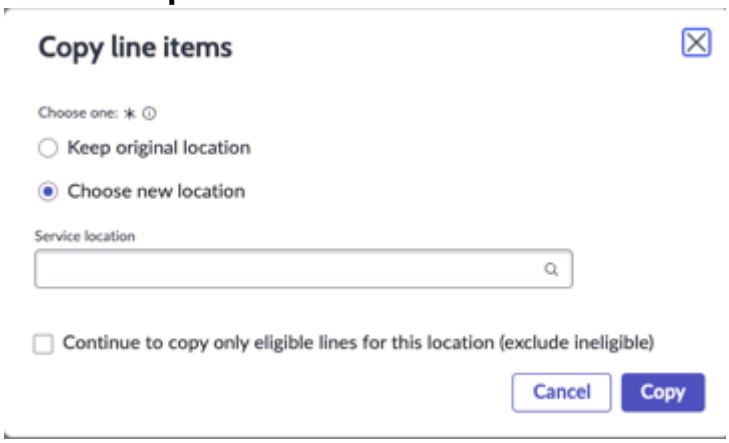
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können den Standort von Produkten auf Auftragspositionsebene mithilfe der Kopierfunktion ändern. Wenn eine Auftragsposition kopiert wird, wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem der Service Desk-Mitarbeiter einen Standort auswählen kann. Service Desk-Mitarbeiter können eine zu aktualisierende Position oder mehrere Einzelposten auswählen.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Von **Kundenaufträge** > **Alle**, Wählen Sie die Reihenfolge aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie aus **Einzelposten** 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.

3. Wählen Sie eine oder mehrere Auftragspositionen aus, die Sie an einen anderen Standort ändern möchten.
4. Wählen Sie **Kopieren**.



5. In **Kopieren Sie Einzelposten** Wählen Sie eine der Optionen aus.

Ursprünglichen Standort beibehalten	Einzelposten für das ausgewählte Angebot werden erstellt, und der Quellstandort wird beibehalten.
Neuen Standort wählen	Mit dieser Aktion werden die Angebotspositionen an einen neuen Standort kopiert. In **Servicestandort** Filtern Sie, wählen Sie den neuen Standort aus, an den die Einzel–posten kopiert werden sollen.

Hinweis: Stellen Sie sicher, dass Sie auswählen **Weiterhin nur berechtigte Positionen für diesen Standort kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** Innerhalb von **Kopieren Sie Einzelposten** Fenster.

Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren neuen Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, werden keine Angebotspositionen kopiert.

6. Wählen Sie **Kopieren**.
Die Auftragspositionen werden kopiert und der Liste der Auftragspositionen mit einem neuen Standort hinzugefügt.

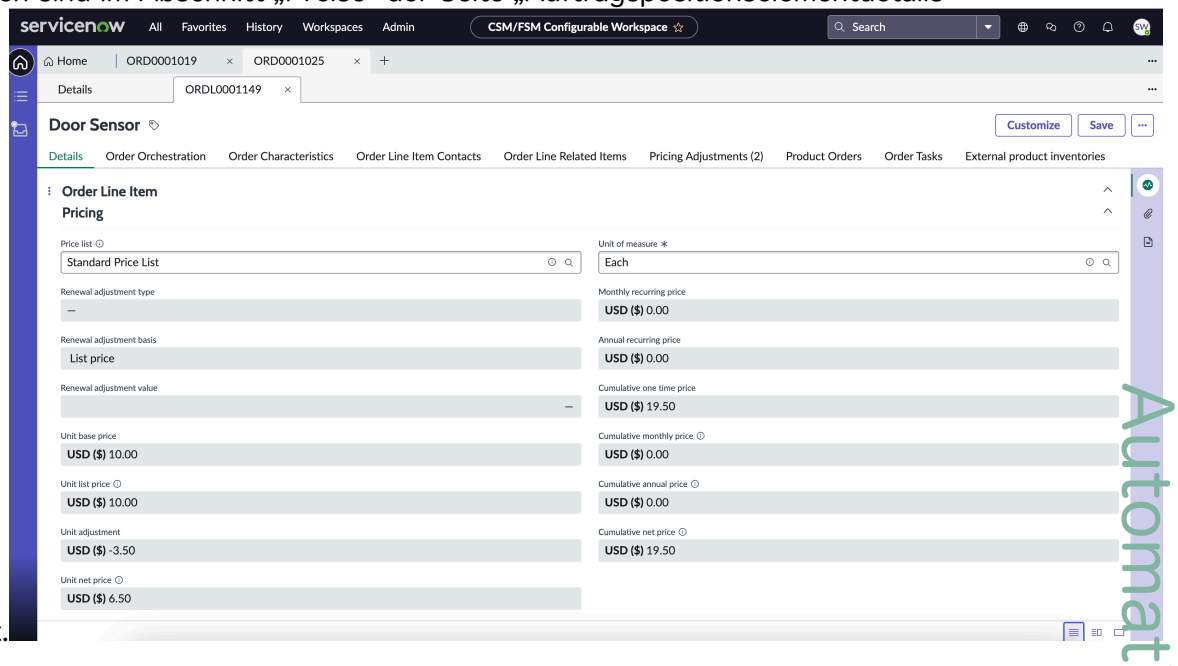
Aufgliederung der Preisanpassung für Auftragspositionen

Auftragsmitarbeiter können die Preisanpassungen anzeigen, die auf den Basispreis in der Preisliste angewendet wurden, um Attributanpassungen und alle anwenderdefinierten Anpassungen zu berücksichtigen, die Sie über den Preisplan hinzugefügt haben, und sehen, wie der Nettopreis während der Verarbeitung von Aufträgen berechnet 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.

Wo die Preisanpassungsdetails zu finden sind

Der Basispreis pro Einheit, der Listenpreis pro Einheit und die Anpassungsdetails für Einheiten sind im Abschnitt „Preise“ der Seite „Auftragspositionselementdetails“ aufgeführt.



Die Registerkarte Preisanpassungen in der Auftragsposition enthält die folgenden Informationen.

Registerkarte „Preisanpassungen“ für Auftragspositionen

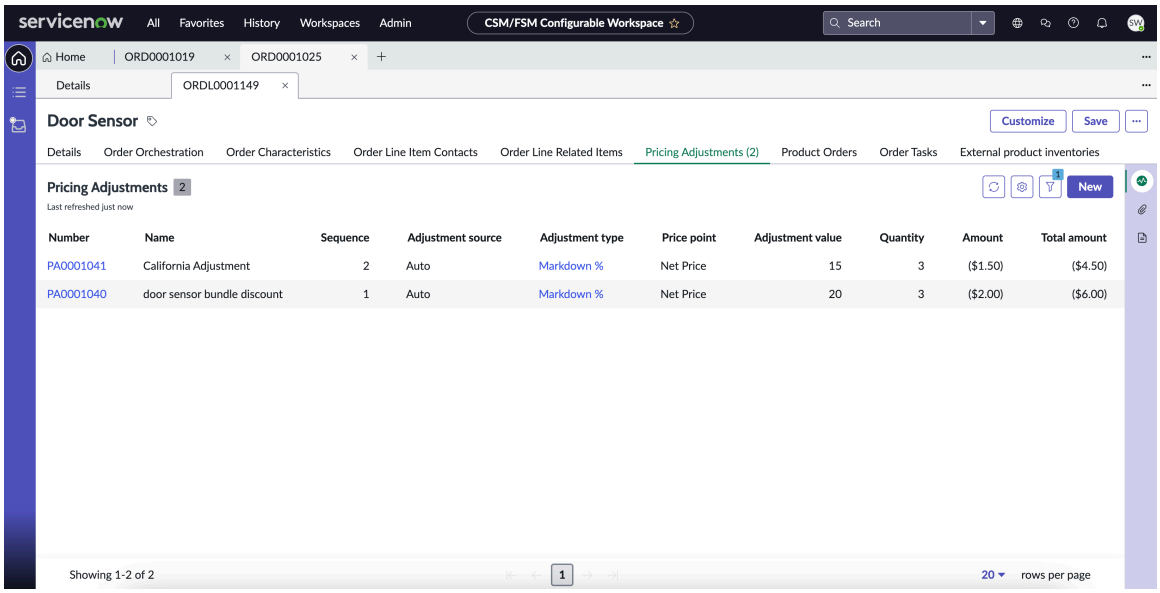
Feld	Beschreibung
Anzahl	ID des Preisanpassungsdatensatzes.
Name	Name, der beim Erstellen der Preisanpassung angegeben wurde.
Sequenz	Die Nummer des Preisplanschritts, der zum Generieren der Anpassung verwendet wird. Es hilft dem Service Desk-Mitarbeiter, die Reihenfolge der Vorgänge für die Preisanpassungen zu identifizieren.
Anpassungsquelle	Ursprung der Preisanpassung. • Automatisch: Anpassung, die automatisch durch den Preisplan angewendet wird und mithilfe von Standardanpassungsmatrizen oder über Erweiterungspunkte definiert werden kann, z. B. PricingAdjustmentExtensionPoint. • Manuell: Manuelle Anpassung durch Service Desk-Mitarbeiter.
Anpassungstyp	• Markdown % • Markdown-Betrag • Markup % • Markup-Betrag • Preisüberschreibung

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Preisanpassungen“ für Auftragspositionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Preispunkt	Vom Administrator im Preisplan für den Anpassungsschritt eingerichtet. Dies kann der Listenpreis oder der Nettopreis sein.
Anpassungswert	Prozentsatz oder absoluter Betrag der Anpassung, die auf den Preis angewendet wird.
Menge	Menge der Artikel in der Auftragsposition.
Betrag	Preisanpassungsbetrag.
Gesamtbetrag	Menge multipliziert mit dem Betrag.
Laufender Stückpreis	Preis, der mit dem Anpassungsbetrag aus dem spezifischen Preisplanschritt berechnet wird.



Beispiel für Preisanpassung

Um Preisanpassungen und die verwendeten Begriffe zu verstehen, betrachten wir ein Szenario, in dem ein Kunde eine API Edition-Lizenz von einem Anbieter kauft.

- Grundpreis pro Einheit: Der in der Preisliste definierte Preis, z. B. 1000 USD.
- Attributanpassung: Der Kunde entscheidet sich für die Version „Professional Plus Edition“ des Produkts mit dem Preispunkt als Listenpreis, was ihn zusätzlich 200 USD kostet.
- Volumenanpassung: Der Kunde erhält beim Kauf von 100 Lizenzen einen Rabatt von 50 USD. Auch hier ist der Preispunkt der Listenpreis.
- Preispunkt: Der Preispunkt ist die Entität, auf die die Preisanpassungen angewendet wurden. Dies kann der Listenpreis oder der Nettopreis sein.
- Listenpreis pro Einheit: Der Listenpreis pro Einheit wird berechnet als 1000 USD + 200 USD – 50 USD = 1150 USD.
- Der Kunde erhält auch einen Premier-Account-Rabatt von 100 USD mit dem Preispunkt Nettopreis.
- Nettopreis pro Einheit: Der Nettopreis pro Einheit ist der endgültige Preis, nachdem alle Anpassungen angewendet wurden. Dieser Wert wird berechnet als $1150 - $100 = $1050.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Konfigurierbare Preispläne

Verwalten von Änderungen an Aufträgen während der Ausführung und Stornierungsanforderungen

Verwalten Sie, wie Ihre Organisation Änderungen für Kundenaufträge, Serviceaufträge oder einzelne Einzelpositionen erhält, die noch orchestriert und erfüllt werden. Mit der Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung können Sie festlegen, wann Sie solche Änderungen zulassen. Sie können auch die Auswirkungen der angeforderten Changes für einen Auftrag oder eine Auftragsposition bewerten und automatisch einen Plan generieren, um sie auszugleichen, wenn Sie die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung genehmigen.

Übersicht über Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung

Ein Auftrag während der Ausführung ist ein Auftrag, der gerade orchestriert und erfüllt wird, aber einige Arbeiten ausstehend sind. Änderungen und Stornierungen während der Ausführung können bei großen Unternehmensaufträgen auftreten. Ein Change für einen Auftrag während der Ausführung bezieht sich auf einen Change, der für eine Auftragsposition ausgegeben wird, die derzeit der Erfüllung unterliegt und deren Abschluss aussteht.

Das Auftragsmanagement für Telekommunikation in Enterprise ist komplex. Es kann Wochen oder Monate dauern, bis eine Bestellung mit mehreren Standorten ausgeführt wird. Enterprise-Bestellungen können große Käufe von Produkten und Services beinhalten, häufig für mehrere Standorte auf der ganzen Welt. Aufträge während der Ausführung können Überarbeitungen durchlaufen, die Änderungen enthalten, die von Kunden übermittelt oder von internen Mitarbeitern während des Auftragserfüllungsprozesses identifiziert werden.

Um einen Auftrag oder Auftragspositionen während der Ausführung zu überarbeiten, die bereits in Unteraufträge zerlegt wurden, müssen Service Provider-Mitarbeiter die Auswirkungen der angeforderten Changes bewerten. Wenn kein datengesteuerter Prozess und kein Framework vorhanden ist, versuchen Anwender, die Changes mit manuellen Aufgaben zu verwalten, die zu Verzögerungen im Bestellbereitstellungsprozess und zu schlechter Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen können.

Typen von Änderungen bei Aufträgen während der Ausführung

Auftragsänderungsanforderungen stammen normalerweise von Ihren Kunden für erworbene Produkte und Services oder von internen Mitarbeitern, z. B. Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeitern, wenn sie ihre Erfüllung verwalten. Wenn Sie eine Auftragsüberarbeitung während der Ausführung übermitteln, weisen Sie einen Change-Typ zu, um die Arten von Auftragsänderungen nachzuverfolgen, die von Anwendern übermittelt werden. Die ServiceNow AI Platform Unterstützt Merkmale, Kontakt, Menge, zugehörige Artikel und Preisänderungstypen.

Vom Kunden initiierte Anforderungen

Basierend auf den Arten von Kundenanforderungen aktualisieren Sie einen Auftrag während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

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

Kundengesteuerte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Changes, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder das Hinzufügen von Kontaktinformationen für eine Auftragsposition für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	Ein Kunde gibt eine neue E-Mail-Adresse oder den Namen und die Telefonnummer eines neuen Unternehmenskontakts an.
Integrieren Sie Changes, die sich auf Preisdetails beziehen.	Ein Kunde fordert eine Reduzierung auf eine nicht wiederkehrende Gebühr oder eine monatliche wiederkehrende Gebühr für eine Auftragsposition an.
Fügen Sie einem Auftrag ein Produkt oder einen Service hinzu.	Ein Kunde möchte einem vorhandenen Auftrag einen neuen Artikel hinzufügen.
Erhöhen oder verringern Sie die Menge der Auftragspositionen in einem Produkt- oder Serviceauftrag.	Ein Kunde möchte eine höhere oder niedrigere Menge einer vorhandenen Bestellung.
Fügen Sie ein Produkt oder einen Service oder Produkt- oder Serviceoptionen in einem zugehörigen Domänenprodukt oder Serviceauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie es.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder Service aktualisieren, das der Kunde zu einem früheren Datum bestellt hat. Beispielsweise möchte der Kunde die Geschwindigkeit eines Internetservice von 100 Mbit/s auf 500 Mbit/s ändern.
Integrieren Sie Changes, die für die zugehörigen Elemente eines Produkt- oder Serviceauftrags gelten.	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Horizontale Beziehungen zwischen Produkten.

Erfüllung von vom Anwender initiierten Anforderungen

Um den Abschluss des Auftragserfüllungsprozesses zu beschleunigen, fordern die Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Mitarbeiter und Manager häufig Änderungen an Produkt-, Service- oder Ressourcenbestellungen an. Basierend auf den Typen interner Anforderungen aktualisieren Sie einen Auftrag während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

Erfüllungsgesteuerte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Changes, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder das Hinzufügen von Kontaktinformationen für eine Auftragsposition für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	Ein Kunde stellt Informationen über einen neuen Unternehmenskontakt bei einer ausstehenden Lieferung eines Enterprise-Auftrags bereit.
Fügen Sie ein Produkt, einschließlich Produktoptionen, in einem zugehörigen Domänenproduktauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie es.	Ein Kunde bestellt ein Modem, das nicht mit dem vom Kunden bestellten Internetservice mit 500 Mbit/s mit höherer Geschwindigkeit kompatibel ist. Es muss durch ein anderes Modemmodell ersetzt werden.
Fügen Sie Servicedomänenaufträge und Produktbestand hinzu, ändern Sie sie oder stornieren Sie sie.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder Service ändern. Beispielsweise möchten Kunden

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

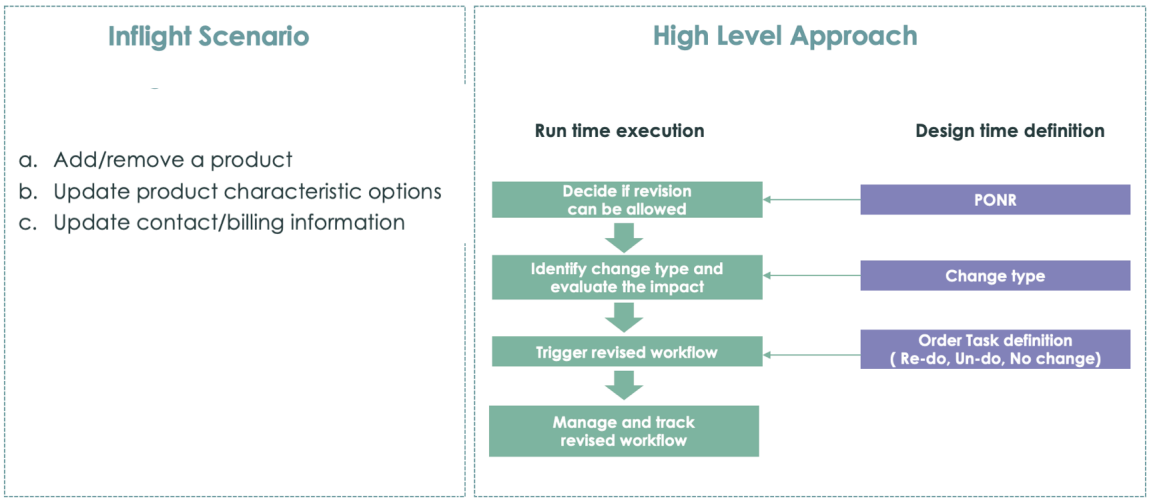
Erfüllungsgesteuerte Auftragsänderungen (Fortsetzung)

Typ des Change	Beispiel
	den Firewall-Sicherheitsservice von Standard in Standard ändern.
Fügen Sie einen Service, einschließlich Serviceoptionen, in einem zugehörigen Domänenserviceauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie ihn.	Ein Kunde möchte die Standardgarantie von 90 Tagen in eine erweiterte Servicerichtlinie ändern.
Fügen Sie eine Ressource, einschließlich Ressourcenoptionen, in einer zugehörigen Domänenressourcenreihenfolge hinzu, ändern Sie sie oder brechen Sie sie ab.	Überarbeitete Installationsanweisungen sind für ein Produkt verfügbar, das der Kunde bestellt hat.
Integrieren Sie Changes, die für die zugehörigen Artikel und den Produktbestand eines Produkts oder Serviceauftrags gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Und .	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Horizontale Beziehungen zwischen Produkten.

Verarbeitung der Auftragsänderung während der Ausführung

Wenn ein Anwender oder Auftragserfüllungs-Manager versucht, eine dieser Änderungen vorzunehmen, durchläuft die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ eine strukturierte Verarbeitungssequenz, wie im folgenden Diagramm dargestellt.

Allgemeiner Ansatz für Auftragsänderung während der Ausführung



Die Sequenz für die Verarbeitung von Change-Aufträgen während der Ausführung lautet wie folgt:

1. Die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ bestimmt, wo sich der Auftrag im Verarbeitungszyklus befindet. Sie können nur Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen für Aufträge erstellen, die sich im Status „in Bearbeitung“ befinden.
2. Die ServiceNow AI Platform Bestimmt dann, ob die vorgeschlagene Überarbeitung sicher an der in Bearbeitung befindlichen Reihenfolge vorgenommen werden kann. Bewertet den PONR-Status (Point of No Return) für den Auftrag und seine aktuelle Phase im Erfüllungsprozess.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 PONR-Kennzeichnung stellt den NO- oder Go-Punkt dar, an dem Sie eine Reihenfolge nicht ändern können:

- Sie können eine Änderung während der Ausführung nur für Auftragspositionen mit dem Status „in Bearbeitung“ vornehmen.
- Sie können keine Änderungen während der Ausführung für einen Auftrag vornehmen, der bereits in seine Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge zerlegt wurde und die Produktinstallation bereits gestartet wurde.

Hinweis: Sie finden **PONR** Option, wenn Sie Kunden- oder Serviceaufträge in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Auftragsposition“ anzeigen oder verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Und
-

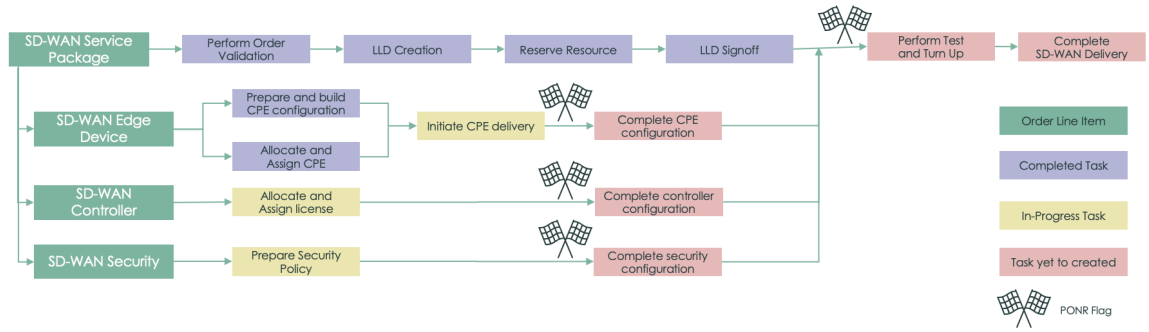
3. Nachdem ein Operator die angeforderten Änderungen vorgenommen hat, bewertet diese Funktionalität den Typ des Changes und seinen Umfang und seine Auswirkung auf den Erfüllungsprozess wie folgt:
   - Einfache informative Changes, z. B. Kontaktdaten, können sich auf die Erfüllung auswirken, wie im Orchestration-Plan konfiguriert.
   - Wenn der Kunde die Löschung eines bestellten Produkts oder Services anfordert, wären die Auswirkungen der Änderungen, falls zulässig, je nachdem, wie weit der Auftrag ausgeführt wird, größer.
4. Die ServiceNow AI Platform Erstellt dann einen Vergütungsplan, um die Aufgaben auszulösen, um den überarbeiteten Umfang des Auftrags wie folgt zu erfüllen:
   - Der Vergütungsplan erstellt die automatisierten Überarbeitungen, die für den Erfüllungs-Workflow erforderlich sind, um sich an die angeforderten Auftragsänderungen anzupassen.
   - Wenn der Kunde der Bestellung Produkte oder Services hinzufügt, generiert der Vergütungsplan zusätzliche Auftragsaufgaben, um die Erfüllung der neu bestellten Artikel zu bearbeiten.
   - Für einen Produktersatz generiert der Vergütungsplan eine Aufgabe zum Rückgängigmachen, um das alte Produkt oder den alten Service freizugeben, und eine Wiederholungsaufgabe für die Zuweisung des neuen Produkts oder Service. Nachdem das alte Produkt veröffentlicht wurde, kann es an einen anderen Kunden verkauft werden.
   - Bei einer Produktmerkmalsänderung macht der Vergütungsplan einige Aufgaben rückgängig, um die Arbeit rückgängig zu machen, die nicht für einen neuen Merkmalswert oder eine neue Option gilt. Der Vergütungsplan kann auch einige Aufgaben enthalten, die für einige der abgeschlossenen Aufgaben erforderlich sind. Es können auch einige Aufgaben vorhanden sein, die nicht von den Überarbeitungen betroffen sind, die als Teil der Auftragsüberarbeitung übermittelt wurden.
5. Ein Manager kann dann den überarbeiteten Workflow nachverfolgen. Durch die Verwendung der Funktionen zum Ändern von Aufträgen während des Fluges kann Ihre Organisation die folgenden Vorteile erhalten:
   - Reduzierter manueller Eingriff, der erforderlich ist, um einen Change-Auftrag während der Ausführung zu verwalten.
   - Verkürzte Zeit für die Erstellung eines überarbeiteten Plans für einen Change, was zu schnelleren Auftragserfüllungszyklen führt.

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

Beispiel für Auftragsänderung während der Ausführung

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, bei dem PONR für Auftragsänderungen auftritt, die für ein SD-WAN-Servicepaket und die zugehörigen Produkte vorgenommen wurden.

SD-WAN-Servicepaket – Change-Aufträge während der Ausführung



Für das SD-WAN-Servicepaket der obersten Ebene erfolgt der PONR nur vor der Test- und Eröffnungsphase. Ein Kunde oder ein internes Erfüllungspersonal kann den bestellten Artikel nach diesem Zeitpunkt nicht mehr ändern.

Für untergeordnete Produkte, z. B. das SD-WAN-Edge-Gerät, kann die Reihenfolge geändert werden, bevor die CPE-Konfiguration (Customer Premise Equipment) abgeschlossen ist. Wenn die CPE-Lieferung initiiert, aber nicht abgeschlossen wird und ein Produktersatz angefordert wird, kann die Funktion „Change Order“ im Inflight die folgenden Aktionen ausführen:

- Generieren Sie eine Aufgabe zum Rückgängigmachen für das ursprüngliche Element.
- Generieren Sie eine Wiederholungsaufgabe für das Ersatzelement.
- Erstellen Sie Aufgaben zum Rückgängigmachen und Wiederholen für die CPE-Konfiguration vorbereiten und erstellen, und weisen Sie CPE-Aufgaben zu, die vor der Überarbeitung abgeschlossen wurden. Die Funktion „Change-Auftrag während der Ausführung“ kann diese Rückgängigungs- und Wiederholungsaufgaben generieren, da die CPE-Bereitstellungsaufgabe für das Ersatzelement nicht abgeschlossen ist.

Nachdem die CPE-Konfiguration abgeschlossen ist, sind keine weiteren Änderungen in der Reihenfolge für dieses Gerät zulässig. Dieses Szenario gilt auch für die Auswahlmöglichkeiten SD-WAN-Controller und SD-WAN-Sicherheit.

Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung

Erfahren Sie, wie ServiceNow AI Platform Verwendet Schlüsselfelder in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Auftragspositionselement“, um Ihre Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen nachzuverfolgen. Sie können sehen, wie diese Felder funktionieren und welche Informationen sie anzeigen, wenn Sie einen Auftrag oder Auftragspositionen überarbeiten oder stornieren.

Übersicht

Die **PONR** Die Option (Point of No Return) in den Formularen „Kundenauftrag“ und „Auftragsposition“ gibt den PONR-Status für den Auftrag oder die Auftragsposition an. Während die Erfüllung ausgeführt wird, können Sie die PONR-Option verwenden, um zu bestimmen, ob Sie einen Auftrag oder eine Auftragsposition überarbeiten oder stornieren können. Sie können diese Aktionen nur für Aufträge und Auftragspositionen ausführen, die sich im Status „in Bearbeitung“ befinden und die PONR-Phase noch nicht erreicht 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.

Hinweis: Die **Auftrag Überarbeiten** Und **Auftrag Stornieren** Schaltflächen sind nur für Auftrags- oder Auftragspositionen in diesem Status aktiviert.

Erfahren Sie, was mit passiert **PONR** Option:

- Wenn Sie die Option PONR auswählen, gibt dies an, dass Sie den Auftrag oder die Auftragsposition nicht überarbeiten oder stornieren können, während die Erfüllung ausgeführt wird. Wenn eine der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten in demselben Auftrag nicht überarbeiten.
- Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie den Auftrag oder die Auftragsposition noch überarbeiten oder stornieren.

Hinweis: Die **PONR** Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.

Mit der Aktion „PONR FESTLEGEN“ in Flow Designer, Ihr Administrator kann den PONR-Status im Erfüllungs-Workflow manuell konfigurieren. Beispielsweise ist in den Demodaten für den SD-WAN-Edge-Produktspezifikations-Workflow die Aktion PONR nach der Aufgabe „CPE-Bereitstellung initiieren“ verfügbar.

Version

Ein Kunden- oder Serviceauftrag kann während seines Erfüllungszyklus mehrere Überarbeitungen durchlaufen. Die **Version** Das Feld verfolgt, wie oft Sie den Auftrag oder die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder storniert haben. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat die Version 1 und wird für jede laufende Überarbeitung automatisch erhöht.

Überarbeitungsvorgang

Die **Überarbeitungsvorgang** Feld gibt den Typ des Überarbeitungsvorgangs an, falls vorhanden, der in der aktuellen Version des Auftrags oder der Auftragsposition stattfindet. Die Überarbeitungstypen lauten wie folgt:

Keine

Für den Auftrag oder die Auftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standard für neue Aufträge und gilt für Aufträge ohne Überarbeitungen bei der Ausführung.

Aktualisieren

Eine Überarbeitung von Kontakt, Merkmal, Menge oder Preis während der Ausführung wurde für den Auftrag oder die Auftragsposition übermittelt.

Abbrechen

Ein Auftrag oder eine Auftragsposition wird storniert oder wird gerade storniert.

Change-Typ

Wenn Sie eine Überarbeitung eines Auftrags während der Ausführung übermitteln, wird die ServiceNow AI Platform Weist automatisch einen Change-Typ für die Nachverfolgung der Auftragsänderungen zu, die von Anwendern übermittelt werden. Merkmal-, Kontakt- oder Preistypen sind Standard in ServiceNow AI Platform.

Die Change-Typen werden dem Auftrag oder der Auftragsposition automatisch zugewiesen, wenn ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Arten von Änderungen vornimmt.

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

Zugewiesene Change-Typen

Typ der vorgenommenen Änderung	Zugewiesener Change-Typ
Ändert eines der Reihenfolgemerkmale.	Merkmal
Fügt die Kontaktinformationen des Auftrags hinzu, ändert sie oder löscht sie.	Kontakt
Ändert ein beliebiges Preisfeld.	Preis
Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmenge in Auftragsmanagement.	Menge
Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag aufgrund der Änderung des Merkmalswerts. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmenge in Auftragsmanagement.	Merkmale der Mengenzuordnung
Änderungen an den zugehörigen Auftragspositionen und dem zugehörigen Produktbestand für einen Produkt- oder Serviceauftrag.	Zugehörige Elemente

Hinweis: Ihr Administrator kann auch zusätzliche Change-Typen zu Nachverfolgungszwecken definieren.

Die Tabelle „zugehörige Änderungen der Inflight-Auftragspositionen“ [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_Change] enthält die folgenden Spalten, um die Überarbeitungen nachzuverfolgen, die für Auftragspositionen übermittelt wurden.

Tabellenspalten für Änderungen von Auftragspositionen während der Ausführung

Spalte	Beschreibung
Auftragsposition	Bezeichner für die geänderte Auftragsposition.
Auftragspositionsversion	Letzte Change-Version für die Auftragsposition. Es wird nachverfolgt, wie oft Sie die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder storniert haben.
Change-Typ	Typ der Änderung, die für die Auftragsposition ausgeführt wird. **Merkmal** Änderung an einem der Merkmale einer vorhandenen Auftragsposition. **Kontakt** Änderungen an den Kontaktinformationen für eine vorhandene Auftragsposition. **Preis** Änderungen an den Preisinformationen für eine vorhandene Auftragsposition. **Menge**

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

Tabellenspalten für Änderungen von Auftragspositionen während der Ausführung (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Änderungen an der Bestellpositionsmenge für einen Produktauftrag. **Andere Change-Typen** Zusätzlicher Change-Typ, der von Ihrem Administrator definiert wird.
Aktualisiert von	Name der Person, die die Auftragsposition aktualisiert hat.
Aktualisiert	Datum und Zeitstempel für die Änderung der Auftragsposition.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Überarbeitungen von Aufträgen während der Ausführung

Wenn Sie Auftragsüberarbeitungen initiieren und dann genehmigen, werden der betroffene Auftrag, Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben durchlaufen verschiedene status.

Beim Initiieren einer Überarbeitung eines Auftrags während der Ausführung

Klicken Sie auf, um eine Änderung für einen Auftrag während der Ausführung zu initiieren **Auftrag Überarbeiten** Im Formular „Kundenauftrag“ oder im Formular „Auftragsposition“. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Kunden- oder Serviceauftrag wechselt von einem Status in Bearbeitung in den Status Überarbeitung in Bearbeitung.
2. Die zugeordneten Auftragspositionen werden von einem Status in Bearbeitung in den Status Überarbeitung in Bearbeitung verschoben.
3. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen status in den Status „Warten“ verschoben.
4. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Beim Genehmigen einer Überarbeitung eines Auftrags während der Ausführung

Um eine Überarbeitung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Manager auf **Genehmigen** Im Kundenauftragsformular. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Die aktualisierten Auftrags- und Auftragspositionsinformationen lösen den Aufschlüsselungsprozess wie folgt aus:
   - Der Aufschlüsselungsprozess kann zusätzliche Domänenprodukt-, Service- und Ressourcenaufträge erstellen, um die Merkmalsänderungen zu integrieren, die als Teil einer Auftragsänderung während der Ausführung übermittelt wurden.
   - Es können auch vorhandene Domänenaufträge storniert werden, die für den angeforderten Change nicht relevant sind. Wenn ein Kunde beispielsweise seinen erworbenen Internetservice auf eine höhere Geschwindigkeit aktualisiert, würde er einen Domänenauftrag für ein Modem erstellen, das den Service mit höherer Geschwindigkeit unterstützt. Dann würde der vorhandene Domänenauftrag für das Modem abgebrochen, das nur niedrigere Geschwindigkeiten 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.

2. Der Kunden- oder Serviceauftrag wechselt vom Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in den Status „bestätigt“. Wenn die Auftragsaufgliederung abgeschlossen ist, wird sie in den Status „in Bearbeitung“ zurückgesetzt.
3. Die zugeordneten Auftragspositionen werden von einem Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in einen Status „bestätigt“ verschoben. Wenn die Aufgliederung der Auftragspositionen abgeschlossen ist, werden sie in den Status „in Bearbeitung“ zurückversetzt.
4. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge ändern sich vom Status „Warten“ in den Status „geplant“. Die zugeordneten Subflows ändern den Status während der Erfüllungsverarbeitung erneut.

   Basierend auf den Überarbeitungen, die von den Kunden übermittelt wurden, können auch neue Domänenaufträge erstellt werden. Sie verbleiben je nach Konfiguration des Erfüllungs-Flows für den übergeordneten Domänenauftrag entweder im status Entwurf oder in Bearbeitung.
5. Die ServiceNow AI Platform Aktualisiert die Erfüllungs-Flows für alle aufgelösten Aufträge. Die ServiceNow AI Platform Bewertet auch alle Auftragsaufgaben neu, abhängig von der Reihenfolge der Aufgaben im entsprechenden Erfüllungs-Workflow. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden dann in einen der status verschoben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

   status der zugewiesenen Auftragsaufgabe

Status	Beschreibung
Geplant	Eine Auftragsaufgabe wird gemäß dem Erfüllungs-Workflow in diesen Status verschoben und bleibt dort, bis sie verarbeitet wird.
In Bearbeitung	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Überarbeitung des Auftrags während der Ausführung in einem Status in Bearbeitung befand, bleibt sie in diesem Status. Wenn die Aufgabe eine erneute Ausführung erfordert, um eine Wiederholungs- oder Rückgängigkeitsaktion auszuführen, kann sie auch vom Status „Geschlossen“ in den Status „in Bearbeitung“ verschoben werden.
Abgeschlossen	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Überarbeitung des Auftrags während der Ausführung im Status „Abgeschlossen“ befand, bleibt sie in diesem Status. Sie bleibt in diesem Status, solange sich die Aufgabe aufgrund anderer Änderungen, die im Rahmen einer Überarbeitung des Auftrags während der Ausführung übermittelt wurden, nicht in einer Konfiguration befindet.

6. Nachdem die Auftragsaufgliederung abgeschlossen ist und der Erfüllungs-Flow neu gestartet wurde, können Mitarbeiter der Auftragserfüllung fortfahren und an den zugehörigen Auftragsaufgaben arbeiten, um die Erfüllung abzuschließen.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Bestellstornierungsanforderungen

Wenn Sie eine Auftragsstornierungsanforderung initiieren und genehmigen, durchlaufen der betroffene Auftrag, die Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben während der Verarbeitung verschiedene status.

Beim Initiieren einer Bestellstornierungsanforderung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Stornierungsanforderung zu initiieren, klicken Sie auf **Auftrag Stornieren** Im Kundenauftragsformular oder **Bestellposition Stornieren** Im Formular „Auftragsposition“. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Auftrag wechselt in den Status „Abbruch bewerten“.
2. Die zugehörigen Auftragspositionen werden in den Status „Stornierung bewerten“ verschoben.
3. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden von ihrem aktuellen status in den Status „Warten“ verschoben.
4. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Beim Genehmigen einer Bestellstornierungsanforderung

Um eine Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager auf **Genehmigen** Im Kundenauftragsformular. Die folgenden Aktionen werden ausgeführt:

1. Der Aufschlüsselungsprozess wird mit den aktualisierten Auftrags- und Auftragspositionsinformationen ausgelöst.
2. Der Auftrag wechselt vom Status „Abbruch bewerten“ in den Status „Stornierung in Bearbeitung“.
3. Die zugehörigen Auftragspositionen werden in den Status „Stornierung in Bearbeitung“ versetzt.
4. Die zugehörigen Domänenprodukt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden vom aktuellen Status in den Status „Warten“ verschoben.
5. Die zugehörigen Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Überarbeiten Sie einen Auftrag während der Ausführung, oder fordern Sie eine Stornierung an

Überarbeiten Sie einen Auftrag oder eine Auftragsposition, oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags oder Serviceauftrags an, wenn ein Anwender ihn anfordert oder Ihr internes Personal feststellt, dass eine Auftragsüberarbeitung oder -Stornierung erforderlich ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Auftragsüberarbeitung oder -Stornierung ist ein zweistufiger Prozess. Zuerst nimmt ein Operator die erforderlichen Aktualisierungen vor oder fordert die Stornierung eines Auftrags oder einer Auftragsposition an. Als Nächstes genehmigt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung, wenn der Auftrag erstellt wird.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Wählen Sie den Kundenauftrag, die Kundenauftragsposition, den Serviceauftrag oder die Serviceauftragsposition aus, überarbeiten Sie sie oder fordern Sie eine Stornierung 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.

Überprüfen und genehmigen Sie Auftragsüberarbeitungen oder Stornierungsanforderungen

Überprüfen Sie einen Kunden- oder Serviceauftrag mit einer ausstehenden Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und abgeschlossen ist. Sie können auch Überarbeitungen von Auftrags- und Auftragspositionselementen oder Stornierungsanforderungen genehmigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_manage, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine überarbeitete Bestellung genehmigen, kann sie während des restlichen Erfüllungsprozesses im geänderten Status fortgeführt werden. Wenn Sie eine Stornierungsanforderung genehmigen, wird die Stornierung abgeschlossen und verhindert, dass der Auftrag durch die Erfüllungsverarbeitung fortgesetzt wird. Weitere Informationen dazu, wie sich der status von Aufträgen ändert, wenn Sie sie genehmigen, finden Sie unter Schlüssel-Felder für Change- und Stornierungsanforderung für Aufträge während der Ausführung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Wählen Sie den Kundenauftrag oder Serviceauftrag aus, für den Sie Überarbeitungen oder Stornierungsanforderungen genehmigen möchten.
3. Überprüfen Sie im Kundenauftrag oder Serviceauftrag die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung, und klicken Sie dann auf **Speichern** Wenn Sie Änderungen vorgenommen haben.
4. Klicken Sie auf , um die Auftragsüberarbeitung oder -Stornierung offiziell zu genehmigen **Genehmigen** .

Ergebnis

Aufträge mit nicht genehmigten Überarbeitungen haben den Status „Überarbeitung in Bearbeitung“. Wenn Sie sie genehmigen, ändert sich ihr Status in „in Bearbeitung“. Aufträge mit nicht genehmigten Stornierungsanforderungen haben einen Status, der den Stornierungsstatus bewertet. Wenn Sie sie genehmigen, ändert sich ihr Auftragsstatus in „Stornierung in Bearbeitung“.

Verwalten von Auftragsausfällen

Erfahren Sie, wie Mit Fallout-Management können Sie Auftragsprobleme identifizieren, untersuchen und lösen, damit Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Übersicht

Auftragsausfall bezieht sich auf die Fehler, die aufgrund von Fehlern und Ausnahmen auftreten, die während der Auftragserfüllung auftreten können. Zu diesen Ausnahmen gehören:

- ICH Keine richtigen Daten
- Konnektivitätsprobleme
- ICH Unzureichende Bestandsversorgung
- O Andere unvorhergesehene Probleme

Einige Probleme können auf eingehende und ausgehende externe Systeme zurückzuführen sein, die in integriert werden Auftragsmanagement. Eine einzelne Auftragsaufgabe kann mehrere Arten von Ausfallproblemen aufweisen.

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

Die folgende Tabelle enthält E Beispiele von Ausfallfehlern und Ausnahmen, die während der Auftragsverarbeitung auftreten können :

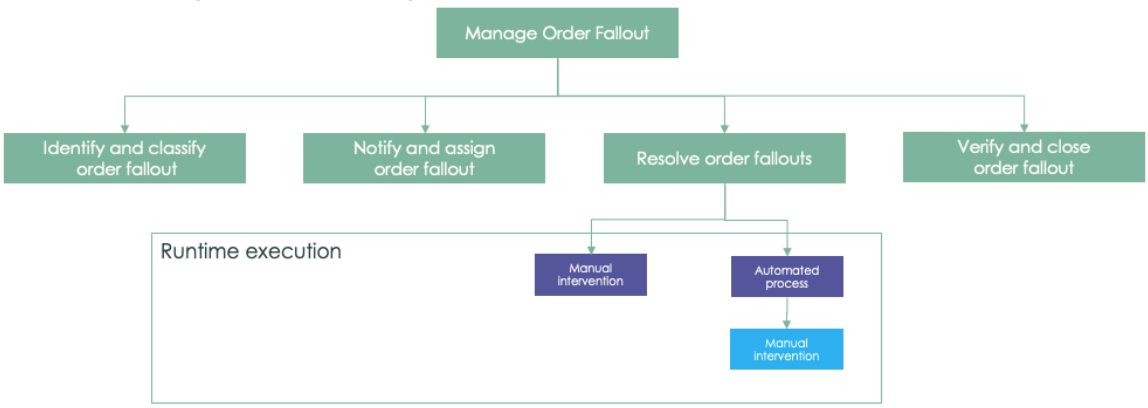
Ausfallfehler und Ausnahmen

Typ des Fehlers	Beschreibung
Fehler in nachgelagerten Erfüllungssystemen	Das Erfüllungssystem kann die Anforderung aufgrund falscher oder fehlender Daten nicht verarbeiten.
Fehler beim rechtzeitigen Abschließen der Systeminteraktion	Zeitüberschreitungen, die während Systeminteraktionen auftreten.
Fehler bei der Verbindung	• Netzwerkkonnektivitätsproblem. • Eine Anforderung kann nicht gefunden oder an ein Zielsystem weitergeleitet werden.
Nicht verfügbarer Bestand	Bestandsbestand Ist nicht Verfügbar in Enterprise Resource Planning (ERP-System), um bestimmte Elemente des Auftrags zu erfüllen.

Ausfallmanagement-Funktionen

Mit Fallout-Management können Sie jeden Auftragsausfall nachverfolgen und automatisch die Aktionen und Interventionen auslösen, mit denen Ihr Auftragsausfall rechtzeitig gelöst werden kann. Das folgende Diagramm zeigt Der Ablaufmanagement-Flow für Aufträge .

Flow für Auftrags-Fallout-Management



Mit Fallout-Management können Sie Aufträge im Status „Fehlgeschlagen“ identifizieren. Ausfallaufgaben können ausgelöst und automatisch an das entsprechende Team weitergeleitet werden, um das zugrunde liegende Problem zu untersuchen, zu diagnostizieren und zu beheben Wird gestoppt Auftragserfüllung. Mit Fallout-Management können Sie identifizieren, weiterleiten, zuweisen, verwalten, und überwachen Sie den gesamten Lebenszyklus eines Auftragsausfalls.

Ausfallmanagement-Tools

Die Funktion „Fallout-Management“ umfasst die folgenden Tools:

Nachverfolgung von Auftragsausfällen

Mit diesem Tool können Sie jedem Auftrags-Ausfall eine eindeutige Nummer zuweisen, um den Fortschritt des Ausfalls von der Konzeption bis zur Lösung nachzuverfolgen. Mithilfe eines Auftrags-Fallout-Dashboards

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ein designierter Auftrags-Fallout-Manager den Status aller offenen Ausfalldatensätze anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

Ausfalllösung

Mit diesem Tool können Sie verwenden ServiceNow AI Platform Funktionen wie Weiterleitung, Benachrichtigungen und Flow Designer Dient zur automatisierten Verarbeitung von Ausnahmen zur Auftragserfüllung. Weitere Informationen finden Sie unter Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze werden erstellt.

Beispielsweise bestellt Ihr Kunde einen Router, aber in Ihrem ERP-System sind unzureichende Bestandsmengen verfügbar, um den Artikel zu reservieren und die Bestellung zu erfüllen.

- Sie erstellen einen Ausfalldatensatz zu Nachverfolgungs- und Untersuchungszwecken. Dieser Datensatz setzt die Kundenauftragsposition auf „Warten“.
- Ein Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter kann nachverfolgen, um festzustellen, was den Mangel verursacht. Dies kann an der Nichtverfügbarkeit des ERP-Host-Systems oder an einem tatsächlichen Lagerausfall für den bestellten Artikel liegen. Wenn dies auf einen Lagerausfall zurückzuführen ist, kann jemand Korrekturmaßnahmen ergreifen, um den Kunden zu kontaktieren, den Artikel neu zu bestellen oder einen geeigneten Ersatz zu finden.

Nachdem Sie das Problem gelöst haben, können Sie die Kundenauftragsposition zum Abschluss des Auftrags wieder in den normalen Status versetzen.

Ohne einen Ausfallmanagementprozess müsste Ihr Auftragserfüllungspersonal dies tun Analysieren und lösen Sie diese Ausfallprobleme Manuell . Diese zusätzlichen Aufgaben würden zu einem führen Länger Erfüllungsprozess und kann zu schlechter Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen.

Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze werden erstellt

Mit Fallout-Management kann ein Anbieter manuelle oder automatisierte Ausfalldatensätze für bestimmte Auftragsaufgaben erstellen, damit Ihre Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Automatisierte Ausfalldatensätze werden erstellt

Um die Erstellung automatisierter Ausfalldatensätze zu ermöglichen, konfigurieren Sie einen Auftragserfüllungs-Workflow in der Flow Designer.

- Verwenden Sie dazu **Ausfall erstellen** Aktion beim Definieren von Verarbeitungsszenarien und -Bedingungen.
- Sie können Workflows für die übergeordneten Datensätze definieren, aus denen die Auftragsaufgaben stammen. Im Allgemeinen stammen Auftragsaufgaben aus Kunden- oder Serviceaufträgen und Auftragspositionen.

Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .

Wenn Sie versuchen, Kunden- und Serviceaufträge zu erfüllen, können die folgenden Szenarien auftreten.

Szenarien von Ausfallfehlern bei nachgelagerten Systemen

Dieses Ausfallszenario kann eine Situation sein, in der Fehler voraussichtlich vorübergehend sind und im Laufe der Zeit gelöst werden. Idealerweise sollte die Auftragsverarbeitung nicht betroffen sein, und die Arbeit sollte fortgesetzt werden, nachdem die Netzwerk- und Systemressourcen wieder online sind. Ein typisches Szenario lautet 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.

- Die Auftragsaufgabe sendet eine Anforderung an ein externes oder Bereitstellungssystem.
- Die Antwort des externen Systems wird als zurückgegeben Zeitüberschreitung Oder Erreichen nicht möglich .

Sie können die Aufgabe bis zu einer vordefinierten Anzahl von Malen an das nachgelagerte System zur Verarbeitung anfordern. Wenn der Fehler nach der vordefinierten Anzahl von Fällen weiterhin besteht, sollten Sie den Status der Auftragsaufgabe in Fehlgeschlagen ändern und dann einen Incident erstellen. Sie können einen Workflow definieren, der automatisch einen Ausfalldatensatz erstellt, wenn Sie Auftragsdaten an oder von einem externen System senden oder abrufen, das nicht verfügbar ist.

Szenarien, die Datenprobleme beinhalten

Wenn Datenprobleme auf eine Bestellung zurückzuführen sind, die Sie aus einem externen Bestellsystem erfasst haben, sollten Sie die Reihenfolge dort überarbeiten. Anschließend übermitteln Sie die überarbeitete Bestellung an Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Anwendung. Wenn Datenprobleme mit den Aufgaben verursacht werden, die zuvor im Prozess ausgeführt wurden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellen Sie eine Ausnahme aus der Auftragsaufgabe.
- Aktivieren Sie die Überarbeitung des vorhandenen Auftrags.
- Erstellen Sie eine Auftragsaufgabe.

Probleme mit der Bestandsverfügbarkeit

Sie können einen Workflow definieren, der automatisch Ausfalldatensätze erstellt, wenn Probleme mit der Bestandsverfügbarkeit die Erfüllung von Auftragspositionen verhindern.

Externe Systemprobleme

Selbst wenn die richtige Datenstruktur in einem externen System übermittelt wird, können Fehler aufgrund der Geschäftslogik auftreten, die im externen System implementiert ist.

Erstellen Sie einen manuellen Ausfalldatensatz

Erstellen Sie manuell einen Ausfalldatensatz für eine Auftragsaufgabe, die eine Bedingung oder ein Problem aufweist, die den Abschluss verhindert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können bei Bedarf manuelle Datensätze erstellen, um das Bewusstsein für ein Problem oder eine Bedingung zu schärfen, das die Auftragserfüllung verhindert. Indem Sie einen Datensatz manuell erstellen, können Sie ihn auch einer Person zur Lösung zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Über das Symbol „konfigurierbare Arbeitsbereichslisten“ ( , Klicken Sie auf **Kundenaufträge**
   a. Klicken Sie Auf **Kundenaufträge** Oder **Serviceaufträge** .
   b. Klicken Sie Auf **Alle** Für alle Kundenaufträge, oder klicken Sie auf **Öffnen** Nur für offene, nicht erfüllte Kundenaufträge.
3. Wählen Sie einen vorhandenen Kunden- oder Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.

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

4. Klicken Sie auf, um die Einzelposten-Details anzuzeigen **Auftragspositionen (n)** Wobei (n) die Anzahl der Gesamtanzahl der Einzelposten für den Auftrag darstellt.
5. Wählen Sie im Formular Auftragspositionen die Auftragsposition aus, die Sie überprüfen möchten.
6. Klicken Sie Auf **Auftragsaufgaben (n)** Wobei (n) die Anzahl der Auftragsaufgaben ist, die der ausgewählten Auftragsposition zugeordnet sind.
7. Wählen Sie im Formular Auftragsaufgaben die Auftragsaufgaben aus, die Sie überprüfen möchten.
8. Wenn Sie die Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen haben oder Probleme aufgesucht haben, die ihren Abschluss verhindern, klicken Sie auf das Optionssymbol (•••) Neben **Speichern** Schaltfläche und klicken Sie dann auf **Erstellen Sie Einen Ausfall**).
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Fallout-Formularfelder erstellen“ in Feldbeschreibungen für Fallout-Management .
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnis

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder einen automatisierten generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Ist **Status** Das Feld ändert sich in Warten mit einem Kommentar, zu dem der angemeldete Anwender die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ gibt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise in Bearbeitung, in Warten geändert hat. Eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht Eine Ausfalldatensatz-FOnnnn wurde erstellt Wird ebenfalls angezeigt.

Zugehörige Informationen

Ausfallmanagement-Datenmodell

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz

Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz, um sicherzustellen, dass die detaillierten Informationen korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager, sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie wählen Ausfalldatensätze aus, die in überprüft werden sollen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können auch alle Ausfalldatensätze für eine bestimmte Reihenfolge überprüfen und nachverfolgen, indem Sie verwenden **Ausfälle (n)** Symbol, wobei n die Anzahl der Ausfälle ist. Dieses Symbol wird angezeigt, wenn Sie den zugehörigen Ausfalldatensatz 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** > **Ausfallmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.

   Hinweis: Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**an.

   Weitere Informationen zur Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zum konfigurierbaren Arbeitsbereich migrieren

   Wenn Ihnen die Rolle „Fallout-Manager“ oder „Fallout-Agent“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Fallout-Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich „Fallout-Management“ nicht angezeigt wird, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Symbol ( ), klicken Sie auf **Ausfälle** .

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

   - Um alle Ausfalldatensätze anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle** .
   - Um nur die Ihnen zugewiesenen Ausfalldatensätze anzuzeigen, klicken Sie auf **Meine Ausfälle** .

   Hinweis: Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Ausfalldetails finden Sie unter Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz.

   c. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten:

   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf die Aktualisierung ( )-Symbol.
   - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf den Filter ( )-Symbol.

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich „Fallout-Management“ den Ausfalldatensatz aus, von dem überprüft werden soll Auswählen Die entsprechende Kachel.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Fallout-Arbeitsbereichsfelder“ in .

Aktualisieren Sie einen Ausfalldatensatz

Überprüfen Sie die detaillierten Informationen für Ein ausgewählter Ausfalldatensatz zur Überprüfung Dass die Informationen korrekt und vollständig sind. Sie können den Ausfalltyp, den Status oder die Priorität ändern. Sie können es sogar einer bestimmten Person zuweisen, die nachverfolgt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Fallout_mgmt.Fallout_Manager, sn_Fallout_mgmt.Fallout_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Ausfallagent-Rolle haben, können Sie den Status der Ausfalldatensätze ändern, Arbeitsnotizen in ihnen erstellen oder sie anderen Anwendern zuweisen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular den von Ihnen ausgewählten Ausfalldatensatz.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Ausfallformularfelder“ in .

2. Überprüfen Sie im Detailbereich die Details des Ausfalldatensatzes:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Um den Detailbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
- Um die Bereiche Details, Verfassen, Aktivität und Anhänge anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Formular und Aktivität anzeigen“ ( ) (Standard).
- Um den Aktivitätsbereich im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol Aktivität im Vollbildmodus anzeigen ( ).

3. Wählen Sie **Speichern**.

Kunden- oder Partneraccounts werden überprüft

Erfahren Sie, wie Ihre Service Desk-Mitarbeiter, Manager und Erfüller für Auftragseingabe und -Erfüllung die 360-Ansicht in verwenden können Auftragsmanagement Anwendung, um einen besseren Überblick über die Aktivität zu erhalten, die dem Account eines Kunden oder Partners zugeordnet ist.

Als Auftragsmitarbeiter, Manager oder Erfüller können Sie die Account-Informationen Ihres Kunden oder Partners verwenden, um ein klares Verständnis der Kontakt-, Auftrag-, Kundenservice-, Produktbestand- und Installationsbasiselementaktivitäten für einen Account zu erhalten. Mit diesen Informationen können Sie die folgenden Arten von Informationen nachverfolgen:

- Wie viele Serviceverträge für den Account erstellt oder verlängert wurden.
- Wie viele Kunden- und Serviceaufträge vom Kunden übermittelt wurden, und wie lautet der aktuelle erfüllungsstatus?
- Wie viele aktive Anforderungen oder Kundenservicefälle der Account hat und wie lauten die aktuellen status?
- Welche Produkte und Geräte der Kunde an seinen Standorten bestellt oder installiert hat. Mithilfe dieser Informationen können Ihre Auftragsmitarbeiter Einblicke in die zusätzlichen Produkte oder Services erhalten, die sie an den Kunden verkaufen können.

Hinweis: Informationen zum Erstellen neuer Kundenaccounts finden Sie unter Konfigurieren Sie Accounts und Kontakte In Kundenservice-Management (CSM).

Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Ansicht

Überprüfen Sie den Account eines Kunden oder Partners, indem Sie die Ansicht 360 in verwenden Auftragsmanagement Anwendung. Sie können nachverfolgen Die Serviceverträge von Ihr Kunde S Oder Partner S . Sie können auch anzeigen Kunden- und Serviceaufträge, Fälle, Produkte und Geräte, um zu sehen, wie Sie Ihren Kundenservice verbessern können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, oder sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**an.
2. Von **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** Registerkarte ( ), wählen Sie aus **Kunde** , Und wählen Sie dann aus **Accounts** .
3. Wählen Sie in der Liste Accounts einen Kundenaccount aus.

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

Hinweis: Sie können auch auf einen vorhandenen Kundenaccount zugreifen, indem Sie in der Spalte Account einen Kunden-Account-Link auswählen Von Die Listen Aufträge, Kundenaufträge oder Serviceaufträge in den konfigurierbaren Arbeitsbereichslisten.

4. Überprüfen Sie im Formular „Account-Informationen“ im Abschnitt „Kundenzusammenfassung“ die allgemeinen Kundendetails für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Kundenzusammenfassung“

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kunden oder Partners und Name des primären Kontakts für den Account. Dient zum Anzeigen der Details für den primären Kontakt, einschließlich Account, Titel, E-Mail-Adresse, Telefonnummern, und Zeitzone wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Kontakte	Name jedes Kontakts für den Account. ○ Um auf das Formular „Kundenkontakte“ zuzugreifen, damit Sie alle Kontakte für den Account anzeigen können, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . ○ Um die Details für einen Kontakt anzuzeigen, wenn Sie sich im Formular „Kundenkontakte“ befinden, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Verträge	Name der Verträge, falls vorhanden, die diesem Account zugeordnet sind. ○ Um die Details für einen Vertrag anzuzeigen, wählen Sie die Vertragsnummer aus. ○ Um alle Verträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .

5. Im Abschnitt Übersicht in der **Kundenaufträge** Überprüfen Sie die Kunden- und Serviceaufträge für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Kundenaufträge“

Feld	Beschreibung
Kundenaufträge (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Kunden- und Serviceaufträge für diesen Account dar.
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für den Auftrag.

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

Feld	Beschreibung
	○ Um auf das Kundenauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Kundenauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. ○ Um auf das Serviceauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Serviceauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. ○ Um auf das Formular „Kundenaufträge“ zuzugreifen und alle Aufträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** . Um die detaillierten Informationen für einen Auftrag anzuzeigen, wenn Sie sich im Formular „Kundenaufträge“ befinden, wählen Sie die Auftragsnummer aus.
Auftragstyp	Typ der Bestellung: **Produkt** Bestellen Sie ein Produkt, das Sie verkaufen. **Service** Bestellen Sie ein Produkt, das Sie verkaufen.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Status	Status des Produkts oder Serviceauftrags. Weitere Informationen finden Sie in diesen beiden Themen: ○ ○ .

6. Überprüfen Sie im Abschnitt Fälle die Kundenservicefälle, falls vorhanden, für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Fälle“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für den Kundenservicefall: ○ Um die Details für einen Kundenservicefall anzuzeigen, wählen Sie die Fallnummer aus. ○ Um alle Kundenservicefälle für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des Kundenservicefalls.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Kundenservicefall zugeordnet ist. Um die Details

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

Feld	Beschreibung
	für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.
Status	Status des Kundenservicefalls. Weitere Informationen finden Sie unter fallstatus .

7. Überprüfen Sie im Abschnitt Produktbestand die Produktbestandsartikel für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „Produktbestand“

Feld	Beschreibung
Produktbestand (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Produktbestandsartikel dar, die für diesen Account bestellt wurden.
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für den Produktbestandsartikel: ○ Um die Details für einen Produktbestandsartikel anzuzeigen, wählen Sie die Produktbestandsnummer aus. ○ Um alle Produktbestandsartikel für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktbestandsartikel zugeordnet ist. Um die Details für eine Spezifikation anzuzeigen, wählen Sie die Spezifikationsnummer aus.
Standort	Aktueller Standort für den Produktbestandsartikel. `(empty)`Gibt an, dass der Produktbestandsartikel noch nicht am Kundenstandort installiert wurde.
Status	Status des Produktbestandsartikels. `Installation Pending`Gibt an, dass die Installation des Produktbestandsartikels am Kundenstandort aussteht.

8. Überprüfen Sie im Abschnitt „installierte Basiselemente“ im Abschnitt „Produktbestand“ die installierten Basiselemente für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“: Abschnitt „installierte Basiselemente“

Feld	Beschreibung
Elemente der installierten Basis (n)	(n) stellt die Gesamtzahl der Basiselemente dar, die für diesen Account installiert wurden.
Anzahl	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für das installierte Basiselement:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Um die Details für ein installiertes Basiselement anzuzeigen, wählen Sie die Elementnummer der installierten Basis aus. ○ Um alle Nummern der installierten Basis-Elemente für den Account anzuzeigen, wählen Sie aus **Alle Anzeigen** .
Konfigurationselement	Vom System zugewiesene Identifizierungsnummer für die Konfiguration, die dem installierten Basiselement zugeordnet ist. Um die Details für ein Konfigurationselement anzuzeigen, wählen Sie die Konfigurationselementnummer aus.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Kontaktnamen aus.

Zeigen Sie eine Auftragszeitleiste an

Zeigen Sie Gantt-Diagrammzeitleisten an, die den Status eines Domänenauftrags und Auftragsaufgaben anzeigen, Abhängigkeiten zwischen Auftragsaufgaben anzeigen und Aufgaben identifizieren, die gefährdet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Order_Approver, order_Viewer, sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent, sn_ind_tmt_orm.order_Fulfillment_Manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, oder sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste**  Anzeigen.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
3. Wählen Sie die Reihenfolge aus, die Sie anzeigen möchten.
4. In **Auftragsaufgliederungen** Wählen Sie den Abschnitt des Auftrags aus **Zeigen Sie die Auftragszeitleiste an** .
   Die **Zeitleiste** Die Registerkarte wird geöffnet und zeigt die Auftragsaufgaben für die Auftragspositionen und Spalten für den Status der Auftragsaufgabe und den Gefährdungsstatus an, wenn Gefährdungsmanagement aktiviert ist. Gefährdete Aufgaben werden mit dem Gefährdungssymbol gekennzeichnet. Für jede Aufgabe zeigt eine Zeitleiste das Start- und Enddatum der Aufgabe und alle Abhängigkeiten an.
5. Verwenden Sie diese Optionen, um die in der Zeitleistenansicht angezeigten Informationen oder Elemente zu ändern.

Option	Beschreibung
Fügen Sie Spalten hinzu, oder ändern Sie sie	**a.** Wählen Sie das Zahnradsymbol. **b.** In **Spalten** Wählen Sie im Bereich Perso–nalisieren die Elemente aus, die angezeigt werden sollen, oder deaktivieren Sie 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.

Option	Beschreibung
	Elemente, die nicht mehr angezeigt wer–den. **c.** Wählen Sie **Übernehmen**.
Ändern Sie die angezeigten Zeitleistenelemente	**a.** Wählen Sie das Zahnradsymbol. **b.** In **Zeitleiste** Wählen Sie im Bereich Per–sonalisieren die Elemente aus, die ange–zeigt oder unterdrückt werden sollen, z. B. Balkenbezeichnungen oder Abhängig–keitslinien. **c.** Wählen Sie **Übernehmen**.
Passen Sie die verwendete Zeitskala an	Wählen Sie in der Dropdown-Liste „Zeitskala“ die Zeitansicht aus, z. B. Tag, Woche Monat oder Jahr. Die Zeitskala für die Gantt-Diagramme än–dert sich sofort.

Überwachung Risikoverwaltung

Auftragsmanager und Service Desk-Mitarbeiter können gefährdete Erfüllungsaufgaben überwachen S . Wenn eine Aufgabe gefährdet wird, können Manager Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Erfüllung Workflow Ist nicht Verzögert.

Wenn Risikoverwaltung Wird zu Erfüllungsaufgaben-Flows hinzugefügt, Risikoverwaltung Verfolgt die Zeit bis zum Abschluss von Aufgaben und erstellt eine prädiktive Bewertung der Risikostufe für den Erfüllungsplan. Wenn eine Aufgabe länger dauert als die definierte Zeit, werden Gefährdungswarnungen freigegeben.

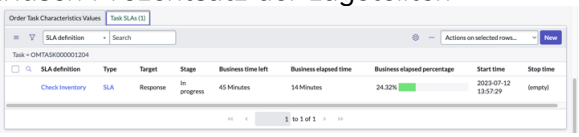
Die Folgen Tabelle beschreibt, wo Sie können Zeigen Sie den Gefährdungsstatus an .

Gefährdungsstatuswarnungen

Gefährdungsstatus	Beschreibung
In Gefährdung aktivierte Bestellformulare , Suchen Sie nach **Gefährdungsstufe** Spalte	Suchen Sie im nach dem Gefährdungsstatus **Gefährdungsstufe** Spalte Des Auftragsstatusformulars. Gefährdungsstufen Niedrig einschließen , Mittel, hoch und Kritisch.
Auftragsorchestration-Ansicht	Navigieren zu **Kundenauftrag** > **Reihenfolge** > **Auftragspositionselement** > **Orchestration**an. Jede Orchestration-Kachel zeigt den Fortschritt der Aufgabe und der Servicelevel-Vereinbarungen (SLA) an.
Fortschrittsbalken der SLA-Definition	Navigieren zu **Kundenauftrag** > **Reihenfolge** > **Auftragspositionselement** > **Aufgabe** > **SLA** Und zeigen Sie die Statusleiste an. Die Statusleiste zeigt den SLA-Fortschritt an, z. B.:

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

Gefährdungsstatuswarnungen (Fortsetzung)

Gefährdungsstatus	Beschreibung
	• Grün : SLA schreitet auf seiner Zeitlinie voran. • Rot : t T Fragen Sie ist Nahe am Ende Von Die Kritisch Prozentsatz der zugeteilten Zeit . 

Post-Sales Support verwenden

Erfahren Sie, wie Verbraucher, Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren den verwenden Post-Sales Support Anwendung zum Generieren von Serviceverträgen und Vertragspositionen zur Bearbeitung der Services.

Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen können auf folgende Weise erstellt werden:

- Über Workflows: Sie können Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen mithilfe des Workflows für Verträge und Berechtigungen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter .

  Hinweis: Wenn eine Servicevertragsposition oder -Berechtigung über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow, die Account-/Verbraucher-/Haushaltsdetails werden aus dem verkauften Produkt kopiert, und es erbt den Status des verkauften Produkts. Wenn sich der Status der Vertragsposition ändert, wird derselbe Status mit dem übergeordneten verkauften Produkt synchronisiert.

- Über API-Integrationen:
  - Servicevertrags-API
  - Berechtigungs-API

Mit Verträgen und Berechtigungen Workflows

Erfahren Sie, wie Sie mit Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows Serviceverträge, Servicevertragspositionen und Berechtigungen erstellen und verwalten können.

Sie können den Lebenszyklus von Kundenserviceverträgen und -Berechtigungen von der Angebotserstellung bis zur Vertragserstellung mithilfe von Verträgen und Berechtigungs-Workflows verwalten. Mit Workflows können Sie mehrere Entitäten gleichzeitig anhalten, fortsetzen, abbrechen und verlängern. Sie können auch die folgenden Funktionen mithilfe von Workflows ausführen:

- Erstellen, Aussetzen, Fortsetzen, Abbrechen und verlängern Sie Serviceverträge.
- Erstellen, ändern, anhalten, fortsetzen, Abbrechen, und verlängern Sie Servicevertragspositionen und Berechtigungen.

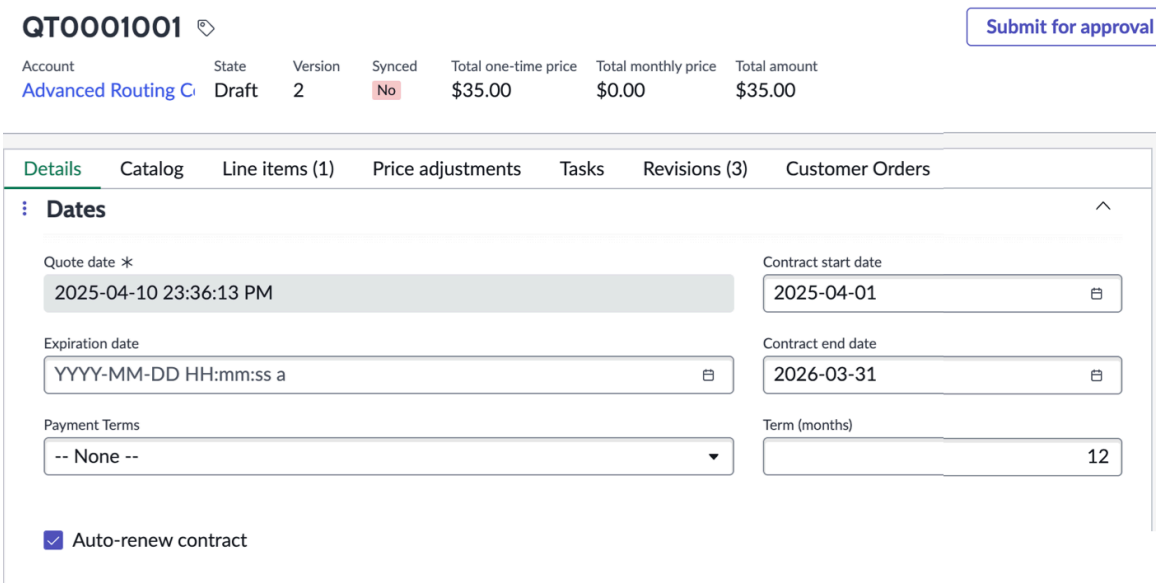
Automatische Übersetzung

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

Automatische Verlängerung von Serviceverträgen

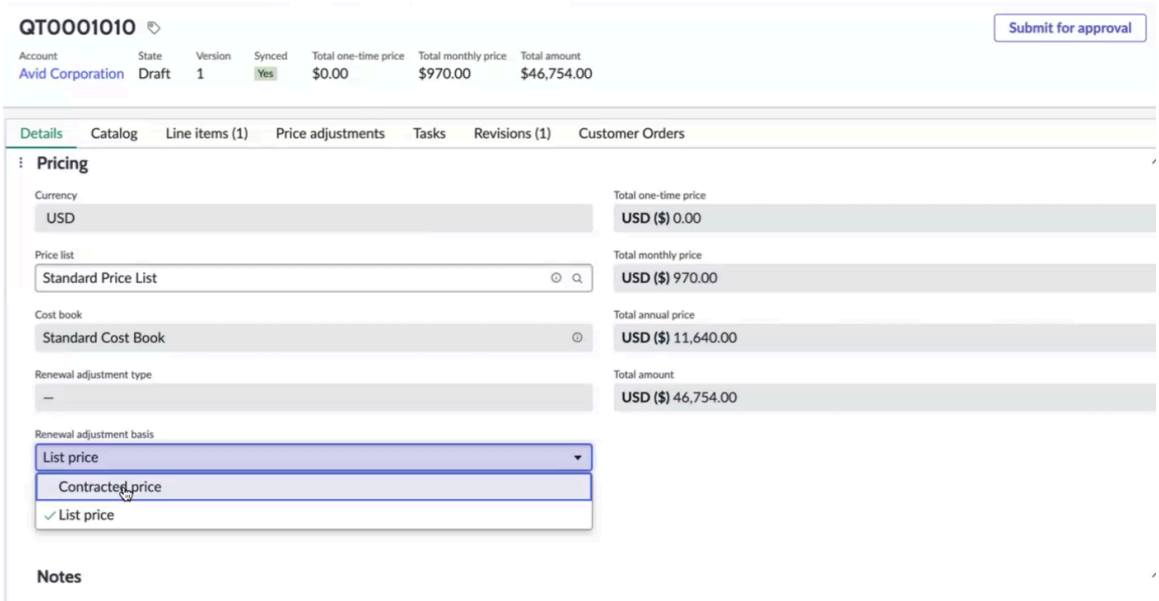
Beim Erstellen neuer Serviceverträge aus Angeboten oder Aufträgen können Sie auswählen **Vertrag automatisch verlängern** Option für ein Angebot oder einen Auftrag, um die Verträge automatisch zu verlängern. Sie können das Datum der automatischen Verlängerung des Vertrags in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kunden-Lebenszyklus-Workflows“ konfigurieren. Standardmäßig können Sie die automatische Verlängerung 90, 60 oder 30 Tage vor dem Enddatum des Vertrags oder am Erstellungsdatum des Vertrags initiieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Verträgen und Berechtigungen mithilfe von Workflows.

Automatische Verlängerung für Serviceverträge für Angebote



Im Feld Verlängerungsanpassungsbasis können Sie auswählen **Listenpreis** Oder **Vereinbarter Preis** . Wenn Sie Listenpreis auswählen, wird der Vertrag zum Marktpreis des Vertrags zum Zeitpunkt des Verlängerungsdatums verlängert.

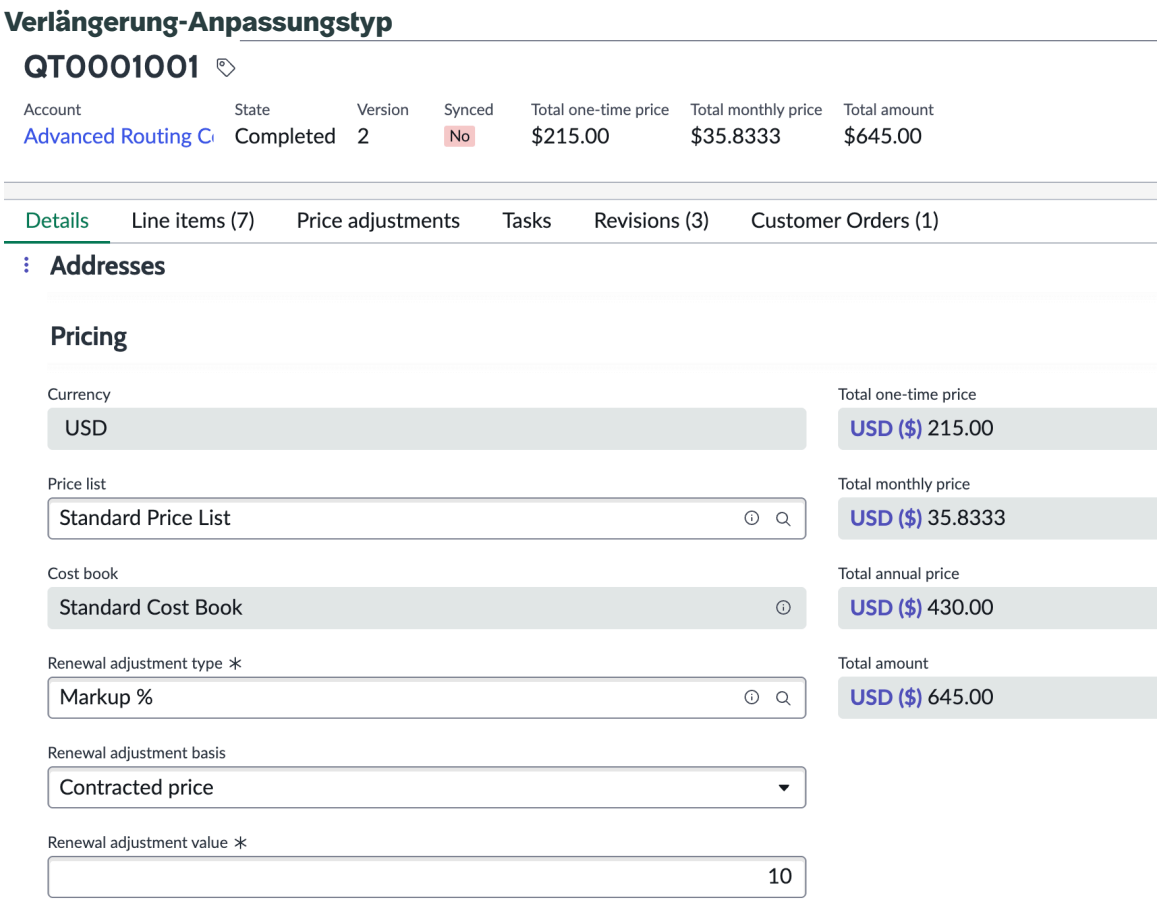
Verlängerung-Anpassungsbasis



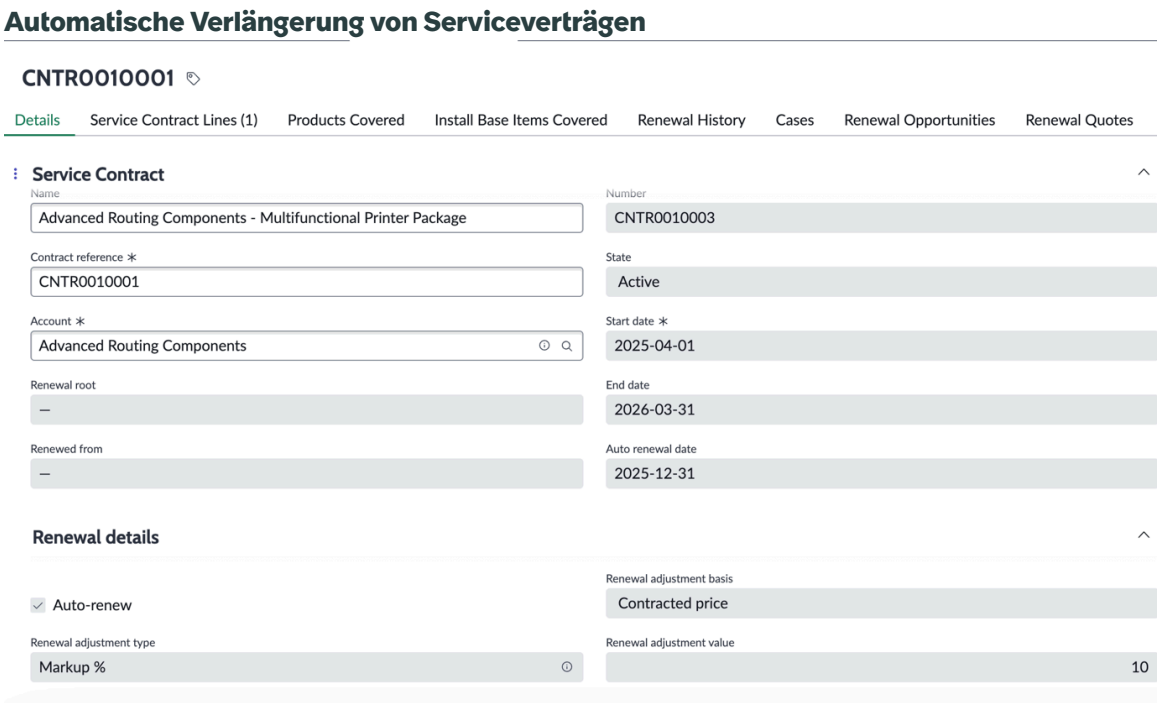
Wenn Sie den Vertragspreis auswählen, haben Sie die Möglichkeit, den Vertrag zu Markdown % oder Markup % des aktuellen Vertragspreises zu verlängern. Beispiel: Wenn

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 auswählen **Markup %** Und geben Sie 10 in ein **Wert der Verlängerungsanpassung** , Der Servicevertrag wird um 10 % über dem aktuellen Vertragspreis verlängert.



Dieses genaue Verlängerungsdatum und die Verlängerungsanpassungen für diesen Servicevertrag sind im Servicevertragsformular in sichtbar **Datum der automatischen Verlängerung** Feld.



Automatische Übersetzung

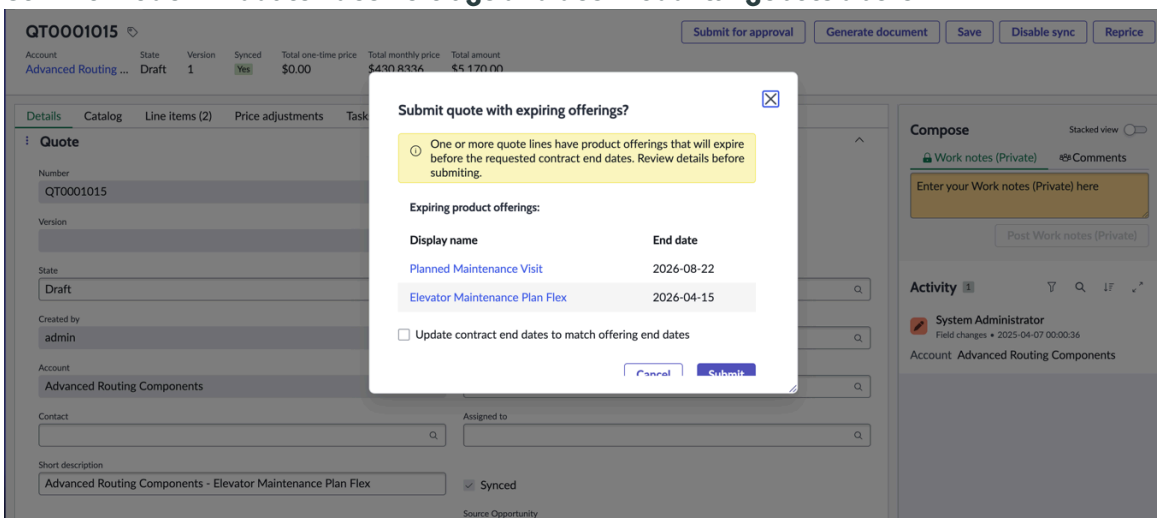
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Sie können die Felder für die Verlängerungsanpassung im Servicevertrag nicht ändern. Sie können die Werte für die Verlängerungsanpassung nur für das Angebot und die Aufträge ändern.

Vertragsenddatum wird aktualisiert

Während der Angebotsverarbeitung warnt das System Sie, wenn das Vertragsenddatum das Enddatum des Produktangebots überschreitet. Wenn Sie Angebote zur Genehmigung übermitteln, wird ein Dialogfeld mit einer Warnung angezeigt. Sie können die Option auswählen **Aktualisieren Sie die Enddaten des Vertrags, um die Enddaten des Angebots abzugleichen** Um das Vertragsenddatum mit dem Enddatum des Produktangebots abzugleichen.

Stimmt mit den Enddaten des Vertrags und des Produktangebots überein



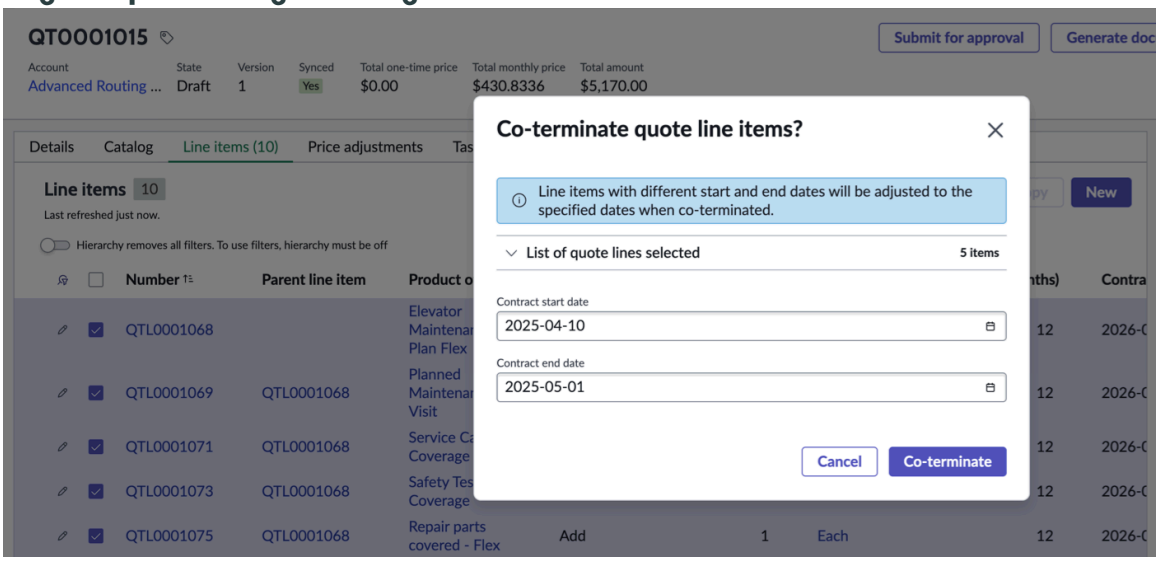
Wenn Sie diese Option nicht auswählen und das Angebot genehmigen, bleibt das Enddatum des Vertrags unverändert.

Angebotspositionen gleichzeitig beenden

Sie können mehreren Angebotspositionen beim Erstellen oder verlängern eines Angebots dieselben Start- und Enddaten zuweisen. Auf der **Einzelposten** Wählen Sie auf der Seite „Angebotsdetails“ mehrere Angebotspositionen aus, und wählen Sie dann aus **Gleichzeitig beenden** . Alle ausgewählten Angebotspositionen haben dasselbe Start- und Enddatum.

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

Angebotspositionen gleichzeitig beenden



Setzen Sie einen Servicevertrag aus

Setzen Sie einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen aus, indem Sie einen Auftrag in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Durch das Aussetzen eines Servicevertrags werden die in diesem Servicevertrag angegebenen Services ausgesetzt oder deaktiviert.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag aussetzen, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis: Wenn Sie keinen Fortsetzungsauftrag erstellen, wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit ausgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie **Anhalten** aus.
5. Geben Sie im Fenster Servicevertrag aussetzen den Zeitraum der Aussetzung für den Servicevertrag in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Felder.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** Feld wird der Servicevertrag auf unbestimmte Zeit ausgesetzt. Sie können den Servicevertrag manuell fortsetzen. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie einen Servicevertrag fort.

6. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
7. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diesen Servicevertrag wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.

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

8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnis

Mit dem Servicevertrag werden auch alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen ausgesetzt. Der Servicevertrag bleibt jedoch im aktuellen Status. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befinden sich der Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen erneut im Status „aktiv“ oder „Entwurf“. Nach dem Enddatum des Servicevertrags werden der ausgesetzte Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen in den Status „Abgelaufen“ versetzt.

Ändern Sie einen Servicevertrag

Ändern Sie einen Servicevertrag, damit Sie seine vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Ändern Sie alle Positionen** Dient zum Ändern des Servicevertrags.
5. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die Servicevertragsposition. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.

   Hinweis: Die Konfigurator-UI wird nur angezeigt, wenn der Servicevertrag über eine einzelne Servicevertragsposition verfügt. Für mehrere Servicevertragspositionen wird ein Angebot oder ein Auftrag mit Vertragspositionen im Status „Entwurf“ oder „aktiv“ erstellt.

6. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Angebotsnummer in der Bestätigungsnachricht auswählen, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern des Servicevertrags erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Setzen Sie einen Servicevertrag fort

Setzen Sie einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen fort, indem Sie einen Auftrag in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Servicevertrag fortsetzen, starten Sie die in diesem Servicevertrag angegebenen Services neu.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag fortsetzen, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
5. Im Fenster Servicevertrag fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie den Servicevertrag fortsetzen möchten.
6. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung des Servicevertrags in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
7. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen des Servicevertrags wird erstellt.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnis

Der Servicevertrag und alle zugehörigen untergeordneten Vertragspositionen und Berechtigungen befinden sich je nach Startdatum der jeweiligen Entität wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“.

Verlängern Sie einen Servicevertrag

Verlängern Sie einen Servicevertrag im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Bevor der Servicevertrag abläuft.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag nicht verlängern, wenn er sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat.
Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Verträge wird gemäß dem Erfüllungs-Flow ausgeführt, der vom Kunden für diese verlängerten Angebote definiert wurde.

Erforderliche Rolle:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
5. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Ein neuer Servicevertrag wird erstellt.

Ergebnis

Ein neuer Servicevertrag wird im Status Entwurf erstellt. Weitere Details können Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf anzeigen.

Stornieren Sie einen Servicevertrag

Erstellen Sie einen Auftrag, um einen Servicevertrag und seine untergeordneten Servicevertragspositionen auf der zu stornieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie einen Servicevertrag stornieren, beenden Sie die in diesem Servicevertrag angegebenen Services.

Vorbereitungen

Sie können einen Servicevertrag stornieren, wenn sich mindestens eines der zugehörigen verkauften Stammprodukte im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie einen Servicevertrag stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen werden ebenfalls storniert und auf den Status „Abgebrochen“ gesetzt.
5. Im Fenster Servicevertrag stornieren in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Datum ein, an dem der Servicevertrag storniert wird.
6. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
7. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diesen Servicevertrag wird ein Auftrag mit der Aktion „Abbrechen“ erstellt.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind im Servicevertrag sichtbar.

Ergebnis

Mit dem Servicevertrag werden auch alle zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen storniert und befinden sich in **Abgebrochen** status.

Sperren Sie eine Servicevertragsposition

Setzen Sie eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen aus, indem Sie einen Auftrag im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Durch das Aussetzen einer Servicevertragsposition setzen Sie die Services und Merkmale aus, die dieser Servicevertragsposition zugeordnet sind.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition aussetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis: Wenn Sie keinen Fortsetzungsauftrag erstellen, wird die Servicevertragsposition unbegrenzt ausgesetzt.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie die Servicevertragsposition aus der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen aus, die Sie aussetzen möchten.
5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Geben Sie im Fenster „Servicevertragsposition aussetzen“ den Zeitraum der Aussetzung für die Servicevertragsposition in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.

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

Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** , Die Servicevertragsposition wird ausgesetzt. Sie können den Servicevertrag manuell fortsetzen, indem Sie die Option Fortsetzen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie eine Servicevertragsposition fort

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diese Servicevertragsposition wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnis

Mit der Servicevertragsposition werden auch alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie ausgesetzt. Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befindet sich die Servicevertragsposition erneut im Status „aktiv“. Nach dem Enddatum des Servicevertrags werden die angehaltene Servicevertragsposition und alle zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen in den Status Abgelaufen versetzt.

Ändern Sie eine Servicevertragsposition

Ändern Sie eine Servicevertragsposition, damit Sie ihre vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen eine oder mehrere Servicevertragspositionen aus, für die Sie die Merkmale und Einzelposten ändern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Ändern** Zum Ändern der ausgewählten Servicevertragspositionen.
6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die Servicevertragsposition.
   Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.

   Hinweis: Die Konfigurator-UI wird nur angezeigt, wenn Sie eine einzelne Servicevertragsposition auswählen. Wenn Sie mehrere Servicevertragspositionen ausgewählt haben, wird der erstellte Auftrag oder das erstellte Angebot angezeigt.

7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.

- Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern der Servicevertragsposition erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Angebotsnummer klicken, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
- Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern der Servicevertragsposition erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.

8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Setzen Sie eine Servicevertragsposition fort

Erstellen Sie einen Auftrag, um eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen in fortzusetzen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie eine Servicevertragsposition fortsetzen, starten Sie die in dieser Servicevertragsposition angegebenen Services neu.

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition fortsetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Servicevertragsposition aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster Servicevertragsposition fortsetzen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie die Servicevertragsposition fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung der Servicevertragsposition in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen der Servicevertragsposition wird erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnis

Mit der Servicevertragsposition befinden sich alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie ebenfalls wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“, abhängig vom Startdatum der jeweiligen Entität.

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

Verlängern Sie eine Servicevertragsposition

Verlängern Sie eine Servicevertragsposition im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können die in der Servicevertragsposition angegebenen Services und die zugehörigen untergeordneten Servicevertragspositionen und Berechtigungen verlängern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Servicevertragsposition nicht verlängern, wenn sie sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat.

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Vertragspositionen wird gemäß dem vom Kunden definierten Erfüllungs-Flow für diese zu verlängernden Angebote ausgeführt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.
3. Wählen Sie in den Servicevertragslisten den Servicevertrag aus, den Sie verlängern möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Servicevertragsposition aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zur Verlängerung der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
6. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Servicevertragsposition wird erstellt.

Ergebnis

Die neue Servicevertragsposition wird mit der verlängerten Vertragsposition im Status Entwurf erstellt. Weitere Details finden Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf.

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

Stornieren Sie eine Servicevertragsposition

Erstellen Sie einen Auftrag, um eine Servicevertragsposition und ihre untergeordneten Servicevertragspositionen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu stornieren. Wenn Sie eine Servicevertragsposition stornieren, stornieren oder deaktivieren Sie die Services und Merkmale, die dieser Servicevertragsposition zugeordnet sind.

Vorbereitungen

Sie können eine Servicevertragsposition stornieren, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ oder „Ausgehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Servicevertragsposition stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus.
4. Wählen Sie im Servicevertrag die Servicevertragsposition aus der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen aus, die Sie stornieren möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Im Fenster Servicevertragsposition stornieren in **Startdatum und -Uhrzeit** Geben Sie das Datum ein, an dem die Servicevertragsposition deaktiviert wird.
7. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
8. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diese Servicevertragsposition wird ein Auftrag mit der Aktion „Abbrechen“ erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Servicevertragsposition sichtbar.

Ergebnis

Mit der Servicevertragsposition werden auch alle zugeordneten Entitäten in der Hierarchie storniert und in den Status „Abgebrochen“ versetzt.

Upselling- oder Downselling einer Servicevertragsposition

Upselling- oder Downselling einer Servicevertragsposition auf der Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Sie können die Mengen der in der Servicevertragsposition angegebenen Produkte reduzieren oder erhöhen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**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. Wählen Sie in den Servicevertragslisten den Servicevertrag aus, den Sie aktualisieren möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen eine oder mehrere Servicevertragspositionen aus, die Sie aktualisieren möchten.
5. Wählen Sie Aus **Upselling oder Downselling** .
6. Erhöhen oder reduzieren Sie im Dialogfeld „Upselling“ oder „Downselling“ den Wert in **Menge** Feld.
7. Wählen Sie das Startdatum der neuen Servicevertragsposition aus **Gültig ab** Feld.
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Upselling oder Downselling der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Angebotsnummer in der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Upselling oder Downselling der Servicevertragsposition erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste „Einzelposten“ auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Servicevertragsposition mit den erhöhten oder reduzierten Mengen wird mit dem Startdatum als erstellt **Gültig ab** Datum, das Sie ausgewählt haben.

> **Hinweis:** Für Upselling unverändert Startdatum und Enddatum der ursprünglichen Servicevertragsposition. Für Downselling wird das Enddatum der ursprünglichen Servicevertragsposition auf n-1-Datum des Startdatums der neuen Servicevertragsposition aktualisiert.

Ändern Sie eine Berechtigung

Ändern Sie eine Berechtigung, die einem Account zugeordnet ist, damit Sie die vorhandenen Konfigurationen aktualisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigungen“ die Berechtigung aus, für die Sie die Merkmale ändern möchten.
5. Wählen Sie **Ändern**.

> **Hinweis:** Sie können nur Berechtigungen ändern, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht ändern.

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

6. Ändern Sie auf der Konfigurator-UI die vorhandenen Konfigurationen für die ausgewählte Berechtigung. Weitere Informationen zur Konfigurator-UI finden Sie unter Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Ein Auftrag oder ein Angebot wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle „Kundenlebenszyklus-Workflows“ festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Ändern der Berechtigung erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Angebotsnummer klicken, um die geänderten Angebotspositionen anzuzeigen. Das Angebot wird genehmigt, und der Status ändert sich in **Abgeschlossen** Dient zum Erstellen eines Auftrags.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Ändern der Berechtigung erstellt. Sie können in der Bestätigungsnachricht auf die Auftragsnummer klicken, um die geänderten Auftragspositionen anzuzeigen.
8. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Eine Berechtigung aussetzen

Halten Sie eine Berechtigung an, indem Sie eine Bestellung im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Durch das Aussetzen einer Berechtigung sperren oder deaktivieren Sie die mit dieser Berechtigung verknüpften Services und Merkmale.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung aussetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung aussetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ befindet.

Hinweis: Sie können nur Berechtigungen aussetzen, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht aussetzen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie aussetzen möchten.
5. Wählen Sie **Anhalten** aus.
6. Geben Sie im Fenster Berechtigung aussetzen den Zeitraum der Aussetzung für die Berechtigung in ein **Startdatum und -Uhrzeit** Und **Enddatum und -Uhrzeit** Feld.

   Hinweis: Wenn Sie keinen Wert in eingeben **Enddatum und -Uhrzeit** , Die Berechtigung wird ausgesetzt. Sie können die Berechtigung manuell fortsetzen, indem Sie die Option Fortsetzen verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Setzen Sie eine Berechtigung fort.

7. Fügen Sie einen Grund für eine Aussetzung in hinzu **Grund für die Aussetzung** Feld.
8. Wählen Sie **Anhalten** aus.
   Für diese Berechtigung wird ein Auftrag mit der Aussetzungsaktion erstellt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnis

Wenn Sie ein Enddatum und eine Endzeit angeben, wird eine Auftragsposition fortsetzen als Teil desselben Auftrags erstellt. Nach diesem Aussetzungszeitraum befindet sich die Berechtigung erneut im Status „aktiv“. Nach dem Enddatum der Berechtigung wird die ausgesetzte Berechtigung in den Status Abgelaufen verschoben.

Setzen Sie eine Berechtigung fort

Setzen Sie eine Berechtigung fort, indem Sie eine Bestellung auf erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wenn Sie eine Berechtigung fortsetzen, starten Sie die Services und die in dieser Berechtigung angegebenen Merkmale neu.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung fortsetzen, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „Inaktiv“, „Abgebrochen“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung fortsetzen, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „Angehalten“ befindet.

Hinweis: Sie können nur Berechtigungen fortsetzen, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht fortsetzen.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie fortsetzen möchten.
5. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
6. Im Fenster „Berechtigung fortsetzen“ in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld eingeben, wann Sie die Berechtigung fortsetzen möchten.
7. Fügen Sie einen Grund für die Fortsetzung der Berechtigung in hinzu **Grund für Fortsetzung** Feld.
8. Wählen Sie Aus **Fortsetzen** .
   Ein Auftrag zum Fortsetzen der Berechtigung wird erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnis

Die Berechtigung befindet sich basierend auf dem Startdatum der Berechtigung wieder im Status „aktiv“ oder „Entwurf“.

Verlängern Sie eine Berechtigung

Verlängern Sie eine Berechtigung für Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung nicht verlängern, wenn sie sich im Status „Abgebrochen“ befindet oder kein Enddatum hat. Weitere Informationen finden Sie unter .

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

Die Auftragsverarbeitung für produktbestandsbasierte Berechtigungen wird gemäß dem vom Kunden definierten Erfüllungs-Flow für diese zu verlängernden Angebote ausgeführt.

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots oder einer Verkaufschance benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie verlängern möchten.
5. Wählen Sie Aus **Verlängern** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zur Verlängerung der Berechtigung erstellt. Sie können die Angebotsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um das Verlängerungsangebot zu überprüfen. Nachdem das Angebot genehmigt wurde und der Status auf aktualisiert wurde **Abgeschlossen** , Wird ein Auftrag zur weiteren Verarbeitung erstellt.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum verlängern der Berechtigung erstellt. Sie können die Auftragsnummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um den Verlängerungsauftrag zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity ist, wird eine Möglichkeit zum verlängern des Servicevertrags erstellt. Sie können die Opportunity-Nummer aus der Bestätigungsnachricht auswählen, um die Verlängerungsmöglichkeit zu überprüfen.
   - Wenn die ausgewählte Zielentität eine Opportunity und ein Angebot ist, werden sowohl die Opportunity als auch das Angebot zur Verlängerung des Servicevertrags erstellt. Sie können zur Verkaufschance und zum Angebot navigieren, indem Sie die Nummern in der Bestätigungsnachricht auswählen.
6. Nachdem die Auftragspositionen erfüllt sind, legen Sie den Status auf fest **Abgeschlossen** .
   Eine neue Berechtigung wird erstellt.

Ergebnis

Die neue Berechtigung wird im Status Entwurf erstellt. Weitere Details finden Sie in der zugehörigen Liste Verlängerungsverlauf.

Brechen Sie eine Berechtigung ab

Brechen Sie eine Berechtigung ab, indem Sie eine Bestellung im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erstellen. Wenn Sie eine Berechtigung abbrechen, brechen Sie die mit dieser Berechtigung verknüpften Services und Merkmale ab oder deaktivieren sie.

Vorbereitungen

Sie können eine Berechtigung stornieren, wenn sich das zugehörige verkaufte Stammprodukt im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet. Für Produktbestandsdatensätze können Sie eine Berechtigung stornieren, wenn sich der zugehörige Produktbestandsdatensatz im Status „aktiv“ oder „Angehalten“ befindet.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Berechtigungen stornieren, die einem Account zugeordnet sind. Sie können Berechtigungen, die Servicevertragspositionen zugeordnet sind, nicht stornieren.

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht aus **Kunde** > **Accounts**an.
3. Öffnen Sie den Account, zu dem die Berechtigung gehört.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus, die Sie abbrechen möchten.
5. Wählen Sie **Abbrechen**.
6. Im Fenster Berechtigung abbrechen in **Startdatum und -Uhrzeit** Feld das Datum eingeben, an dem die Berechtigung deaktiviert wird.
7. Fügen Sie einen Grund für einen Abbruch in hinzu **Grund für Stornierung** Feld.
8. Wählen Sie **Abbrechen**.
   Für diese Berechtigung wird ein Auftrag mit der Abbruchaktion erstellt.
9. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   Die Änderungen sind in der Berechtigung sichtbar.

Ergebnis

Die Berechtigung wird dauerhaft abgebrochen und wird in den Status „Abgebrochen“ versetzt.

Fügen Sie einem Servicevertrag Vertragspositionen hinzu

Fügen Sie einem Servicevertrag im eine oder mehrere Vertragspositionen hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- Zum Erstellen eines Auftrags benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_ind_tmt_orm.order_Agent.
- Zum Erstellen eines Angebots benötigen Sie sn_customerservice_Manager und sn_Sales_common.Sales_Agent.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich.**an.
2. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen die Option aus **Serviceverträge** .
3. Wählen Sie in der Liste Verträge und Berechtigungen – Serviceverträge den Servicevertrag aus, um weitere Vertragspositionen hinzuzufügen.
4. Wählen Sie im Formular Servicevertrag die Option aus **Fügen Sie Eine Vertragsposition Hinzu** .
   Die Zielentität wird abhängig von den Regeln erstellt, die in der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows festgelegt sind. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren der Richtlinienentscheidungstabelle für Kundenlebenszyklus-Workflows.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 ausgewählte Zielentität ein Angebot ist, wird ein Angebot zum Erstellen einer neuen Servicevertragsposition erstellt.
- Wenn die ausgewählte Zielentität ein Auftrag ist, wird ein Auftrag zum Erstellen einer neuen Servicevertragsposition erstellt.

Das Feld „vorhandener Vertrag“ verweist auf den aktuellen Servicevertrag. Alle anderen Felder wie Vertragsstartdatum, Vertragsenddatum und Vertragsverlängerung werden automatisch mit den aktuellen Vertragsdetails ausgefüllt.

5. Fügen Sie auf der Registerkarte Katalog dem neu erstellten Angebot oder Auftrag Produkte hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Angebot Produkte hinzu.
6. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung senden** .
7. Doppelklicken Sie in der zugehörigen Liste Auftragspositionen auf den Wert Status der übergeordneten Auftragsposition, und legen Sie ihn auf fest **Abgeschlossen** .
   In der zugehörigen Liste Servicevertragsposition wird eine neue Servicevertragsposition erstellt und hinzugefügt.

Fügen Sie abgedeckte Produkte mithilfe des Vertrags- und Berechtigungs-Workflows hinzu

Abgedeckte Produkte beziehen sich auf bestimmte Produkte oder Auftragspositionen, die in einem Servicevertrag enthalten sind. Diese Elemente sind mit dem Vertrag verknüpft, um zu definieren, was für Service oder Wartung abgedeckt ist. Abgedeckte Produkte können direkt durch die Vertragsdatensätze nachverfolgt werden, was Änderungen und die Transparenz der abgedeckten Produkte erleichtert.

Service Desk-Mitarbeiter im Auftragsmanagement können die Produkte auswählen, die von einem Vertrag abgedeckt werden sollen, wenn der Auftrag für das Vertragsangebot erfasst wird. Informationen zum manuellen Zuordnen eines abgedeckten Produkts zu einer Vertragsposition finden Sie unter Fügen Sie abgedeckte Produkte zu Auftragspositionen hinzu

Sie können auch die abgedeckten Produkte ändern, die einer Vertragsposition hinzugefügt wurden. Sie können dieser Vertragsposition oder dieser Berechtigung neue abgedeckte Produkte hinzufügen und die vorhandenen abgedeckten Produkte entfernen.

Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu

Fügen Sie die verkauften Produkte oder die Installationsbasiselemente zu Serviceverträgen, Vertragspositionen oder Berechtigungen hinzu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verkaufte Produkte sind Produkte und Komponenten, die an einen Account oder einen Verbraucher verkauft wurden und mehrere Verträge haben können. Ein Installationsbasiselement ist eine Instanz des verkauften Produkts, das für einen Account oder Verbraucher bereitgestellt wurde.

Zuordnung verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente zu Post-Sales Support Die Entität hilft dabei, die Produkte oder Installationsbasiselemente nachzuverfolgen, die für einen Kunden unter dieser Entität gewartet werden.

Ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement kann zu hinzugefügt werden Post-Sales Support Entität im Entwurf, aktiv , Oder angehalten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 eine Entität gelöscht wird, wird auch das zugehörige verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement gelöscht.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder -Schnittstelle Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Schnittstelle	Aktion
Anwenderoberfläche von ServiceNow AI Platform	Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge und Berechtigungen**an.
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	○ Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an. ○ Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** .

2. Fügen Sie das abgedeckte verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement Serviceverträgen und Vertragspositionen hinzu , Oder-Berechtigungen.

Hinzufügen zu:	Prozedur
Serviceverträge	**a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Serviceverträge** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie den Servicevertrag aus, dem Sie das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzufügen möchten. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedeckte Produkte oder abgedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** .
Servicevertragspositionen	**a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Serviceverträge** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie den Servicevertrag aus, der über die erforderliche Vertragsposition 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.

Hinzufügen zu:	Prozedur
	c. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Vertragsposition aus, der Sie das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzufügen möchten, das abgedeckt ist. **d.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedecktes verkauftes Produkt oder abgedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** . **Hinweis:** Wenn ein verkauftes Produkt oder ein abgedecktes Installationsbasiselement zu einer Vertragsposition hinzugefügt wird, wird dies durchgeführt „ S den zugehörigen Berechtigungen nicht hinzugefügt.
Berechtigungen	**a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Service verträge**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Servicever träge** Im Navigationsmenü. **b.** Wählen Sie den Servicevertrag aus, der über die erforderliche Vertragsposition verfügt. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Vertragsposition aus, die über die erforderliche Berechtigung verfügt. **d.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Berechtigungen“ die Berechtigung aus, der Sie das verkaufte Produkt oder das Installationsbasiselement hinzufügen möchten. **e.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste abgedecktes verkauftes Produkt oder abgedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** . Sie können auch wie folgt direkt zum Formular „Berechtigungen“ navigieren: **a.** Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Berechtigungen**an. **Hinweis:** In ServiceNow AI Platform Schnittstelle, wählen Sie aus **Berechtigungen** Im Navigationsmenü.

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

Hinzufügen zu:	Prozedur
	b. Wählen Sie die Berechtigung aus, der das verkaufte Produkt oder das Instal–lationsbasiselement hinzugefügt werden muss. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste ab–gedecktes verkauftes Produkt oder ab–gedeckte Installationsbasiselemente die Option aus **Neu** .

Hinweis:

- Sie können entweder ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement zu hinzufügen Post-Sales Support Entität.
- Der Status der Entität darf nicht „Abgelaufen“ oder „Abgebrochen“ sein.

3. Füllen Sie die Felder im Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“ aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Formular „Verkauftes Produkt“ .
4. Wählen Sie **Absenden** aus.

Zeichnen Sie die Nutzung für die Berechtigung auf

Erfassen Sie den Verbrauch oder die Nutzungen aus den insgesamt für eine Berechtigung zugeteilten Merkmalsmengen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice_Manager, sn_customerservice_Agent und sn_customerservice.Consumer_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn eine Berechtigung in den Status aktiv wechselt, werden Nutzungsdatensätze erstellt. Sie können die Nutzungsdatensätze basierend auf Einheiten oder Mengen aktualisieren, die verwendet werden, wenn der Kunde die Services nutzt. Wenn ein Merkmal beispielsweise 50 Kundenbesuche enthält, wird im Feld Gesamteinheiten 50 angezeigt, und das Feld verwendete Einheiten wird nach jedem Besuch aktualisiert. Manager können Nutzungsdatensätze für eine Berechtigung erstellen und aktualisieren, Service Desk-Mitarbeiter können jedoch nur das Feld „verwendete Einheiten“ aktualisieren.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu ServiceNow AI Platform-Schnittstelle oder -Schnittstelle Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Schnittstelle	Aktion
Plattform-Schnittstelle	Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Verträge und Berechtigungen** > **Serviceverträge**an.

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

Schnittstelle	Aktion
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM	◦ Navigieren zu **Alle** > **Arbeitsbereicherfahrung** > **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an. ◦ Navigieren Sie in der Listenansicht zu **Verträge und Berechtigungen** > **Berechtigungen**an.

2. Zeichnen Sie die Nutzung für eine Berechtigung auf.

Von	Diese Aktion ausführen
Serviceverträge	**a.** Wählen Sie den Vertrag aus, der über die Berechtigung verfügt, für die Sie die Nutzung nachverfolgen möchten. **b.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Servicevertragspositionen die Vertragsposition aus, die über die Berechtigung verfügt. **c.** Wählen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungen die Berechtigung aus. **d.** Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungsnutzungen den Nutzungsdatensatz.
Berechtigungen	**a.** Wählen Sie die Berechtigung aus, für die Sie die Nutzung nachverfolgen möchten. **b.** Öffnen Sie in der zugehörigen Liste Berechtigungsnutzungen den Nutzungsdatensatz.

3. Füllen Sie im Formular „Berechtigungsnutzung“ aus **Verwendete Einheiten** Feld.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie auf der Seite Berechtigung die Option aus **Aktualisieren** Zum Speichern der Berechtigung. Wenn Sie das Menü Serviceverträge verwendet haben, um die Nutzung aufzuzeichnen, wählen Sie aus **Aktualisieren** Um die Vertragsposition und dann den Servicevertrag zu speichern.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement verwenden

Vertriebsprozessmanager können verwenden Lead-to-Cash-Prozessmanagement Dient zum Erstellen von Vertriebsprozessdatensätzen und zur Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsprozessen über ein konsolidiertes Dashboard.

Übersicht über die Erstellung und Überwachung von Vertriebsprozessen

Greifen Sie auf zu Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Dient zum Erstellen von Vertriebsprozessdatensätzen und zur Überwachung des Vertriebsprozesses mithilfe des Vertriebsprozess-Dashboards.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Vertriebsprozess-Datensatz

  Erstellen Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz, um Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount zu überwachen und nachzuverfolgen.

- Navigieren im Vertriebsprozess-Dashboard

  Machen Sie sich mit dem Vertriebsprozess-Dashboard vertraut, damit Sie navigieren und das Dashboard zur Überwachung des Vertriebsprozesses verwenden können.

- Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten

  Überwachen und verfolgen Sie Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount, nachdem Sie einen Vertriebsprozessdatensatz erstellt haben.

- Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

  Erstellen Sie Prüflisten, um beim Abschließen von Routineaufgaben und -Prozessen wie der Erfüllung von Aufträgen die Richtigkeit und Konsistenz sicherzustellen und Fehler zu vermeiden.

- Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

  Hängen Sie Dateien, Dokumente, Bilder wie Implementierungspläne, vom Kunden bereitgestellte Spezifikationen oder abgeschlossene Angebote im Zusammenhang mit einem Kundenaccount an, den Sie überwachen, mit einem Vertriebsprozess-Datensatz an.

- Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

  Zeigen Sie konsolidierte E-Mails für alle fest verknüpften Entitäten an, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden, und verfassen Sie E-Mails über das Vertriebsprozess-Dashboard.

- Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

  Informieren Sie sich über die Bedingungen für das Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und das Hard- oder Soft-Linking von Datensätzen in der Knotenzuordnung.

- Erstellen Sie Geschäftsprozessaufgaben

  Erstellen Sie Geschäftsprozessaufgaben, um verschiedene Aufgaben auf Datensatzebene des Vertriebsprozesses nachzuverfolgen.

Erstellen Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz

Überwachen und verfolgen Sie Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount, indem Sie in einen Vertriebsprozess-Datensatz erstellen Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol (☰).
3. Navigieren zu **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** > **Vertriebsprozessdatensätze**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.

4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuen Vertriebsprozess-Datensatz erstellen“

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung des Geschäftsprozessdatensatzes, der zur schnellen Identifizierung in Listen und Benachrichtigungen verwendet wird.
Geschäftsprozess	Ein Geschäftsprozess, den Sie überwachen möchten, z. B. „Order-to-Cash“.
Account	Kundenaccount, für den Sie die Vertriebsaktivitäten überwachen möchten.
Zugewiesen an	(Optional) Person, die für die Verwaltung und Überwachung des Vertriebsprozessdatensatzes verantwortlich ist.
Geschäftsentität	Die Vertriebsentität der obersten Ebene, die Sie überwachen möchten, z. B. Opportunity. Angebote und Aufträge im Zusammenhang mit dieser Entität werden automatisch in die Knotenzuordnung aufgenommen.

Wenn Sie eine Geschäftsentität auswählen, werden alle ähnlichen Entitäten angezeigt, die sich auf den ausgewählten Account beziehen.

6. Wählen Sie die Datensätze aus, die Sie überwachen möchten, direkt unter dem Vertriebsprozess-Datensatz aus.
7. Wählen Sie Aus **Speichern und öffnen** .
   Ein Dashboard mit einer hierarchischen Knotenzuordnung und einem Detailabschnitt im Zusammenhang mit den ausgewählten Datensätzen wird angezeigt.

Nächste Maßnahme

Verfolgen und verwalten Sie den Vertriebsprozess mithilfe des Vertriebsprozess-Dashboards. Weitere Informationen finden Sie unter Navigieren im Vertriebsprozess-Dashboard und Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten.

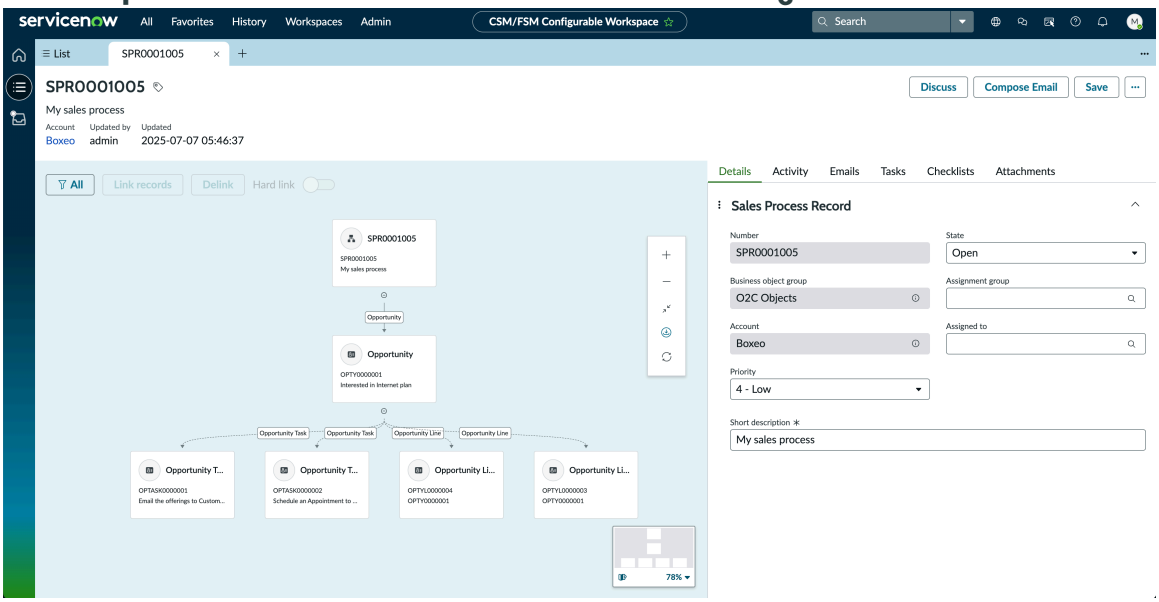
Navigieren im Vertriebsprozess-Dashboard

Machen Sie sich mit den verschiedenen Elementen vertraut, aus denen das Vertriebsprozess-Dashboard in besteht Lead-to-Cash-Prozessmanagement Anwendung.

Das Vertriebsprozess-Dashboard in Lead-to-Cash-Prozessmanagement Die Anwendung bietet eine konsolidierte Ansicht der Vertriebsaktivitäten in Entitäten wie Verkaufschancen, Angeboten und Bestellungen.

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

Vertriebsprozess-Dashboard im Lead-to-Cash-Prozessmanagement



Knotenzuordnungselemente

Die hierarchische Knotenzuordnung stellt die Beziehungen von Vertriebsentitäten visuell dar. Vertriebsprozessmanager und Vertragsadministratoren können diese Zuordnung dynamisch verwalten, indem sie Datensätze verknüpfen oder lösen und Soft-Links zur aktiven Überwachung in harte Links konvertieren. Die folgende Tabelle beschreibt die Funktion von Knotenzuordnungselementen.

Knotenzuordnungselemente

Element	Funktion
Filtersymbol	Filtern Sie den Link nach Typen, um zugehörige Knoten anzuzeigen. Sie können filtern, um alle Knoten oder fest verknüpften Knoten anzuzeigen.
Datensätze verknüpfen	Verknüpfen Sie weitere Vertriebsdatensätze mit dem ausgewählten Knoten. Um weitere Datensätze hinzuzufügen, wählen Sie aus **Datensätze verknüpfen** , Und wählen Sie dann eine aus **Geschäftsentität** Im Popup-Fenster „Datensätze verknüpfen“. Wählen Sie bestimmte Datensätze aus, die Sie verknüpfen möchten, und wählen Sie sie aus **Link ausgewählt** .
Verknüpfung aufheben	Löschen Sie den untergeordneten Datensatz und seine Hierarchie. Um die Verknüpfung eines Datensatzes aufzuheben, wählen Sie einen Link aus, der einen übergeordneten Knoten und seine untergeordneten Knoten verbindet, die Sie nicht mehr überwachen möchten, und wählen Sie aus **Verknüpfung Aufheben** .
Feste Verknüpfung	Ermöglicht Ihnen das Konvertieren von Soft-Links in harte Links und umgekehrt. Um einen Link zu konvertieren, wählen Sie ihn aus, und wählen Sie aus **Harter Link** Umschalter.

Standardmäßig werden in der Knotenzuordnung nur drei Ebenen angezeigt, wenn Sie einen Vertriebsprozess-Datensatz in öffnen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Administratoren können die Anzahl der angezeigten Ebenen erhöhen oder verringern. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie hierarchische Knotenzuordnungsebenen für an Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Knotenzuordnung können jeweils nur 250 Knoten angezeigt werden. Wenn Sie mehr als 250 Knoten haben, reduzieren Sie einige Knoten, erweitern und zeigen Sie die anderen Knoten an.

Detailbereich

In einem Detailabschnitt werden alle relevanten Betriebselemente – Aufgaben, E-Mails, Prüflisten und Anhänge – in einem einzigen Bereich konsolidiert.

Hinweis:

Zugehörige Listen, die in der Cockpit-Ansicht „Vertrieb“ in konfiguriert sind Next Experience UI steuert die Registerkarten, die für eine Vertriebsentität im Vertriebs-Dashboard angezeigt werden.

Zugehörige Informationen

Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten

Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

Verwalten Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

Sidebar verwenden

Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten

Überwachen und verfolgen Sie Vertriebsaktivitäten für einen Kundenaccount, nachdem Sie einen Vertriebsprozessdatensatz erstellt haben.

Die **Details** , **Aktivität** , Und **Aufgaben** Registerkarten enthalten die folgenden Informationen, wenn Sie einen Knoten im auswählen Lead-to-Cash-Prozessmanagement Knotenzuordnung des Vertriebsprozesses:

Vertriebsentitätsdetails für einen Account

Greifen Sie auf wichtige Informationen zu einem Vertriebsprozessdatensatz zu, z. B. Datensatznummer, Status, dem dem Datensatz zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter, Account und Priorität, sowie auf zusätzliche Details für zugehörige Vertriebsentitäten wie Produktangebot, Angebotsdatum, Preisinformationen usw., um die Entscheidungsfindung und Problemlösung zu beschleunigen.

Aktivitäten

Zeigen Sie einen laufenden Verlauf von Updates an, z. B. Feldänderungen oder die Verfügbarkeit neuer Dateianhänge, sodass Sie über den Vertriebsprozess-Datensatz auf dem Laufenden bleiben können, ohne Kontexte wechseln zu müssen. Aktivitäten können nur für einen Vertriebsprozess-Datensatz angezeigt werden. Filtern, suchen und sortieren Sie Aktivitäten mithilfe des Filters , Suche Und Sortieren Symbole.

Aufgabenzuweisung und -Status

Zeigen Sie eine konsolidierte Liste von Aufgaben an, die Informationen zu fest verknüpften Entitätsdatensätzen enthält, die mithilfe des Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden, einschließlich Geschäftsprozessaufgaben. Die Informationen umfassen den Status der Aufgabe, die Beschreibung und den ihr zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter. Sie können Aufgaben auch mithilfe der Aufgaben-ID, der Kurzbeschreibung oder des Status über das Suchfeld und das Filtersymbol suchen und filtern .

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Listen, die in der Cockpit-Ansicht „Vertrieb“ in konfiguriert sind Next Experience UI steuert die Registerkarten, die für eine Vertriebsentität im Vertriebs-Dashboard angezeigt werden. Sie können beispielsweise Registerkarten wie anzeigen **Einzelposten für eine Verkaufschance** Und **Positionsmerkmale für Verkaufschancenposition** Enthält die entsprechenden Datensatzdetails.

Durch den Zugriff auf die Vertriebsdaten und die Verwendung integrierter Kommunikationskanäle wie Sidebar-Diskussionen und E-Mails können Sie die Vollständigkeit und Genauigkeit von Datensätzen fördern und nachfolgende Prozesse wie Auftragserfüllung, Umsatzrealisierung und Berichterstellung unterstützen.

Zugehörige Informationen

Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

Sidebar verwenden

Erstellen und verwalten Sie Aufgabenprüflisten

Erstellen und verwalten Sie Prüflisten, um den Fortschritt beim Abschließen von Routineaufgaben oder sich wiederholenden Aufgaben und Prozessen wie der Erfüllung von Aufträgen nachzuverfolgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Unter **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** , Wählen Sie aus **Vertriebsprozess-Datensätze** .
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Wählen Sie aus **Prüflisten** Registerkarte.
6. Wählen Sie Aus **Element hinzufügen** .
7. Geben Sie eine Aufgabe in ein **Kontrollkästchen** Feld.
8. Wiederholen Sie die Schritte, um Ihrer Prüfliste weitere Aufgaben hinzuzufügen.

   Um eine Aufgabe beim Erstellen der Prüfliste zu entfernen, wählen Sie das Symbol Löschen Neben dem Aufgabeneintrag.
9. Wählen Sie **Speichern**.
   Sie können Ihrer Prüfliste weitere Aufgaben hinzufügen, indem Sie auswählen **Bearbeiten** .
10. **Wahlweise:** Ändern Sie eine gespeicherte Prüfliste, indem Sie Elemente hinzufügen oder löschen.

    a. Wählen Sie im Datensatz des Vertriebsprozesses im Dashboard die Option aus **Prüflisten** .

    b. Wählen Sie **Bearbeiten**.

    c. Fügen Sie ein Element hinzu, oder löschen Sie es.

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

- Um ein Element zu löschen, wählen Sie das Löschen-Symbol Neben dem Aufgabeneintrag.
- Um ein Element hinzuzufügen, wählen Sie aus **Element hinzufügen** Und geben Sie den Namen der Aufgabe an.

d. Wählen Sie **Speichern**.

Fügen Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz hinzu

Fügen Sie Dateien, Dokumente oder Bilder wie Implementierungspläne, vom Kunden bereitgestellte Spezifikationen oder abgeschlossene Angebote im Zusammenhang mit einem Kundenaccount an, den Sie überwachen, mit einem Vertriebsprozess-Datensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Dateien nur an einen Vertriebsprozess-Datensatz anhängen. Um Anhänge zu untergeordneten Datensätzen hinzuzufügen, müssen Sie zur Datensatzseite der jeweiligen Entität navigieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Unter **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** , Wählen Sie aus **Vertriebsprozess-Datensätze** .
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Anhänge** aus.
6. Dateien hochladen.

Hinweis: Die standardmäßige maximale Dateigröße beträgt 1 GB, dies kann jedoch je nach Größenbeschränkung variieren, die von Ihrem Administrator auf festgelegt wurde ServiceNow Instanz.

Methode	Aktion
Drag-and-Drop	Ziehen Sie die Datei per Drag-and-Drop aus Ihrem System in den Bereich Anhänge.
Wählen Sie eine Datei aus Ihrem System aus	**a.** Wählen Sie Aus **Wählen Sie Datei aus** . **b.** Wählen Sie im Popup-Fenster „Dateien durchsuchen“ die Datei aus. **c.** Wählen Sie **Öffnen**.

7. Wählen Sie **Hochladen** aus.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Dateien an, indem Sie auf das Symbol Hinzufügen klicken .

Nächste Maßnahme

Anhänge herunterladen, umbenennen oder löschen. Weitere Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-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.

Verwalten Sie Anhänge für einen Vertriebsprozess-Datensatz

Benennen Sie Dateien, Dokumente oder Bilder um, laden Sie sie herunter, oder löschen Sie sie, z. B. Implementierungspläne, vom Kunden bereitgestellte Spezifikationen oder abgeschlossene Angebote, die sich auf einen Kunden-Account beziehen, den Sie mit einem Vertriebsprozess-Datensatz überwachen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Unter **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** , Wählen Sie aus **Vertriebsprozess-Datensätze** .
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Wählen Sie die Registerkarte **Anhänge** aus.
6. Wählen Sie den Anhang aus.
7. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen Für den Anhangseintrag.
8. Wählen Sie die gewünschte Aktion aus.
   - Herunterladen
   - Löschen
   - Umbenennen

   Tipp: Wählen Sie für Massenlöschungen oder Downloads die Dateien aus, oder wählen Sie aus **Alle Dateien** Und wählen Sie dann die Aktion aus.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie einen Anhang aus, um eine Vorschau anzuzeigen.

Zeigen Sie E-Mails in an, und senden Sie sie Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Zeigen Sie konsolidierte E-Mails für alle fest verknüpften Entitäten an, die innerhalb eines Vertriebsprozessdatensatzes überwacht werden, und verfassen Sie E-Mails über das Vertriebsprozess-Dashboard.

Vorbereitungen

Standardmäßig können Sie E-Mails im Zusammenhang mit einem Vertriebsprozess-Datensatz verfassen und senden. Um E-Mails für untergeordnete Entitäten wie eine Verkaufschance oder ein Angebot zu verfassen, müssen Sie Zugriff auf diese Entitäten erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Bedingungen für die Aktivierung des E-Mail-Zugriffs in festlegen Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol 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. Navigieren zu **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** > **Vertriebsprozessdatensätze**an.
4. Wählen Sie den Vertriebsprozess-Datensatz aus.
5. Zeigen Sie E-Mails von allen fest verknüpften Entitäten an, die an den Vertriebsprozess-Datensatz gebunden sind, indem Sie auswählen **E-Mails** Registerkarte.
6. Verfassen und senden Sie die E-Mail.
   a. Klicken Sie auf **E-Mail verfassen**.
   b. Geben Sie die Liste der Empfänger ein.
   c. Entwerfen Sie Ihre E-Mail.
   d. Wählen Sie Aus **E-Mail senden** .

Bedingungen für Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und Linkkonvertierung

Mehrere Bedingungen können das Verknüpfen, Aufheben der Verknüpfung und das Hard- oder Soft-Linking von Datensätzen in aktivieren oder deaktivieren Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Unterschied zwischen harten und Soft-Linked-Knoten

Links können zwischen harten und weichen Typen umgeschaltet werden, je nachdem, ob sie aktiv überwacht werden müssen.

Fest verknüpfte Knoten

Ein harter Link ist eine aktive Überwachungsverbindung, die vom Vertriebsprozessmanager hergestellt wurde. Wenn ein Datensatz fest verknüpft ist, wird er aktiv nachverfolgt, und seine E-Mails und Aufgaben werden konsolidiert und im Vertriebsprozess-Datensatz sichtbar. Feste Links werden in der Knotenzuordnung durch durchgezogene Linien dargestellt.

Soft-Linked-Knoten

Ein Soft-Link ist eine passive Verbindung basierend auf Datenbankbeziehungen. Datensätze, die weich verknüpft sind, werden nicht aktiv vom Vertriebsprozessmanager überwacht, und ihre E-Mails und Aufgaben werden nicht im Vertriebsprozessdatensatz konsolidiert. Soft-Links werden in der Knotenzuordnung durch gepunktete Linien dargestellt.

Bedingungen für das Verknüpfen und Aufheben der Verknüpfung von Datensätzen

Datensätze verknüpfen: Sie können Datensätze mit allen fest verknüpften Knoten verknüpfen, einschließlich der Datensätze, die von Soft-Links in harte Links konvertiert werden.

Verknüpfung von Datensätzen aufheben: Sie können nur hartverknüpfte Datensätze aufheben und müssen eine der folgenden Bedingungen erfüllen:

- Der Zielknoten wurde mit dem Flow „Datensätze verknüpfen“ hinzugefügt
- Der Zielknoten ist eine Entität der obersten Ebene

Bedingungen für die Konvertierung von Linktypen

Harte Links können nicht in Soft-Links konvertiert werden, wenn sie die folgenden Bedingungen 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.

- Der Zielknoten wurde mit dem Flow „Datensatz verknüpfen“ hinzugefügt.
- Der Zielknoten verfügt über direkt verknüpfte untergeordnete Knoten, aber nur einen fest verknüpften Quellknoten.

Soft-Links können nur dann in harte Links konvertiert werden, wenn der Quellknoten über mindestens einen fest verknüpften Datensatz verfügt.

Erstellen Sie Geschäftsprozessaufgaben

Verfolgen Sie Aufgaben für Vertriebsprozessdatensätze in nach Lead-to-Cash-Prozessmanagement Z. B. Abschluss aller verknüpften Jobangebote oder Generierung von Aufträgen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus .
3. Navigieren zu **Lead-to-Cash-Prozessmanagement** > **Geschäftsprozessaufgaben**an.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Geschäftsprozessaufgabe“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige ID des Geschäftsprozess-Aufgabendatensatzes.
Geschäftsprozessdatensatz	Der Vertriebsprozess-Datensatz.
Übergeordnet	(Optional) übergeordneter Datensatz des ausgewählten Objekts. In diesem Fall eine andere Geschäftsprozessaufgabe.
Priorität	Die Reihenfolge, in der die Aufgabe behandelt werden soll. Verfügbare Optionen: ○ 1 – Kritisch ○ 2 – Hoch ○ 3 – Mittel ○ 4 – Niedrig ○ 5 - In Planung
Status	Status des Aufgabendatensatzes. Verfügbare Optionen: ○ Öffnen ○ In Bearbeitung ○ Abgeschlossen ○ Unvollständig geschlossen ○ Als übersprungen geschlossen
Zuweisungsgruppe	Anwendergruppe, die der Aufgabe zugewiesen 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
Zugewiesen an	Der Vertriebsprozessmanager, der der Aufgabe zugewiesen werden soll.
Kurzbeschreibung	(Optional) Eine kurze Beschreibung, die die Aufgabe zusammenfasst.
Arbeitsnotizen	(Optional) zeichnet Aktivitäten interner Anwender auf.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Überwachen Sie die Geschäftsprozessaufgabe über das Vertriebsprozess-Dashboard. Weitere Informationen finden Sie unter Überwachung und Nachverfolgung von Vertriebsaktivitäten.

Sequenzen zur Kundenbindung verwenden

Vertriebsmitarbeiter können Sequenzaufgaben anzeigen und bearbeiten, die ihnen zugewiesen sind Sequenzen zur Kundenbindung Anwendung.

Übersicht über die Verwendung Sequenzen zur Kundenbindung

Greifen Sie auf zu Sequenzen zur Kundenbindung App aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um Ihre Sequenzaufgaben anzuzeigen und die darin aufgeführten vordefinierten Aktivitäten abzuschließen.

Zeigen Sie Sequenzaufgaben an

Zeigen Sie Sequenzaufgaben an, die Ihnen über zugewiesen sind Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sequenzbetrachter [sn_crm_Sequence.Viewer]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus ☰.
3. Navigieren zu **Sequenzen** > **Meine Sequenzaufgaben**an.
4. Zeigen Sie Ihre laufenden Sequenzaufgaben an, indem Sie auswählen **Meine Aktiven Sequenzaufgaben**.

   Die folgende Tabelle beschreibt die in der Listenansicht angezeigten Details.

Listenansicht „meine Sequenzaufgabe“

Spalte	Beschreibung
Anzahl	ID des Sequenzaufgabendatensatzes.
Datensatz der Sequenzentität	Vertriebsentitätsdatensatz, der die Sequenz ausgelöst hat. Beispiel: Lead.
Sequenz	Sequenz, die den Sequenzaufgabendatensatz erstellt hat.
Beschreibung	Beschreibung der Sequenz.
Status	Aktueller Status der Sequenzaufgabe. Verfügbare Optionen:

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

Spalte	Beschreibung
	○ In Arbeit ○ Abgeschlossen
Priorität	Priorität der Sequenzaufgabe.
Fälligkeitsdatum	Datum, bis zu dem die Sequenzaufgabe abgeschlossen sein muss.
Hinzugefügt um	Zeitstempel, wann die Sequenzaufgabe erstellt wurde.

5. Zeigen Sie die Sequenzschritte für einen Datensatz an, indem Sie ihn auswählen.

Nächste Maßnahme

Interagieren Sie mit Ihren potenziellen Kunden, indem Sie die Aktivitäten in den Sequenzschritten befolgen. Weitere Informationen finden Sie unter Schließen Sie vordefinierte Kundeninteraktionsaufgaben ab.

Schließen Sie vordefinierte Kundeninteraktionsaufgaben ab

Führen Sie vordefinierte Sequenzschritte in Ihren Sequenzaufgaben in aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Um mit Ihren potenziellen Kunden zu interagieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sequenzbetrachter [sn_crm_Sequence.Viewer]

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol aus ☰.
3. Navigieren zu **Sequenzen** > **Meine Sequenzaufgaben**an.
4. Wählen Sie einen Sequenzaufgabendatensatz aus.
5. Wenn der Datensatz geöffnet wird, wählen Sie aus **Sequenzschritte** Registerkarte.
   Im Navigationsbereich werden die Aktivitäten oder Schritte aufgelistet, die Sie abschließen müssen. Die Aktivitätsdetails und -Aktionen werden im Arbeitsbereich angezeigt.
6. Wählen Sie nach Abschluss einer Aktivität eine entsprechende Option aus, um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
   Die Sequenz wird als abgeschlossen markiert, wenn Sie alle Aktivitäten innerhalb der Sequenzaufgabe abschließen.

Kunden-Selfservice über das Geschäftsportal

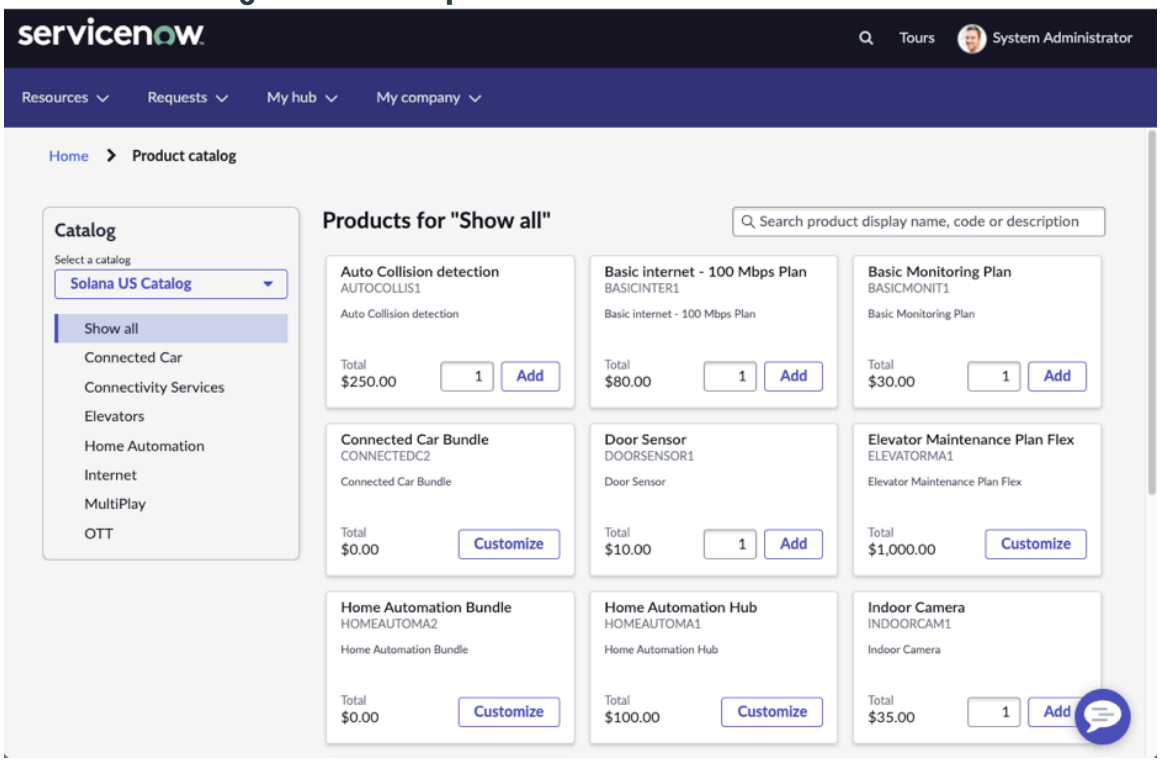
Kunden können das Geschäftsportal verwenden, um Produktkataloge zu durchsuchen, Produktaufträge zu erstellen sowie Auftragsfälle in zu erstellen und anzuzeigen Auftragsmanagement.

Erstellen von Aufträgen mit dem Geschäftsportal

Das Business Portal verwendet den Produktkatalog, damit Kunden Produkte durchsuchen und konfigurieren können. Kunden können auch Aufträge erstellen und zur Erfüllung übermitteln.

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

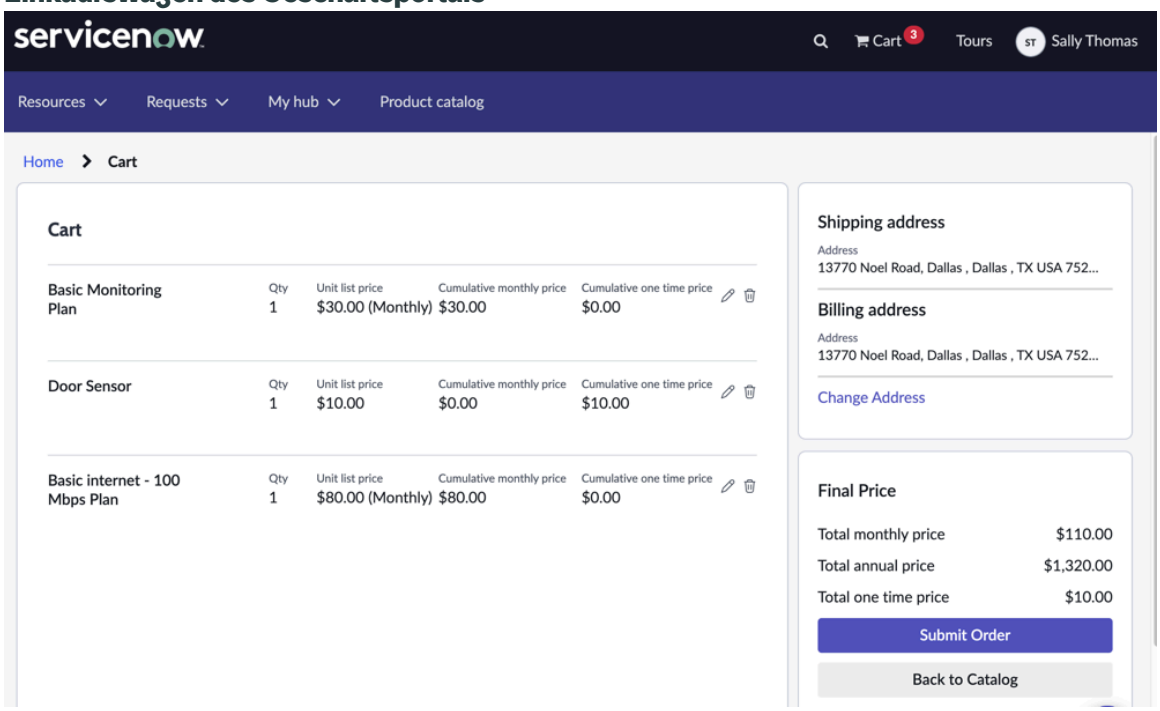
Der Produktkatalog des Geschäftsportals



Produkte im Einkaufswagen im Geschäftsportal anzeigen

Kunden können Produkte in ihrem Einkaufswagen über das Geschäftsportal anzeigen. Kunden übermitteln auch Bestellungen, um den Erfüllungsprozess zu starten.

Einkaufswagen des Geschäftsportals



Erstellen und Anzeigen von Auftragsfällen

Kunden können Auftragsfälle für Aufträge oder Auftragspositionen über das Business Portal erstellen und 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.

Greifen Sie auf das Geschäftsportal zu

Kunden können von ihrer Instanz aus auf das Geschäftsportal zugreifen, um Produkte zu durchsuchen und Aufträge zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Wechseln Sie zu Ihrer Instanz, und wählen Sie die URL aus.
2. Bearbeiten Sie die Instanz-URL, und fügen Sie sie an **/Business_Portal** Bis zum Ende nach dem com.
   Die Geschäftsportale werden geöffnet.

Erstellen Sie Aufträge über das Geschäftsportal

Durchsuchen Sie Produkte in einem Produktkatalog, und erstellen Sie Aufträge in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgende Abbildung beschreibt den Prozess zum Erstellen von Aufträgen über das Geschäftsportal:

Self-Service-Bestellprozess



Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Durchsuchen Sie den Produktkatalog, wählen Sie Produkte aus, und fügen Sie sie dem Einkaufswagen hinzu.

   a. Wählen Sie Aus **Produktkatalog** .
   Wenn Sie ein Kontakt eines Accounts mit einer aktiven Vertriebsvereinbarung sind, werden nur die in der Vertriebsvereinbarung aufgeführten Produkte angezeigt.

   b. Durchsuchen Sie die Produkte im Katalog.

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

c. Wenn für ein Produkt, das Sie bestellen möchten, Anpassungen verfügbar sind, wählen Sie aus **Anpassen** Und wählen Sie die Produktoptionen aus.

d. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen von Produkten zum Einkaufswagen.

3. Überprüfen Sie den Inhalt des Einkaufswagens.

a. Wählen Sie das Einkaufswagensymbol .
Die in der folgenden Tabelle aufgeführten Informationen werden angezeigt.

Meine Einkaufswagenfelder

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Einkaufswagen-ID.
Status	Status des Einkaufswagens.
Erstellt	Zeitstempel der Einkaufswagenerstellung.
Anz.	Produktmenge.
Listenpreis pro Einheit:	Preis eines einzelnen Artikels.
Kumulativer Monatspreis	Gesamtkosten eines Produkts und seiner untergeordneten Artikel, falls vorhanden, über einen Monat.
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis des Produkts und seiner untergeordneten Artikel, falls vorhanden.

b. Wenn Sie die Menge oder Anpassung für ein Produkt im Einkaufswagen ändern müssen, wählen Sie das Bearbeitungssymbol Und ändern Sie die Details.

c. Wenn Sie ein Element löschen möchten, wählen Sie das Löschen-Symbol .

4. Wahlweise: Fügen Sie Anweisungen für Ihre Bestellung in hinzu **Anweisungen** Feld.

5. Wahlweise: Speichern Sie eine Kopie Ihres Einkaufswagens im PDF-Format, indem Sie auswählen **Herunterladen** .
Der Standarddateiname enthält die Einkaufswagen-ID. Der PDF-Inhalt und das PDF-Format basieren auf der Dokumentvorlage „Verkaufswagen-Demo-Vorlage“.

6. Auschecken.

a. Wählen Sie Aus **Gehen Sie zur Kasse** .

b. Aktivieren Sie auf der Seite „Nutzungsbedingungen“ das Kontrollkästchen Bestätigung, nachdem Sie die Nutzungsbedingungen des Verkäufers gelesen haben, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
Die Nutzungsbedingungen werden aus der Dokumentvorlage „Nutzungsbedingungen für Vertriebswagen“ abgerufen.

c. Überprüfen Sie auf der Seite „Versanddetails“ die Versand- und Rechnungsadressen, und ändern Sie sie bei Bedarf, indem Sie auf das Bearbeitungssymbol klicken .

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

Hinweis: Die Adresse, die Sie beim Auschecken angeben, wird nur für diese Bestellung verwendet. Ihre gespeicherte Adresse im System des Verkäufers wird dadurch nicht geändert.

d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

e. Überprüfen Sie die Details auf der Seite „Überprüfen“, und wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Der Auftrag wird erstellt, und Sie werden zur Seite „Auftragsdetails“ weitergeleitet. Sie können Ihre Account-Details, den Auftragsbetrag, die Auftragspositionen usw. anzeigen.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Ändern Sie die Nutzungsbedingungen für den Verkaufswagen

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Kunden können ihre Bestellungen über das Geschäftsportal anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderung anzeigen** > **Aufträge anzeigen**an.
   Das Fenster „Reihenfolge anzeigen“ verfügt über die folgenden Steuerungen.
   - Um nach Aufträgen zu suchen: Verwenden Sie die Suchoption.
   - Zum Sortieren und Filtern von Reihenfolgen verwenden Sie den Filter.
   - Zum Exportieren als PDF, Excel oder CSV verwenden Sie das Aktionssymbol .
   - Zum Öffnen und Bestellen: Wählen Sie die Auftragsnummer aus.
   - Um zurück zum Hauptfenster zu navigieren, verwenden Sie die Breadcrumbs.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Aufträge über das Geschäftsportal

Fordern Sie Updates für einen oder mehrere Aufträge an

Fordern Sie Änderungen am erwarteten Auftragserfüllungsdatum und am Versandort für eine oder mehrere Bestellungen an, oder um auf ein Problem aufmerksam zu machen, indem Sie einen Auftragsfall über das Geschäftsportal erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Auftragsfall senden**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. Erstellen Sie einen neuen Auftragsfall.

a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Neuen Auftragsfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den Sie den Fall erstellen.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Umfang der Anforderung	Diese Option muss auf festgelegt werden **Auftragsheader-Details, mehrere Aufträge** Dient zum Erstellen eines Falls für einen oder mehrere Aufträge.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ▪ 1 - Kritisch ▪ 2 – Hoch ▪ 3 - Mittel ▪ 4 - Niedrig (Standard)
Kurzbeschreibung	Optionale kurze Beschreibung.

b. Wählen Sie **Weiter**.
Ein Auftragsfall wird mit dem Status Entwurf erstellt.

4. Wählen Sie die Aufträge aus, die Sie dem Auftragsfall hinzufügen möchten.

a. Wählen Sie im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“ auf der Seite „Auftragsfall“ die Option aus **Hinzufügen** .

b. Wählen Sie im Fenster Aufträge zu Fall hinzufügen einen oder mehrere Aufträge aus, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
Auftragsfallpositionen werden entsprechend den Auftragsdatensätzen erstellt.

c. Wählen Sie die Auftragsfallpositionen aus, die Sie bearbeiten und auswählen möchten **Bearbeiten** .

Wählen Sie eine einzelne Auftragsfallposition aus, um bestimmte Änderungen an einem bestimmten Auftrag vorzunehmen. Wählen Sie mehrere Auftragsfallpositionen aus, um die gleichen Änderungen für alle Aufträge vorzunehmen.

Hinweis:

Wenn Sie keine Änderungen mehr an einer Auftragsfallposition vornehmen möchten, wählen Sie sie aus, und wählen Sie die Dropdown-Schaltfläche neben **Bearbeiten** , Und wählen Sie aus **Löschen** Um es aus der Liste der zu ändernden Elemente zu entfernen.

d. Ändern Sie einen oder alle Werte im Dialogfeld „Element bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Angefordertes erwartetes Datum	Das Datum, an dem Ihre Bestellung erfüllt 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.

Feld	Beschreibung
Angeforderter Versandort	Der Standort, an den Ihre Bestellung gesendet werden soll.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“.

5. Überprüfen Sie die angeforderten Änderungen, und übermitteln Sie den Auftragsfall auf der Seite „Überprüfen und übermitteln“.
   - Wenn Sie weitere Änderungen vornehmen müssen, navigieren Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ zur gewünschten Seite, und wiederholen Sie den Änderungsprozess.
   - Wenn die Änderungen korrekt sind, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnis
Der Auftragsfall wird mit den Auftragsfallpositionen erstellt, die den von Ihnen aktualisierten Aufträgen entsprechen, und der Status des Auftragsfalls ändert sich in Neu.

Fordern Sie Updates für Artikel innerhalb eines einzelnen Auftrags an

Fordern Sie Änderungen für das erwartete Auftragserfüllungsdatum, den Versandort oder die Menge für bestimmte Artikel in einer Bestellung an, indem Sie einen Auftragsfall aus dem Business Portal erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Anforderung übermitteln** > **Fall übermitteln** > **Auftragsfall senden**an.
3. Erstellen Sie einen neuen Auftragsfall.

   a. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Neuen Auftragsfall erstellen“

Feld	Beschreibung
Account	Der Account, für den Sie den Fall erstellen.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Umfang der Anforderung	Diese Option muss auf festgelegt werden **Bestimmte Auftragspositionen, einzelner Auftrag** Dient zum Erstellen eines Falls für bestimmte Auftragspositionen innerhalb eines einzelnen Auftrags.
Auftragsnummer	Die Reihenfolge, für die Sie den Fall erstellen möchten.
Priorität	Die verfügbaren zugewiesenen Prioritäten sind: ▪ 1 - Kritisch ▪ 2 – Hoch

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	▪ 3 - Mittel ▪ 4 - Niedrig (Standard)
Kurzbeschreibung	Optionale kurze Beschreibung.

b. Wählen Sie **Weiter**.
Ein Auftragsfall wird mit dem Status Entwurf erstellt.

4. Wählen Sie bestimmte Bestellelemente aus, die Sie dem Auftragsfall hinzufügen möchten.

a. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“ auf der Seite „Auftragsfall“.

b. Wählen Sie im Fenster Auftragspositionen zu Fall hinzufügen die Auftragspositionen aus, für die Sie einen Fall erstellen möchten, und wählen Sie aus **Hinzufügen** .
Auftragsfallpositionen werden entsprechend den von Ihnen ausgewählten Auftragselementen erstellt.

c. Wählen Sie die Auftragsfallpositionen aus, die Sie bearbeiten und auswählen möchten **Bearbeiten** .

Wenn Sie keine Änderungen mehr an einer Auftragsfallposition vornehmen möchten, wählen Sie sie aus, und wählen Sie die Dropdown-Schaltfläche neben **Bearbeiten** Und wählen Sie aus **Löschen** Um es aus der Liste der zu ändernden Elemente zu entfernen.

d. Ändern Sie einen oder mehrere der Werte im Dialogfeld „Element bearbeiten“.

Feld	Beschreibung
Angefordertes erwartetes Datum	Das Datum, an dem Ihre Bestellung erfüllt werden soll.
Angeforderter Versandort	Der Standort, an den Ihre Bestellung gesendet werden soll.
Angeforderte Menge	Die Menge des Artikels, den Sie kaufen möchten.

e. Wählen Sie **Aktualisieren**.

f. Wählen Sie Aus **Als Nächstes** Im Formular „Änderungen hinzufügen und angeben“.

5. Überprüfen Sie die angeforderten Änderungen, und übermitteln Sie den Auftragsfall auf der Seite „Überprüfen und übermitteln“.

- Wenn Sie weitere Änderungen vornehmen müssen, navigieren Sie im Abschnitt „Aktivitäten“ zur gewünschten Seite, und wiederholen Sie den Änderungsprozess.
- Wenn die Änderungen korrekt sind, wählen Sie aus **Übermitteln** .

Ergebnis

Der Auftragsfall wird mit den Auftragsfallpositionen erstellt, die den von Ihnen aktualisierten Auftragspositionen entsprechen, und der Status des Auftragsfalls ändert sich in 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.

Zeigen Sie Details zu Auftragsfällen an

Zeigen Sie die Liste der Auftragsfälle und deren Status im Geschäftsportal an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Geschäftsportal an.
2. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderungen anzeigen** > **Fälle und Aufgaben anzeigen**an.
3. Wählen Sie Aus **Meine Auftragsfälle** Über das Menü „Kategorien“, um Auftragsfälle anzuzeigen.
4. Wählen Sie einen Fall aus, um seinen Status und andere Details anzuzeigen.

auftragsfallstatus

Status	Beschreibung
Neu	Ein neuer Auftragsfall, der übermittelt wird.
Entwurf	Der Auftragsfall, der noch nicht übermittelt wurde. Auftragsfallpositionen im Status Entwurf können weiterhin geändert werden.
In Arbeit	Der Auftragsfall wird vom Vertriebsmitarbeiter bearbeitet.

Mit Partner Relationship Management

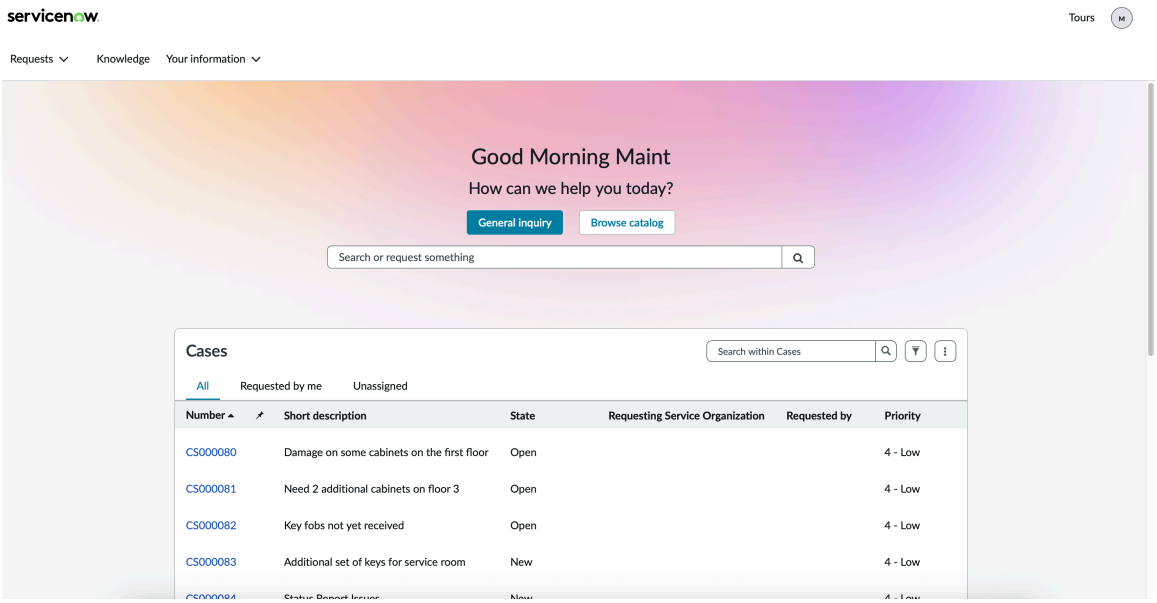
Installieren Sie Partner-Beziehungsmanagement Plugin (com.snc.Partner_Relationship_Management), mit dem Administratoren und Channel-Partner das Selfservice-Partnerportal verwenden können.

Als Enterprise-Partner-Beziehungsmanager oder Kanalpartner können Sie das Partnerportal für eine der folgenden Aufgaben verwenden.

- Erhalten Sie eine 360-Grad-Ansicht des Partnerportals.
- Mitarbeiter hinzufügen und verwalten.
- Senden Sie eine Anfrage, um eine Verbindung mit dem Unternehmen herzustellen.
- Greifen Sie auf Knowledge Base-Artikel zu, und interagieren Sie mit der Community.

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

Partnerportal



Über das Partnerportal können Sie die folgenden Funktionen verwenden und darauf zugreifen.

Partnerportal-Homepage für angemeldete Anwender

Aufgabe	Beschreibung
Anforderungen	Channel-Partner können die folgenden Aktionen über ausführen **Anforderungen** Header. • Zeigen Sie Anforderungen an, und verfolgen Sie sie. • Stellen Sie eine Anfrage, und stellen Sie eine Verbindung zum Unternehmen her. • Registrieren Sie externe Mitarbeiter in einer Partnerorganisation. • Verschieben Sie Mitarbeiter innerhalb verschiedener Partnerorganisationen. • Zeigen Sie alle servicebezogenen Kataloge an, die für die angemeldete Persona verfügbar sind. Weitere Informationen zum Registrieren eines Falls finden Sie unter Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal. Weitere Informationen zur Registrierung von Mitarbeitern finden Sie unter Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal.
Wissen	Wählen Sie Aus **Wissen** Im Header zum Anzeigen der kb_Homepage.

Automatische Übersetzung

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

Partnerportal-Homepage für angemeldete Anwender (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Ihre Informationen	Zeigen Sie eine Liste aller Kanalpartner an.
Allgemeine Anfrage	Melden Sie Bedenken oder Fragen beim Unternehmen. Weitere Informationen zu allgemeinen Anfragen finden Sie unter Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal.
Katalog durchsuchen	Liste aller Katalogformulare.
Fälle	Bietet Zugriff auf alle Fälle und Quick-Links zu offenen Fällen, die Aktionen erfordern.
Quick-Links	Liste der Links, die vom Anwender konfiguriert werden können.
Touren	Zeigen Sie eine Tour an, um zusätzliche Anleitungen zur Funktionsweise des Partnerportals zu erhalten. Ihr Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden.
Profilmenü	Wählen Sie Ihr Profilbild aus, um Ihr Profil anzuzeigen, oder melden Sie sich vom Partnerportal ab.
Suchen	Suchen Sie nach Supportartikeln und anderen Anforderungen. Geben Sie ein Suchwort oder einen Suchbegriff ein, und wählen Sie aus **Suchen** Zum Anzeigen der Ergebnisse.
Beliebteste Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel in der Community an.

Zugehörige Informationen

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Stellen Sie im Partnerportal eine Anfrage oder ein Problem mit dem Unternehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager, sn_prm.external_Partner_Manager oder sn_prm.external_Partner_ Associate

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Partnerportal.
2. Wählen Sie im Portal-Header die Option aus **Meine Anforderungen** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Senden Sie eine Anforderung** .
4. Wählen Sie Aus **Allgemeine Anfrage** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Anfrageformular und ihren Beschreibungen finden Sie unter Formular „Allgemeine Anfrage“.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Registrieren Sie ein neues Partnermitglied, oder übertragen Sie vorhandene Mitarbeiter innerhalb einer Partnerorganisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prm.Enterprise_Partner_rel_Manager, sn_prm.external_Partner_Manager, sn_prm.Enterprise_Partner_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weisen Sie jedem Mitarbeiter bestimmte Verantwortlichkeiten und Zugriffe zu, um tägliche Vorgänge und Aufgaben auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Partnerportal.
2. Wählen Sie im Portal-Header die Option aus **Meine Anforderungen** .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste aus **Senden Sie eine Anforderung** .
4. Wählen Sie Aus **Mitglied Registrieren** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern im Mitgliedsregistrierungsformular und ihren Beschreibungen finden Sie unter Formular für Mitgliederregistrierung.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)

Verwenden Sie ServiceNow® Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) KI-Fähigkeiten der Anwendungsplattform zur Bereitstellung KI-gestützter Einblicke und Automatisierung, um schnellere, intelligentere Vertriebs- und Bestellprozesse zu fördern.

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

Wichtig:

- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder Australien IRAP-geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Problembehandlung und Hilfe

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

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

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

Datensammlung

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. Kunden können die zukünftige Datensammlung jederzeit deaktivieren, wie in beschrieben Now Assist Seite „Abwählen“ an.

Verwenden Sie in agentische Workflows Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)

Verwenden Sie Now Assist für Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) KI-Agent-Sammlung zum autonomen Abschließen 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.

Der agentische Workflow Hilfe bei der Pflege neuer Leads arbeitet mit einem Team von KI-Agents zusammen, um Sie bei der Verwaltung des Lebenszyklus von Leads zu unterstützen, entweder unabhängig oder unter Aufsicht.

Voraussetzungen für die Verwendung eines agentischen Workflows

Die Voraussetzungen für die Verwendung eines agentischen Workflows sind wie folgt:

- Stellen Sie sicher, dass Now Assist Bereich ist aktiviert.
- Richten Sie den Arbeitszeitplan für Vertriebsmitarbeiter ein:
  - Navigieren zu **Alle** > **Zeitplan für Mitarbeiter** > **Arbeitsplan**an.
  - Erstellen Sie einen Arbeitszeitplan für Vertriebsmitarbeiter.
- Duplizieren Sie den agentischen Workflow, und aktivieren Sie die Auslöser.

Verfügbarer agentischer Workflow für KI-Agent-Sammlung

Name des Agentischen Workflows	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Hilfe bei der Pflege neuer Leads	• Beschreibt die Schritte, die erforderlich sind, um den Lead mit dem Vertriebsmitarbeiter zu interagieren. • Sendet erste Kontaktaufnahme- und Follow-up-E-Mails. • Ruft E-Mails ab, klassifiziert die Absicht und leitet sie an den richtigen Vertriebsmitarbeiter weiter, um Maßnahmen zu ergreifen. • Plant, plant oder löscht die Termine basierend auf der Verfügbarkeit von Vertriebsmitarbeitern. • Verwaltet die Leads, die abwählen möchten oder nicht interessiert sind.	• KI-Agent für die Lead-Kontaktaufnahme • KI-Agent für eingehende E-Mails • KI-Agent für die Terminverwaltung • KI-Agent für desinteressierte Leads

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Standardmäßig sind alle Mitarbeiterworkflow- und KI-Agent-Datensätze schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst ausführen Duplizieren Sie den Anwendungsfall , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Die Auslöser für jeden agentischen Workflow müssen eindeutig sein. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.
- Informationen zu Large Language Models (LLMS) für KI-Agents und agentische Workflows finden Sie unter Wählen Sie das LLM für KI-Agents und agentische Workflows aus .

Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads – Agentic-Workflow

Verwenden Sie den agentischen Workflow Hilfe zur Pflege neuer Leads, um den gesamten Lead-Datensatzprozess zu verarbeiten.

Übersicht über den agentischen Workflow bei der Pflege neuer Leads

Mit dem agentischen Workflow Hilfe zur Pflege neuer Leads können Sie:

- Interagieren Sie proaktiv mit anfänglichen Leads
- Buchen Sie einen Termin oder eine Demo, um den Lead näher an der Qualifizierung zu bringen
- Identifizieren Sie Opt-outs und Desinteresse für die Disqualifizierung von Leads

Dient zum Ändern des agentischen Workflows „Hilfe zur Pflege neuer Leads“ Duplizieren Sie es , Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an. Sie können die Vorlage für den agentischen Workflow aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und die Anzeigeeinstellungen so festlegen, dass sie enthalten Now Assist Bereich.

Wichtig: Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads-Anwendungsfälle

So greifen Sie auf den Anwendungsfall zu:

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten** > **Anwendungsfälle**an.
2. Wählen Sie Aus **Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads** .

Helfen Sie bei der Pflege neuer Leads-KI-Agents

In der folgenden Tabelle sind die KI-Agents für die Hilfe bei der Pflege neuer Leads aufgeführt.

Wichtig: Stellen Sie im Bildschirm „Verfügbarkeit definieren“ für den KI-Agent sicher, dass die Option aktiviert ist **Status** Das Feld ist aktiviert, um den KI-Agent 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.

KI-Service Desk-Mitarbeiter und ihre Rollen im Anwendungsfall „Hilfe bei der Pflege neuer Leads“

KI-Agent	KI-Agent-Rolle
KI-Agent für die Lead-Kontaktaufnahme	Initiiert den Outreach- und Follow-up-Flow. Dieser Flow unterstützt Vertriebsmitarbeiter durch das Senden der ersten Kontaktaufnahme- und Follow-up-E-Mails.
KI-Agent für desinteressierte Leads	Verarbeitet die Disqualifizierung des Leads und Abwählanforderungen.
KI-Agent für eingehende E-Mails	Initiiert den Flow des Handlers für eingehende Antworten. Dieser Flow unterstützt Vertriebsmitarbeiter beim Abrufen und Analysieren der neuesten E-Mail-Datensätze. Basierend auf der Analyse empfiehlt er die erforderlichen Aktionen, um mit dem Lead voranzukommen.
KI-Agent für die Terminverwaltung	Hilft bei der Verwaltung von Terminen für Lead-Datensätze. Der Service Desk-Mitarbeiter kann Termine basierend auf der Verfügbarkeit des Lead-Besitzers erstellen, aktualisieren oder stornieren.

Rollen, die zum Erstellen eines agentischen Workflows erforderlich sind

Für die Aktivierung und den Zugriff auf den Workflow sind die folgenden Rollen erforderlich.

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen	Verantwortlichkeiten
Vertriebs-KI-Administrator	• Konfigurieren Sie den agentischen Workflow. • Ändern Sie die KI-Einstellungen. • Erstellen und verwalten Sie neue Workflows und KI-Agents.
Vertriebs-KI-Anwender	Interagieren Sie mithilfe von mit KI Now Assist Bereich.

Der agentische Workflow wird aktiviert

A Aktivieren Sie den agentischen Workflow :

1. Navigieren Sie zum agentischen Workflow Hilfe zur Pflege neuer Leads, und duplizieren Sie ihn. Der Workflow dupliziert auch alle Auslöser, die diesem agentischen Workflow zugeordnet sind.
2. Navigieren Sie zum duplizierten Workflow, und aktivieren Sie ihn Der Auslöser (Lead-Datensatz wird erstellt oder aktualisiert) .

Hinweis: Sie können die dem Workflow zugeordneten Auslöser 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.

Aktivieren Sie externe Auslöser

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**an. Es gibt 2 eingehende Aktionen, die aktiviert werden müssen:
   - Aktivieren Sie **Lösen Sie den agentischen Workflow für den Lead aus** Eingehende Aktion.
   - Aktivieren Sie **Lösen Sie den agentischen Workflow für die Lead-Aufgabe aus** Eingehende Aktion.
2. Navigieren Sie zum Skript SalesAIAgentsConstants und Ändern Sie den Wert der Eigenschaft HELP_NURTURE_NEW_LEAD_FLOW_ID in Die SYS-ID von Doppelter agentischer Workflow .

Pflege eines Leads

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um einen Lead zu pflegen:

1. Überprüfen Sie die Informationen im Bildschirm „Beschreiben und verbinden“, nehmen Sie die erforderlichen Aktualisierungen vor, um sicherzustellen, dass der Anwendungsfall Ihren Anforderungen entspricht, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
2. Aktivieren Sie im Bildschirm „Auslöser definieren“ die Auslöser, die sich an Ihre Anforderungen anpassen, oder erstellen Sie eigene Auslöser, und wählen Sie dann aus **Speichern und fortfahren** .
3. Führen Sie im Bildschirm „Anzeige auswählen“ die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie aus, wo die Anwendungsfallausgabe angezeigt werden soll.
   b. Verwenden Sie den Pfeil daneben, um Rollen hinzuzufügen, die auf den Anwendungsfall zugreifen können.

      Hinweis: „Sales_Agent“ ist die Standardrolle für den Anwendungsfall.

   c. Wählen Sie Aus **Speichern und testen** .

Der Service Desk-Mitarbeiter führt die Tests in aus KI-Agenten-Studio Für den Anwendungsfall.

In Now Assist Im Bereich erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Benachrichtigung, sobald die Interaktion generiert wurde, sodass er die Anweisungen auf dem Bildschirm befolgen und die Aufgabe abschließen kann. Weitere Informationen finden Sie unter Fordern Sie die Fähigkeiten der generativen KI in an Kundenservice-Management Kundenservice-Management mithilfe von Now Assist Bereich .

Wird Erweitert Auftragsmanagement Mit ServiceNow Anwendungen und Integrationen

Sie können verschiedene verwenden ServiceNow Speichern Sie Anwendungen und Integrationen, um die Fähigkeiten von weiter zu erweitern Auftragsmanagement.

Anwendungen und Integrationen zum erweitern Auftragsmanagement

Anwendung oder Integration	Beschreibung
Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter	Ermöglichen Sie Service Providern und ihren Kunden die Verwendung Auftragsmanagement Um komplexe

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

Anwendungen und Integrationen zum erweitern Auftragsmanagement (Fortsetzung)

Anwendung oder Integration	Beschreibung
	Aufträge, einschließlich bestimmter Arten von MACD-Aufträgen, über zu platzieren und zu erfüllen Service Bridge.
Auftragsmanagement-Integration mit Außendienst-Management	Erstellen Sie automatisch mit Außendienst-Arbeitsauftragsanforderungen Auftragsmanagement, Und verfolgen Sie sie in nach Außendienst-Management.
Auftragsmanagement-Integration mit Service-Portfoliomanagement	Bieten Sie Projektüberblick über komplexe Aufträge und Auftragsaufgaben mit langer Laufzeit in Auftragsmanagement, Und verwalten Sie sie in Service-Portfoliomanagement.

Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge

Die Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Mit der Anwendung können Service Provider verwenden Auftragsmanagement Um Produktangebote und Servicespezifikationen zu erstellen, die Service Bridge Verbraucher können über Servicekataloge in bestellen ServiceNow Instanzen. Auftragsmitarbeiter und Erfüller können dann die Aufträge und Anforderungen in der Anbieterinstanz abschließen.

Übersicht über das Auftragsmanagement für Anbieter mit Service Bridge

Die Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Die Anwendung unterstützt den Kundenauftrags- und Erfüllungsprozess über Service Bridge. Veröffentlichte Produktangebote und Servicespezifikationen generieren Remote-Datensatzersteller (RRPs). Diese Remote-Datensatzersteller erstellen die Remote-Katalogelemente, die Ihre Verbraucher über das Serviceportal in ihrer Instanz bestellen können.

Der Workflow zum Generieren dieser Remote-Datensatzersteller umfasst die folgenden grundlegenden Schritte:

- Der Produktkatalog-Administrator oder -Manager erstellt die Produktangebote und Servicespezifikationen in einer Anbieterinstanz, gibt als Vertriebskanal Service Bridge an und gibt an, dass Produktangebote verkaufbare Artikel sind. Wenn die Angebote und Servicespezifikationen veröffentlicht werden, werden Remote-Datensatzersteller (RRPs) automatisch generiert, um die Remote-Katalogelemente zu erstellen.
- Der Service Bridge-Administrator ordnet Verbraucherkriterien den Remote-Datensatzerstellern zu.
- Der Service Bridge-Administrator überprüft und aktiviert die Remote-Datensatzersteller in der Anbieterinstanz. Diese Remote-Datensatzersteller veröffentlichen die Remote-Katalogelemente in einer Verbraucherinstanz im Servicekatalog.
- Verbraucher fordern Services mithilfe der Remote-Katalogelemente im Serviceportal in ihrer Verbraucherinstanz an. Die Anforderungen erstellen automatisch eine Anbieteraufgabe zur Erfüllung der Anforderungen in der Anbieterinstanz.
- In der Anbieterinstanz werden der Auftrag und die Auftragspositionen erstellt, damit Auftragsmanager genehmigen und Service Desk-Mitarbeiter erfüllen können.
- In der Verbraucherinstanz erhalten Verbraucher Updates über den Auftragsstatus und Arbeitsnotizkommentare von Bestellmitarbeitern.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

- Unterstützen Sie einfache und gebündelte Produktangebote mit zusammengesetzten Spezifikationen.
- Support-Servicespezifikationen.
- Unterstützt Mengenaufträge für Auftragspositionen und die Auswahl optionaler Produkte und Services.
- Synchronisieren Sie Produkt- und Servicebestandsdatensätze, die von Verbrauchern in ihrer Instanz angezeigt werden können.
- Zulassen, dass Verbraucher:
  - Aufträge anhalten, fortsetzen und trennen
  - Stornieren Sie eine Bestellung aus der Verbraucherinstanz, wenn die Bestellung den Punkt der Nichtrückgabe (PONR) nicht erreicht hat.

Vorteile

- Automatisiert die Generierung von Remote-Datensatzerstellern, die Angebote und Servicespezifikationen in einem Remote-Katalog veröffentlichen.
- Ermöglicht eine schnellere Auftragserfüllung in der Anbieterinstanz und verbessert die Genauigkeit der Bestellung.
- Erleichtert die Kommunikation, indem Kommentare zwischen Anbieter- und Kundeninstanz aktualisiert und häufige Aktualisierungen des Bestellstatus freigegeben werden.

Auftragsstatuszuordnung

Beachten Sie während der Auftragsverarbeitung, dass auftragsstatusstatus bestimmten status von Anbieteraufgaben entsprechen.

Auftrags- und anbieteraufgabenstatus

Auftragsstatus	Anbieteraufgabenstatus
Entwurf	Empfangen
Eingereicht	Empfangen
Ergänzung wird ausgeführt	Empfangen
Ergänzung angehalten	Empfangen
Neu	Empfangen
Bestätigt	In Arbeit
Geplant	In Arbeit
Abgelehnt	Auf Info warten
In Bearbeitung	In Arbeit
Überarbeitung läuft	Empfangen
Warten auf Informationen	Auf Info warten
Warten	Auf Info warten
Abbruch wird bewertet	Abgebrochen

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

Auftrags- und anbieteraufgabenstatus (Fortsetzung)

Auftragsstatus	Anbieteraufgabenstatus
Abbruch in Bearbeitung	In Arbeit
Abgebrochen	Abgebrochen
Abgeschlossen	Geschlossen

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Service Bridge-Administrator die Setup-Aufgaben in Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter konfigurieren.

Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter konfigurieren

Konfigurieren Sie Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, mit der Anbieter verwenden können Auftragsmanagement Dient zum Erstellen und Erfüllen von Produktbestellungen Service Bridge. Anbieter veröffentlichen die Produktangebote und Servicespezifikationen als Remote-Katalogelemente, damit Verbraucher über bestellen können Servicekatalog In ihrer eigenen Instanz.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie diese Aufgaben aus, um einzurichten Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, die verwendet Auftragsmanagement Um Produktangebote und Servicespezifikationen zu erstellen und zu veröffentlichen ServiceNow In Ihrer Anbieterinstanz als Remote-Datensatzersteller. Service Bridge-Administratoren können dann diese Remote-Datensatzersteller aktivieren, um die Produkte und Services über verfügbar zu machen Servicekatalog Auf Verbraucherinstanzen.

Einrichten von Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
Installieren Service Bridge Für Anbieter	Installieren Sie die Anwendung „Service Bridge für Anbieter“ aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anwendung finden Sie unter Installation und Konfiguration Service Bridge Für Anbieter .	Administrator
Installieren Service Bridge Für Verbraucher	Installieren Sie die Anwendung „Service Bridge für Verbraucher“ aus dem ServiceNow Store. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anwendung finden Sie unter Service Bridge für Verbraucher wird installiert und konfiguriert .	Administrator
Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installieren	Installieren Sie Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung aus dem ServiceNow Store.	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.

Einrichten von Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung (Fortsetzung)

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
Erstellen Sie ein Produktangebot für ein Remote-Katalogelement	Erstellen Sie in der Anbieterinstanz die Produktangebote, die dem Servicekatalog für Ihre Verbraucher als Remote-Katalogelement hinzugefügt werden sollen.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Erstellen Sie eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement	Erstellen Sie in der Anbieterinstanz die Servicespezifikation für einen Service, der dem Servicekatalog für Ihre Verbraucher als Remote-Katalogelement hinzugefügt werden soll.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager
Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu	Überprüfen Sie in der Anbieterinstanz den Remote-Datensatzersteller, und ordnen Sie die Kundenkriterien zu, die das Katalogelement für berechtigte Service Bridge-Verbraucher berechtigen.	Service Bridge-Provider-Administrator
Ordnen Sie dem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien zu, um den Bestand zu verwalten.	Überprüfen Sie den Remote-Datensatzersteller auf die Verwaltung des Bestands, und ordnen Sie die Kundenkriterien zu.	
Aktivieren Sie den Remote-Datensatzersteller	Aktivieren Sie in der Verbraucherinstanz Berechtigungen für die Remote-Datensatzersteller.	Service Bridge-Verbraucheradministrator
Ein Remote-Katalogelement stilllegen	Legen Sie ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation fest, die in einem Remote-Katalog verwendet wird. Dadurch wird der entsprechende Remote-Datensatzersteller automatisch stillgelegt und das Element aus dem Servicekatalog in der Verbraucherinstanz entfernt.	Produktkatalog-Administrator oder -Manager

Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installieren

Sie können installieren Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung (sn_sb_pro), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie den Eintrag der Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind . .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Service Bridge-Auftragsmanagement für AnbieterAnwendung ((sn_sb_pro)) Mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben der Schaltfläche **Installieren** werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produktangebot für ein Remote-Katalogelement

Erstellen Sie ein Produktangebot in einer Service Bridge-Anbieterinstanz. Wenn Sie das Produktangebot veröffentlichen, wird ein Remote-Datensatzersteller für das Remote-Katalogelement erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie das Produktangebot erstellen, verwenden Sie **Verteilungskanal** Feld zum Festlegen des Kanals auf Service Bridge.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wählen Sie in der Anbieterinstanz die aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Formular „Neues Produktangebot erstellen“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Vom System zugewiesene Nummer für das Produktangebot.
Name	Alternativer Name für das Produktangebot, um es von ähnlichen Produktnamen zu unterscheiden.
Anzeigename	Name des hinzugefügten Produktangebots.
Angebotstyp	Angebotsentität. Wählen Sie einen der folgenden Typen aus: ○ Produkt: Eine Produktidentität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Auftrag mit hinzufügen kann Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. ○ Berechtigung: Eine Entität, z. B. eine Garantie oder ein Abonnement, die einem Auftrag von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt werden kann.
Untertyp des Angebots	Typ der Berechtigung: ○ Garantie ○ Erweiterte Garantie ○ Lizenz ○ Abonnement
Verkaufbar	Option, die angibt, dass das Produktangebot als eigenständiger Artikel verkauft werden kann. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann das Produktangebot als Teil des Pakets, aber nicht als eigenständiger Artikel verkauft 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
	Hinweis: Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung: Wählen Sie diese Option für ein Produktangebot aus. Nur verkaufbare Produktangebote erstellen Remote-Katalogelemente. Angebote mit gebündelten Konfigurationen werden nicht unterstützt.
Beschreibung	Kurzbeschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung hilft dem bestellenden Service Desk-Mitarbeiter, das Produkt bei der Bestellung zu verstehen.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, für die das Produktangebot verfügbar ist Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Enddatum	Datum und Uhrzeit der Löschung des Produktangebots Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -Uhrzeit auszuwählen, wählen Sie dann aus **OK** .
Status	Status des Produktangebots. Status: „Entwurf“, „veröffentlicht“, „stillgelegt“ und „archiviert“. Sie können Produktangebote im Status Entwurf aktualisieren.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge Als Kanal.
Besitzer	Person, die für das Produktangebot verantwortlich ist.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl vom System generiert, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. Sie bietet eine funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung steuert. **Hinweis:** Nur veröffentlichte Spezifikationen werden angezeigt.
Produktmodell	Name des Produktmodells.
Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren	Option, die bei Auswahl alle untergeordneten Spezifikationsmerkmale in einer Spezifikationshierarchie kopiert. Wenn dem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, gibt die Auswahl dieser Option an, dass die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen werden.
Preisgestaltungsmethode	Preisgestaltungsmethode für das Produkt:

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

Feld	Beschreibung
	○ Einmalig: Eine einzelne Gebühr für das Produkt. ○ Wiederkehrend: Eine Gebühr, die in geplanten Intervallen anfällt. Sie können die Periodizität für eine wiederkehrende Gebühr festlegen. **Hinweis:** Preisinformationen sind in der Verbraucherinstanz nicht sichtbar. Wenn für ein Angebot eine Standard- oder andere Preisliste konfiguriert ist, wird der Preis nur in der Anbieterinstanz berechnet und aktualisiert.
Periodizität	Wiederkehrende Preise: Monatlich oder jährlich.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die jeden Monat wiederholt auftreten. Monatliche wiederkehrende Gebühren werden aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal angewendet werden. Wird für Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern angibt, dass Berechtigungsverträge der Produktbestellung hinzugefügt werden können. Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Serviceverträge nach der Auftragserfüllung erstellt. Wird verwendet, wenn Berechtigungen als Verträge verwaltet werden.
Vertragsbedingung	Vertragsdauer: ○ 12 Monate ○ 24 Monate ○ 36 Monate ○ 48 Monate ○ 60 Monate
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Anfangsversion	Name des Produktangebots zum Zeitpunkt der Erstellung der ursprünglichen Version.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version des Produktangebots, z. B.: ○ Wenn Sie die Anfangsversion des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem geringfügig anderen Namen erstellen, wird hier der Name des Produktangebots bei der ersten Erstellung angezeigt. ○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name des Produktangebots wie in Version 2 angezeigt. Sie können dieses Feld nicht ändern.

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Fügen Sie Ihrem Produktangebot bei Bedarf zusätzliche Merkmale 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. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem Produktangebot Produktvisualisierungen hinzu.

   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Produktvisualisierungen die Option aus **Neu** .

   b. Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein.

   c. Wählen Sie aus, um eine Bilddatei zum Hochladen auszuwählen **Klicken Sie zum Hinzufügen** .

   d. Um Ihr Bild als primäres Bild für das Produkt festzulegen, wählen Sie aus **Legen Sie „Primär" Fest**

   Hinweis: Sie können mehrere Bilder für Produkte hinzufügen, der Servicekatalog unterstützt jedoch nur ein Bild pro Produkt, wenn es im Servicekatalog veröffentlicht wird.

7. Wenn Sie die Erstellung der Produktangebotsversion abgeschlossen haben, wählen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Aktion	Beschreibung
Veröffentlichen	Veröffentlichen Sie den Entwurf des Produktangebots, damit Sie ihn in einem Produktkatalog verwenden können: ○ Wenn Sie sie veröffentlichen, ändert sich ihr Status von Entwurf in veröffentlicht. ○ Nachdem Sie ein Produktangebot veröffentlicht haben, können Sie es nicht ändern oder löschen, es sei denn, Sie erstellen eine Version dafür.
Aktualisieren	Aktualisieren Sie das Produktangebot mit den neuen Daten, die Sie hinzugefügt haben, veröffentlichen Sie es jedoch nicht zur Verwendung in einem Produktkatalog.
Kopieren	Kopieren Sie die Daten in diesem Produktangebot, damit Sie daraus ein Produktangebot erstellen können. Sie können beispielsweise die Funktion Kopieren verwenden, wenn Sie ein Basisversionsproduktangebot erstellen möchten, das dem Premium SD-WAN-Angebot v3 ähnelt, jedoch mit einer separaten Versionsnachverfolgung. Wenn Sie die Funktion Kopieren verwenden, wird ein Basisversionsproduktangebot erstellt und die Werte in diesen Feldern festgelegt: ○ **Version** : 1 (Basisversion) ○ **Anfangsversion** : Premium SD-WAN-Angebot v3 ○ **Vorherige Version** : Leer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu Für dieses Remote-Katalogelement.

Erstellen Sie eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement

Erstellen Sie eine Servicespezifikation für einen Service Bridge Anbieterinstanz. Wenn Sie die Servicespezifikation veröffentlichen, erstellt ein Remote-Datensatzersteller das Remote-Katalogelement für die Servicespezifikation.

Vorbereitungen

Definieren Sie die Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien, bevor Sie eine Servicespezifikation erstellen.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin oder sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Servicespezifikation für eine Serviceanfrage erstellen, verwenden Sie **Verteilungskanal** Feld zum Festlegen des Kanals auf Service Bridge. Wenn die Servicespezifikation veröffentlicht wird, wird ein Remote-Datensatzersteller für die Spezifikation erstellt.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Wählen Sie aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Servicespezifikationen** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Füllen Sie auf der Registerkarte Details das Formular aus.

Servicespezifikation

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird 1 in diesem Feld angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Zahl angezeigt, nachdem Sie ausgewählt haben **Neue Version Erstellen** . Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation in Kraft 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.

Feld	Beschreibung
	○ Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext, der normalerweise der Name der Spezifikation ist, in das Feld eingeben. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispiel: SD-WAN-Edge-Gerät v2 wird in diesem Feld angezeigt, wenn: ▪ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ▪ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.
Kategorie	Spezifikationskategorie, zu der die Servicespezifikation gehört. ○ Wenn die ausgewählte Kategorie, die zu 5G-Services gehört, keine übereinstimmenden Schichtvorlagen aufweist, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen. ○ Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die zuletzt veröffentlichte Vorlage für die Spezifikation aus.
Typ	Typ der Servicespezifikation: **Auf Kunde ausgerichtet** Kunden können ein Ticket oder einen Fall für den Service erstellen. Wenn Sie diesen Typ auswählen, wird der **Verteilungskanal** Das Feld wird angezeigt, um anzugeben, wie der Service bereitgestellt wird, z. B. Web. **Auf Ressource ausgerichtet** Services sind erforderlich, damit eine Ressource ordnungsgemäß funktioniert. **Nicht zutreffend** Die Servicespezifikation bezieht sich nicht auf den Kunden oder die Ressource.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie Aus **Segment** Zum Definieren von 5G-Netzwerkservicespezifikationen.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Wenn Sie Slice als Untertyp auswählen, werden die Vorlagen automatisch basierend auf der Zuordnung von Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle ausgewählt. ○ Wenn Sie keine als Untertyp auswählen, können Sie eine Vorlage manuell angeben.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie eine Version erstellen, um anzugeben, wann sie wirksam wird. Sie dient nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Verwenden Sie dieses Feld, wenn Sie eine Version erstellen, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Sie dient nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Vorlage	Vorlagen, die Sie definiert haben, wenn Sie 5G-Services verwenden. **Hinweis:** Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle Spezifikationsmerkmale gelöscht, die als „wahr“ markiert sind und der alten Vorlage zugeordnet sind, und die Spezifikationsmerkmale werden gemäß der von Ihnen ausgewählten neuen Vorlage neu zugeordnet.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Entwurf** Unveröffentlichter Entwurf der Servicespezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert**

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

Feld	Beschreibung
	Servicespezifikation, die außer Kraft gesetzt wurde und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert** Die Servicespezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise Web als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. **Hinweis:** Wenn Sie verwenden Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter Anwendung, geben Sie ein Service Bridge Als Verteilungskanal.
Externer Code	Servicecode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Serviceposition der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Servicespezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Servicespezifikation eine übergeordnete Spezifikation ist, die aus mehreren untergeordneten Spezifikationen besteht.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand den Service vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Servicespezifikation Standortdetails für Erfüllung und Installation erfordert.
Anfangsversion	Name der Basisversion der Spezifikation, die angezeigt wird, aber nicht geändert werden kann.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version der Spezifikation. Beispiel: ○ Wenn Sie die Anfangsversion der Spezifikation erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem leicht abgewandelten Namen erstellen, wird hier der Name der Spezifikation bei der ersten Erstellung angezeigt. ○ Wenn Sie eine nachfolgende Version (Version 3) erstellen, wird hier der Name der Spezifikation von Version 2 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
	Sie können dieses Feld nicht ändern.

3. Wählen Sie Aus **Speichern** Und dann **Veröffentlichen** .
   Ein Remote-Datensatzersteller erstellt das Remote-Katalogelement für die Spezifikation.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu Für dieses Remote-Katalogelement.

Ordnen Sie Verbraucherkriterien einem Remote-Datensatzersteller zu

Ordnen Sie in der Anbieterinstanz die entsprechenden Verbraucherkriterien dem Remote-Datensatzersteller zu, der für ein Remote-Katalogelement erstellt wurde. Die Verbraucherkriterien bestimmen, welche Verbraucher berechtigt sind, das Katalogelement zu erhalten. Service Bridge Generiert automatisch die Berechtigungsdatensätze, die auf berechtigte Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Vorbereitungen

Standardmäßig sind Remote-Datensatzersteller für alle Verbraucher verfügbar. Wenn Sie bestimmte Kriterien für bestimmte Anwender haben, definieren Sie die Verbraucherkriterien für Service Bridge Diese Anwender. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigungen werden in erstellt Service Bridge Für Anbieter .

Erforderliche Rolle: sn_sb.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Anbieterinstanz zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Administration** > **Remote-Katalogelemente**an.
2. Wählen Sie den Remote-Datensatzersteller für das Produktangebot oder die Servicespezifikation aus, die Ihr Produktkatalog-Administrator oder -Manager erstellt hat.
   Überprüfen Sie den Datensatz, um sicherzustellen, dass er wie erwartet erstellt wurde.

   Hinweis: Der Remote-Datensatzersteller „Bestand verwalten“ wird automatisch erstellt, wenn ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement veröffentlicht wird. Sie müssen die Verbraucherkriterien diesem Remote-Datensatzersteller zuordnen, damit Ihre Verbraucher den Produkt- oder Serviceartikel aus dem Servicekatalog in einer Verbraucherinstanz verwalten können.

3. Navigieren Sie zu **Verbraucherkriterien** Registerkarte.
4. Im Datensatz für die aktiven Kriterien unter **Remote-Verbraucherkriterien** Spalte die Kriterien auswählen und speichern, die dem Katalogelement zugeordnet werden sollen.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Service Bridge generiert automatisch die Berechtigungsdatensätze, die auf berechtigte Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Nächste Maßnahme

Aktivieren Sie die Berechtigungen für den Remote-Datensatzersteller.

Aktivieren Sie den Remote-Datensatzersteller

Aktivieren Sie den Remote-Datensatzersteller in einem Service Bridge Verbraucherinstanz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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_sb.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Alle** > **Service Bridge-Verbraucher** > **Anbieterverbindungen**an.
2. Wählen Sie den Link Nummer aus, um zum Anbieterverbindungsdatensatz zu navigieren.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Remote-Datensatzersteller (zugehörige Liste) den Remote-Datensatzersteller aus, der aktiviert werden soll.
4. Wählen Sie auf der Seite Remote-Datensatzersteller die Option aus **Aktivieren** .
   Das Produktangebot oder die Servicespezifikation ist jetzt im Servicekatalog im Remote-Datensatzersteller-Format verfügbar.

Ein Remote-Katalogelement stilllegen

Legen Sie ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation fest, die in einem Remote-Katalog verwendet wird. Dadurch wird der entsprechende Remote-Datensatzersteller automatisch stillgelegt. Wenn der Remote-Datensatzersteller außer Kraft gesetzt wird, wird das Remote-Katalogelement automatisch aus dem Servicekatalog in der Verbraucherinstanz entfernt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_Product_catalog_admin und sn_prd_pm_Product_catalog_Manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Wählen Sie in der Anbieterinstanz die aus **Liste** Anzeigen.
2. Navigieren Sie zum veröffentlichten Produktangebot oder zur Servicespezifikation, die stillgelegt werden soll.
   - Um ein Produktangebot stillzulegen, navigieren Sie zu **Angebote** > **Produktangebote** Und wählen Sie das Produktangebot aus, das stillgelegt werden soll.
   - Um eine Servicespezifikation stillzulegen, navigieren Sie zu **Spezifikationen** > **Servicespezifikationen** Und wählen Sie die Servicespezifikation aus, die stillgelegt werden soll.
3. Wählen Sie Aus **Stilllegen** .
   Das Produktangebot oder die Servicespezifikation wird auf den Status „stillgelegt“ gesetzt. Der Status des zugehörigen Datensatzerstellers für das Element ändert sich von veröffentlicht in deaktiviert, und das Produktkatalogelement wird automatisch aus dem Servicekatalog gelöscht.

Aufträge aus Serviceportal-Katalogelementen werden erstellt

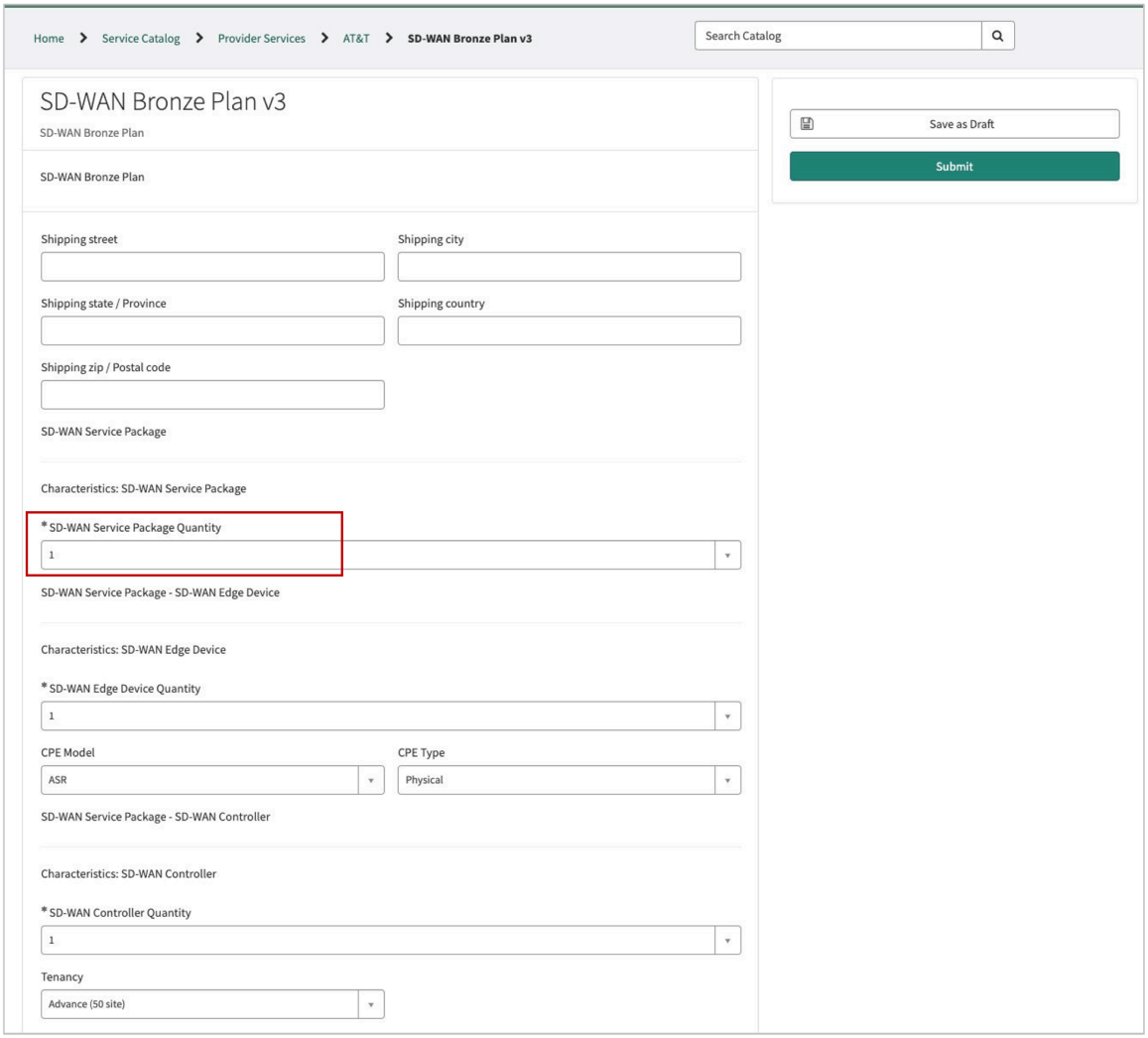
Wenn Verbraucher das Serviceportal in ihrer Instanz verwenden, können sie Bestellungen für Katalogelemente mit gebündelten Produktspezifikationen aufgeben. Sie können auch eine Bestellung stornieren und den Produkt- und Serviceartikel überprüfen und verwalten.

Bestellungen für gebündelte Produkte

Service Bridge-Remote-Katalogelemente können gebündelte Produkte enthalten, die zusammengesetzte Komponenten mit verschiedenen Merkmalsoptionen enthalten, die ausgewählt werden können, einschließlich Menge.

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

Beispiel für ein gebündeltes Produkt im Servicekatalog



Auftrag wird storniert

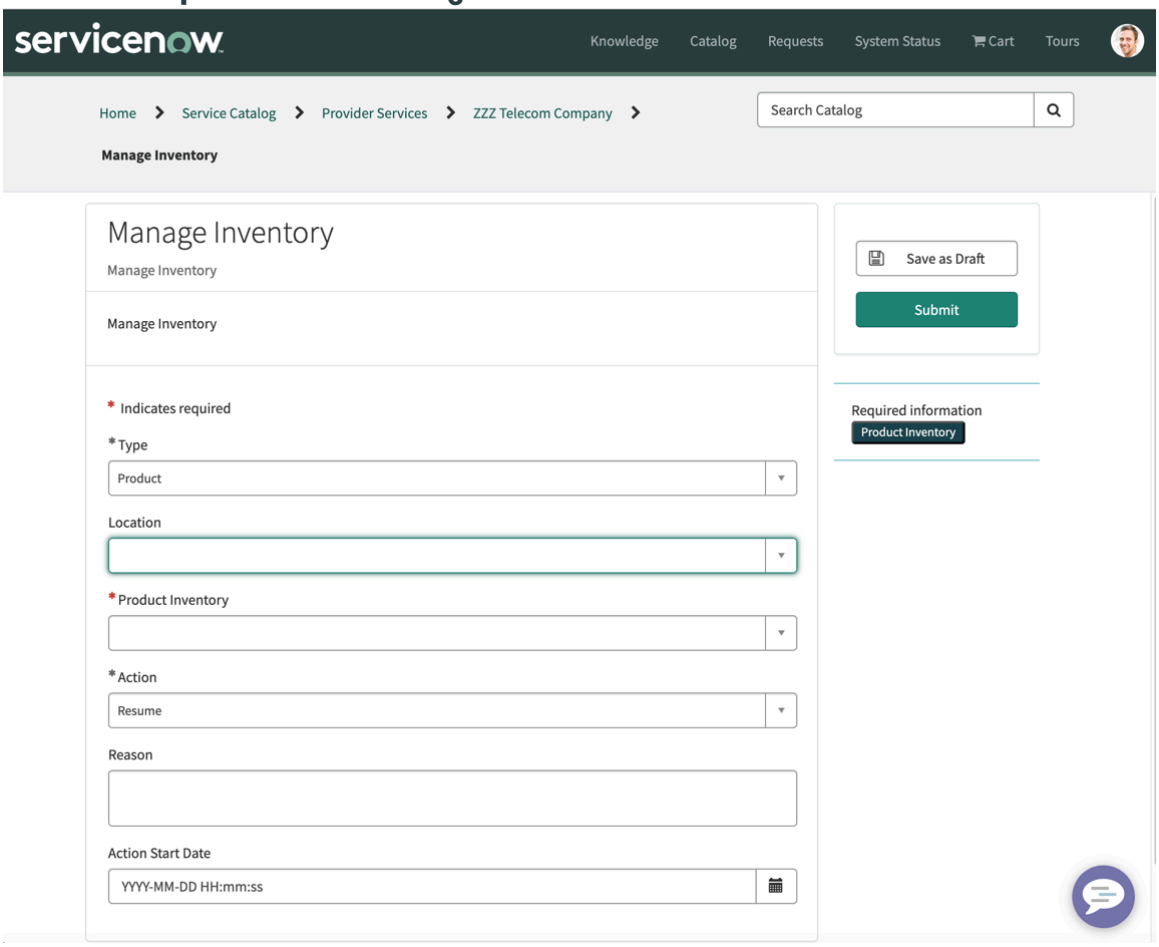
Verbraucher können eine Bestellung stornieren, wenn die Bestellung noch nicht den Punkt erreicht hat Rückgabe (PONR). Wenn der PONR erreicht wurde, erhält der Verbraucher eine Statusnachricht, die angibt, dass die Bestellung nicht storniert werden kann.

Verwalten des Produkt- oder Servicebestands

Verbraucher können den Produkt- oder Servicebestand für Produkte und Services anzeigen und verwalten. Sie können verwenden **Standort** Feld zum Filtern **Bestand** Nach bestimmtem Standort anzeigen. Verbraucher können auch Aktionen zum Trennen, Aussetzen oder Fortsetzen 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.

Bestandsbeispiel im Servicekatalog verwalten



Automatische Übersetzung

Integration von Außendienst-Management in Auftragsmanagement

Bietet eine Integration zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Anwendungen. Diese Integration ist für alle verfügbar ServiceNow Kunden mit Auftragsmanagement Plugin „com.sn_ind_tmt_orm“, Plugin „Konfigurierbarer Außendienst-Management-Arbeitsbereich“ (com.snc.uib.fsm_Agent_Workspace) und Plugin „Außendienst-Management“ (com.snc.work_Management).

Auftragsmanagement– FSM Integrationsübersicht

Diese Integration ermöglicht die automatische und manuelle Erstellung von Arbeitsaufträgen aus der Auftragsmanagement-Anwendung für Außendienst-Management Anwendung. Diese Integration stellt die Zusammenarbeit zwischen sicher Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Anwendungen zur Unterstützung des End-to-End-Auftragserfüllungsprozesses. Arbeitsaufträge werden für einen Auftrag erstellt, der Außendienstarbeiten von Außendienstmitarbeitern erfordert. Die Mitarbeiter und Manager der Auftragserfüllung können Auftragsaufgaben und Arbeitsauftragsabhängigkeiten effizienter verwalten.

Schlüsselfunktionen

- Automatisierung der Erstellung, Aktualisierung und Nachverfolgung von Arbeitsaufträgen.
- UI-basierte manuelle Auslösung des Arbeitsauftrags an Außendienst-Management. Planen Sie Außendienstarbeiten, und teilen Sie Aktualisierungen der Arbeitsnotizen an Außendienstdienstdienstmitarbeiter und Service Desk-Mitarbeiter mit.

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

- Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Für Status, Arbeitsnotiz, Kundendetails und andere Updates.
- Nachverfolgung und Verwaltung des End-to-End-Workflows von Aufträgen und zugehörigen Arbeitsaufträgen im Erfüllungsprozess.

Automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen konfigurieren

Sie können die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen aus aktivieren Order Management for Telecommunications, Media, and Technology Bis Außendienst-Management. Arbeitsaufträge werden für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellt. Um die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen zu konfigurieren, konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen im Entscheidungsgenerator.

Kundenaufträge haben mehrere Auftragspositionen mit mehreren Domänenaufträgen, z. B. Produktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag werden die Bedingungen in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag Entscheidungstabelle. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden die Bedingungen in definiert Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe Entscheidungstabelle.

Nachdem ein Auftrag vom Manager genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag erstellt, wenn die im Entscheidungsgenerator definierten Bedingungen erfüllt sind. Bei Bedarf kann der Manager auch auswählen **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag** Dient zum manuellen Erstellen eines Arbeitsauftrags. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Konfigurieren Sie die Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung hinzu, um Arbeitsaufträge für Domänenaufträge automatisch zu erstellen. Die Bedingungen werden in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag Entscheidungstabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Kundenaufträge haben mehrere Auftragspositionen, die mehrere Domänenaufträge haben, z. B. Produktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben. Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag werden die Bedingungen in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag Entscheidungstabelle. Für Bedingungen, die nicht in der Entscheidungstabelle definiert sind, kann der Manager auswählen **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag** Dient zum manuellen Erstellen eines Arbeitsauftrags. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.
   Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie aus **Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag** Entscheidungstabelle.
3. In **Spezifikation** Spalte des Abschnitts „Bedingungen“ wählen Sie das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie eine Aktion aus der Liste Domänenauftragsaktion 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 eine Vorlage für die Bedingung in aus **WO-Vorlage** Spalte.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der Entscheidungstabelle wird eine Bedingung hinzugefügt. Wenn diese Bedingung in der Entscheidungstabelle erfüllt ist, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für einen Domänenauftrag erstellt. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Verwenden Sie Entscheidungstabellen .

Konfigurieren Sie die Erstellung von Arbeitsaufträgen für die Auftragsaufgabe

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung hinzu, um Arbeitsaufträge für Auftragsaufgaben automatisch zu erstellen. Die Bedingungen werden in angegeben Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe Entscheidungstabelle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden die Bedingungen in definiert Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe Entscheidungstabelle. Nachdem ein Auftrag vom Manager genehmigt wurde, wird automatisch ein Arbeitsauftrag erstellt, wenn die im Entscheidungsgenerator definierten Bedingungen erfüllt sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**an.
   Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie aus **Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe** Entscheidungstabelle.
3. In **Spezifikation** Spalte des Abschnitts „Bedingungen“ wählen Sie das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Für Domänenauftragsaktion.
5. Wählen Sie im einen Anforderungstyp für die Auftragsaufgabe aus **Anforderungstyp** Spalte.
6. Wählen Sie eine Vorlage für das Servicepaket in aus **WO-Vorlage** Spalte.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnis

Der Entscheidungstabelle wird eine Bedingung hinzugefügt. Wenn diese Bedingung in der Entscheidungsstruktur erfüllt ist, wird automatisch ein Arbeitsauftrag für eine Auftragsaufgabe erstellt. Informationen hierzu finden Sie unter Entscheidungsgenerator-Benutzeroberfläche .

Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management– Workflow-Szenario

Die Integration zwischen Auftragsmanagement Und Außendienst-Management Bietet Unterstützung für den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess. Das folgende Szenario zeigt die nahtlose Synchronisierung von Daten, Kundeninformationen, Status und anderen Updates zwischen Auftragsmanagement Und 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.

Szenario

Nachdem der Auftragserfüllungsmanager den Auftrag in genehmigt hat Auftragsmanagement, Arbeitsaufträge werden automatisch in erstellt Außendienst-Management Für Bedingungen, die in der Entscheidungsstruktur angegeben sind. Da Außendienstmitarbeiter an diesen Arbeitsaufträgen arbeiten, können die Aktualisierungen im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ dieses Domänenauftrags für den Auftragserfüllungsmitarbeiter angezeigt werden. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsaufträge geschlossen sind. Dieser Workflow zeigt die Synchronisierung von Informationen zwischen an Auftragsmanagement Und Außendienst-Management.

1. Ein Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter erstellt einen neuen Kundenauftrag in der Auftragsmanagement Arbeitsbereich.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt dann den Standort aus, für den die Bestellung aufgegeben werden muss. Für mehrere Standorte werden mehrere Auftragspositionen erstellt.
3. Der Service Desk-Mitarbeiter überprüft dann die Bestellung und gibt sie auf.
4. Der Auftragserfüllungs-Manager genehmigt den Auftrag. Die Auftragspositionen haben Domänenaufträge als Teil des Auftragserfüllungs-Flows. Gemäß den Konfigurationen in der Entscheidungstabelle werden Arbeitsaufträge automatisch in erstellt Außendienst-Management.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die Arbeitsaufträge anzeigen, die für die Domänenaufträge in erstellt wurden **Details** Registerkarte. Im Abschnitt „Aktivität“ verfolgt der Service Desk-Mitarbeiter alle Aktualisierungen für die Arbeitsaufträge in den Arbeitsnotizen.
   - Wenn sich der Status eines Arbeitsauftrags in ändert Außendienst-Management, Die Details werden in den Arbeitsnotizen des angezeigt Auftragsmanagement Arbeitsbereich.
   - Wenn ein Arbeitsauftrag storniert wird, wird der Arbeitsauftragsstatus in angezeigt Auftragsmanagement Abschnitt „Arbeitsnotizen“.
   - Bei Änderungen während der Ausführung wird der Arbeitsauftrag automatisch aktualisiert. Der aktuelle Status und die aktualisierten Informationen werden im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ angezeigt.
6. Der Service Desk-Mitarbeiter kann bei Bedarf eine Auftragsposition bearbeiten. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **PONR** (Point of No Return) Option, können keine Änderungen mehr an der Auftragsposition im Workflow vorgenommen werden.
7. Nachdem alle Arbeitsaufträge geschlossen wurden, kann der Auftragserfüllungs-Manager alle Arbeitsaufträge überprüfen und den Domänenauftrag schließen.

> **Hinweis:** Der Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle mit diesem Domänenauftrag verknüpften Arbeitsaufträge geschlossen sind.

Integration von Strategisches Portfoliomanagement in Auftragsmanagement

Die Auftragsmanagement Die Anwendung bietet eine Integration mit ServiceNow® Strategisches Portfoliomanagement(SPM) Die Anwendung ermöglicht die Projektüberwachung komplexer Auftragserfüllungsaufgaben. Verwenden Sie diese Integration, um Auftragspositionen und geplante Auftragsaufgaben als Projekte in zu behandeln SPM.

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

Features

- Automatisiert die Erstellung von SPM Projekte basierend auf Projektaufsichtsregeln, mit denen Projektmanager Auftragserfüllungsaktivitäten innerhalb eines Projekts in nachverfolgen können SPM.
- Synchronisiert Auftragserfüllungsaufgaben in Auftragsmanagement Zu einem zugeordneten Projekt in SPM, Bietet Projektmanagern Echtzeit-Aktualisierungen von Aufgabenaktivitäten über Statusänderungsinformationen, Notizen und Kommentare.
- Ermöglichen Sie den Erfüllungsmitarbeitern, Managern und Projektmanagern, zugehörige Listen anzuzeigen, die die Beziehung zwischen einer Auftragsposition und einem Projekt, Domänenauftrag und Projektaufgabe sowie Auftragsaufgabe und Projektaufgabe anzeigen.
- Unterstützt die Nachverfolgung und Synchronisierung einer oder mehrerer Auftragsaufgaben.
- Unterstützt gestaffelte/laufende Aufträge für neue Aufgaben, die als Teil der gestaffelten Aufgliederung oder Änderungen während der Ausführung erstellt wurden. Verwendet vordefinierte geplante Auftragsaufgaben, die die Synchronisierung zwischen Auftragserfüllung und Projektaufgaben ermöglichen.
- Schließt Projektaufgaben automatisch, wenn untergeordnete Aufgaben und zugehörige Auftragsaufgaben oder Domänenaufträge abgeschlossen oder abgebrochen werden.

Vorteile

- Bietet Projektmanagern End-to-End-Projektüberblick über komplizierte Aufträge, z. B. Aufträge mit langer Laufzeit, die eine Lieferung an einen bestimmten Kundenaccount mit mehreren Standorten erfordern.
- Verwaltet Risiken, indem Probleme identifiziert werden, die sich auf Projektabhängigkeiten auswirken, und die rechtzeitige Auftragserfüllung erfolgt.
- Eliminiert die manuelle Nachverfolgung des Auftragsstatus zwischen SPM Und Auftragsmanagement Anwendungen. Reduziert die ineffiziente Kommunikation zwischen Projektmanagern, Erfüllungs-Service Desk-Mitarbeitern und -Managern und anderen Projekt-Stakeholdern.

Funktionsweise der SPM-Integration

Die Auftragsmanagement Integration mit Strategisches Portfoliomanagement Verwendet Projekt-Portfoliomanagement(PPM) Standardanwendung in SPM Dient zum Nachverfolgen von Erfüllungsaufgaben als Projekte in Ihrer Organisation. Diese Integration funktioniert auch mit der Anwendung „Kundenprojektmanagement“, wenn Sie Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen automatisch als Kundenprojekte nachverfolgen möchten.

Konfiguration

Administratoren richten den ein SPM Integration durch Konfiguration dieser Elemente:

- Projektvorlagen: Erstellen Sie die PPM-Projektvorlagen, die zum Generieren von verwendet werden SPM Projekte automatisch für Aufträge, die eine Projektüberwachung erfordern. Projektvorlagen definieren auch die geplanten Aufgaben für die Auftragslieferung.
- Auftragsmanagement Projektaufsichtsbedingungen und -Regeln: Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln fest, die die Aufträge bestimmen,

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

die für die Projektaufsicht geeignet sind, und die Projektvorlagen, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. Sie verwenden verschiedene Entscheidungstabellen für Projektmanagement-Aufsicht, um die Bedingungen und Regeln für Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben sowie die entsprechende zu verwendende Projektvorlage anzugeben.

- Feldzuordnung in CSM Tabellenzuordnungen: Zuordnen Auftragsmanagement Felder bis SPM Projektfelder, indem Sie die Feldzuordnung in konfigurieren CSM Tabellenzuordnungen.
- Eigenschaft für das automatische Schließen von Projektaufgaben: Steuern Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben mit abgeschlossen werden *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Systemeigenschaft.

SPM-Integrations-Flow

Nachdem eine Auftragsposition erstellt und genehmigt wurde, Auftragsmanagement Führt die folgenden Verarbeitungsschritte aus.

- Bestimmung der Projektaufsicht: Qualifiziert die Auftragsposition für die Projektaufsicht.
  - Überprüft, ob die Auftragsposition gültig ist und ob die Anwendung PPM Standard installiert ist.
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln für Auftragspositionen.
  - Wenn die Auftragsposition den Bedingungen entspricht, erstellt automatisch das Projekt und die Projektaufgaben mithilfe der angegebenen Projektvorlage.

    Hinweis: Wenn mehrere Auftragspositionen für die Überwachung geeignet sind, erstellt das System mehrere Projekte.

- Einmalige Synchronisierung: Synchronisiert die Auftragsposition mit dem Projekt und stellt die Beziehung zwischen der Auftragsposition und dem Projekt her.
- Bestimmung der Projektaufgabenaufsicht: Nach Auftragsmanagement Zerlegt den Auftragspositionselement in Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Dabei wird Folgendes ausgeführt:
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Domänenaufträge. Wenn ein Domänenauftrag die Projektaufsichtsbedingungen erfüllt, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben mithilfe der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Auftragsaufgaben. Wenn Auftragsaufgaben die Projektaufsichtsbedingungen erfüllen, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben mithilfe der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
  - Verknüpft Domänenaufträge und Auftragsaufgaben mit dem übergeordneten Projekt zurück und synchronisiert Attribute aus den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben mit den Projektaufgaben.
- Auftragsaufgabenstatus ändert sich: Wenn sich der auftragsaufgabenstatus in ändert Auftragsmanagement, Synchronisiert den Status und den Status mit den entsprechenden Projektaufgaben in SPM, damit Projektmanager und andere Projekt-Stakeholder die Änderungen in Echtzeit anzeigen können.

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

- Aktualisierungen von Projektnotizen und -Kommentaren: Aktualisiert automatisch Projektnotizen und Projektaufgabennotizen, wenn Erfüllungsmanager oder Service Desk-Mitarbeiter Arbeitsnotizen und Kommentare in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben veröffentlichen.
- Projektaufgabenabschluss: Schließt automatisch Projektaufgaben für Auftragsaufgaben, einschließlich untergeordneter Aufgaben, die in abgeschlossen wurden Auftragsmanagement.

Plugins für SPM Integration

Die SPM-Integration ist in enthalten Auftragsmanagement Anwendung. Die Integration erfordert die folgenden Plugins, die von Anwendern mit der Administratorrolle aktiviert werden:

- PPM-Standard-Plugin (com.snc.Financial_Planning_pmo): Aktiviert Projekt-Portfoliomanagement Standardanwendung, die Finanzmanagement und die Projekt-Portfolio-Suite installiert. Die Suite enthält verschiedene Anwendungen für die Bearbeitung von Projekten in Ihrer Organisation, z. B. Programm-Management, Projektmanagement, Und Demand-Management. Weitere Informationen zur Projekt-Portfolio-Suite finden Sie unter Projekt-Portfolio-Suite mit Finanzen .
- Customer Project Management-Plugin (com.snc.csm_ppm): Aktiviert die Integration von Customer Project Management mit der Anwendung PPM Standard. Mit dieser Integration können Kundenprojektmanager komplexe Projekte mit mehreren Aufgaben erstellen und verwalten. Diese Integration bietet Endanwendern auch Einblick in diese Projekte. Details zum Kundenprojektmanagement finden Sie unter Integration mit Kundenprojektmanagement .

Zugriffssteuerungen in SPM Integration

Die SPM Die Integration unterstützt bestimmte Zugriffssteuerungen für Anwender mit den folgenden Rollen.

SPM Integrationszugriffssteuerungen

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
• Auftragserfüllungs-Agent [sn_ind_tmt_orm.order-Fulfillment_Agent] • Service Order Agent [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Auftragserfüllungs-Service Desk-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge. Serviceauftrags-Service Desk-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf Serviceauftrags-Anforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben. Service Desk-Mitarbeiter haben Zugriff auf die folgenden Projektinformationen: • Lesezugriff auf die Felder des Projektformulars. • Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (bei Verwendung von Kundenprojektmanagement)

Automatische Übersetzung

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

SPM Integrationszugriffssteuerungen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
	• Lesezugriff auf die zugehörigen Listen Auftragspositionselement und Auftragsaufgabe in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement.	
• Auftragserfüllungs-Manager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • Serviceauftrags-Manager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Auftragserfüllungs-Manager erhalten Aufträge, überprüfen Auftragspositionen, stellen sicher, dass Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen dann Aufträge. Serviceauftragsmanager stellen sicher, dass Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann. Manager können: • Veröffentlichen Sie Notizen und Kommentare zu Auftragspositionen und Auftragsaufgaben, um mit dem Projektmanager zu kommunizieren. • Zeigen Sie die Beziehung zwischen einem Projekt und einer Auftragsposition, Projektaufgaben und Auftragsaufgaben an. Manager haben den folgenden Zugriff auf Projektinformationen: ◦ Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“. ◦ Lesezugriff auf die zugehörigen Listen Auftragspositionselement und Auftragsaufgabe in PPM. ◦ Lesezugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement.	sn_ind_tmt_orm.order_Creator
IT-Projektanwender [it_project_user]	• Lesezugriff auf die Felder des Projektformulars. • Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“.	sn_ind_tmt_orm.order_Viewer

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

SPM Integrationszugriffssteuerungen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
	• Lesezugriff auf die zugehörigen Listen Auftragspositionselement und Auftragsaufgabe in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement. • Lesezugriff auf die Tabelle „Projektvorlagenerstellung“.	
IT-Projektadministrator [it_project_admin]	• Konfigurieren Sie den Zugriff auf alle Projektmanagement-Funktionen. • Lese- und Schreibzugriff auf die Tabelle „Projektvorlagenerstellung“. • Lese- und Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragspositionselement“ in PPM. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die Beziehungstabelle „Auftragsposition zu Projekt“. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe in Auftragsmanagement.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_Creator
Administrator [admin]	• Erstellt die PPM-Projektvorlagen, die zum Generieren der Projekte für Aufträge verwendet werden, die automatisch eine Projektüberwachung erfordern. • Konfiguriert die Zuordnung zwischen Auftragsaufgaben und geplanten Projektaufgaben, die Projektvorlagen zugeordnet sind • Gibt die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Bestimmung der Projektaufsicht und die Projektvorlagen an, 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.

SPM Integrationszugriffssteuerungen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in SPM Integration	Enthält Rollen
	zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. • Steuert das automatische Schließen von Projektaufgaben	

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Administrator die Setup-Aufgaben in Konfigurieren von Strategisches Portfoliomanagement Integration.

Konfigurieren von Strategisches Portfoliomanagement Integration

Konfigurieren Sie Strategisches Portfoliomanagement Integration, damit Lieferaufgaben in bestellt werden Auftragsmanagement Kann als geplante Projektaufgaben in nachverfolgt werden SPM.

Führen Sie als Administrator diese Aufgaben aus, um einzurichten SPM Integration.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
PPM-Standard aktivieren (Projekt-Portfoliomanagement)	Installieren Sie das Plugin PPM Standard (com.snc.Financial_Planning_pmo). Wenn Sie Kundenprojekte nachverfolgen, müssen Sie auch das Plugin „Kundenprojektmanagement“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren. Informationen zum Einrichten von Kundenprojektmanagement finden Sie unter Integrieren Sie mithilfe des geführten Setups in das Kundenprojektmanagement . **Hinweis:** Wenn Sie installiert haben Auftragsmanagement Anwendung vor der Aktivierung der Plugins „PPM Standard“ oder „Kundenprojektmanagement“ müssen Sie das Plugin „Auftragsmanagement“ (com.sn_ind_tmt_orm) reparieren, um die Plugin-abhängigen Updates und Demodaten für die SPM-Integration abzurufen.
Erstellen Sie Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben	Verwenden Sie Projekt-Portfoliomanagement Anwendung zum Erstellen der Projektvorlagen für Auftragspositionen und Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
Konfigurieren Sie die Feldzuordnung zwischen Aufträgen und Projekten	Konfigurieren Sie die CSM-Tabellenzuordnungen, um Felder in Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben Projekten in SPM zuzuordnen.
Richten Sie Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln ein	Konfigurieren Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Bestimmung 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.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
	Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die für die Projektmanagement-Aufsicht qualifiziert sind. Sie geben auch die Projektvorlagen an, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden sollen.
Steuert den automatischen Abschluss von Projektaufgaben	Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben abgeschlossen oder abgebrochen werden.

Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Sie erstellen die Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben mit Auftragsmanagement Wird verwendet, um Projekte für Auftragspositionen und zugehörige Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu instanziieren.

In SPM Integration, Projektvorlagen definieren die Struktur eines Projekts für Auftragspositionen und die geplanten Projektaufgaben, die den Auftragserfüllungsaufgaben für die Auftragsposition zugeordnet sind. Sie geben Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben in den Entscheidungsregeln für Projektaufsicht an. Auftragsmanagement Verwendet diese Regeln, um zu bestimmen, welche Auftragselemente Aufsicht erfordern, und die Projektvorlage oder Projektvorlagenaufgaben, die zum Erstellen der Projekte verwendet werden.

Als Administrator oder Anwender mit der Rolle „IT_project_Manager“ erstellen Sie Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben in Projekt-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Projektvorlagen Und Projektvorlagen erstellen . Die Demodaten mit Auftragsmanagement Die Anwendung enthält Projektvorlagen, die Sie nach Bedarf kopieren und ändern können.

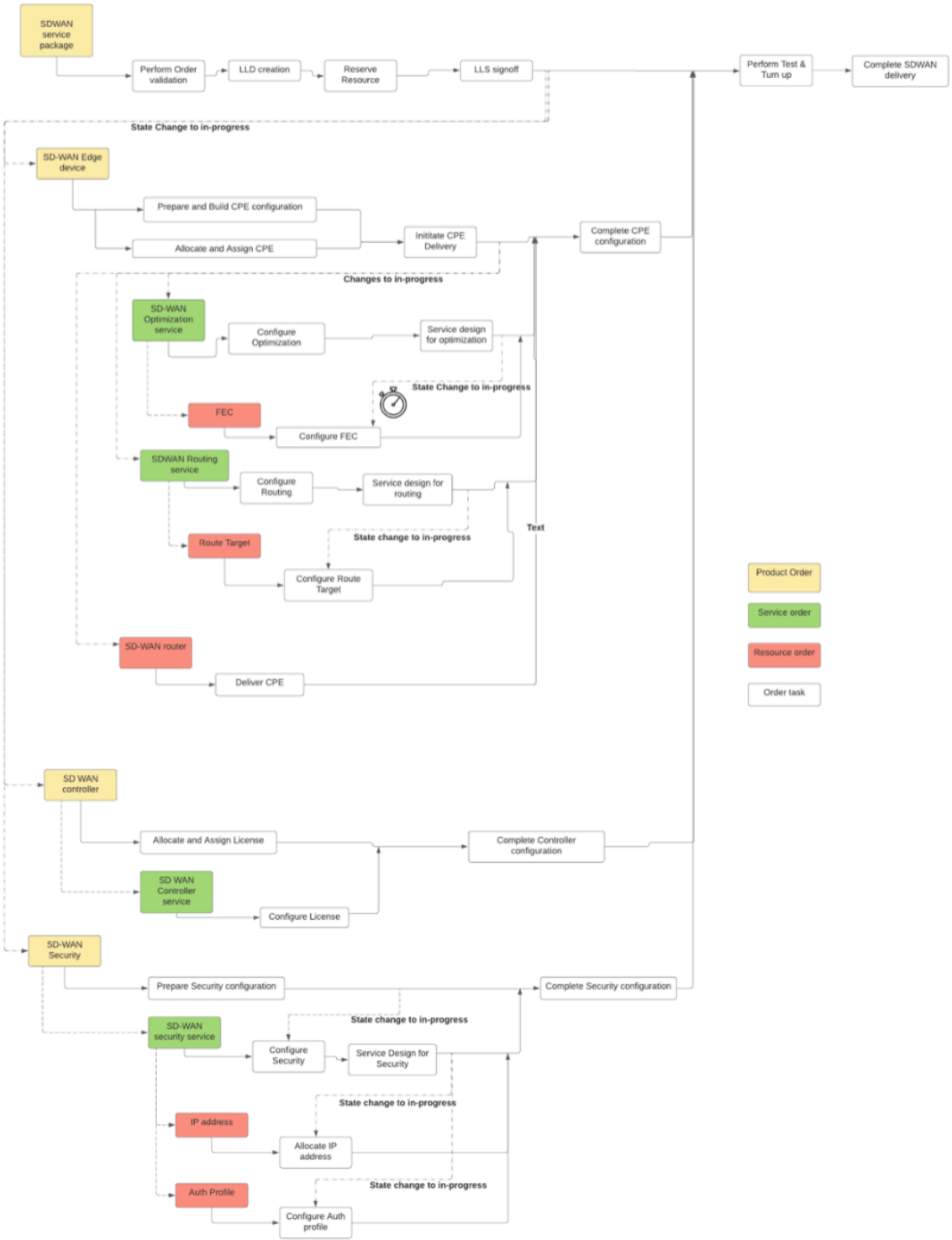
Hinweis: Wenn Sie Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellen, sollten Sie Änderungen während der Ausführung erwarten, die möglicherweise zusätzliche geplante Aufgaben erfordern. Definieren Sie diese potenziellen geplanten Aufgaben in den Vorlagenaufgaben, damit das System die geplanten Aufgaben mit den zusätzlichen Auftragsaufgaben synchronisieren kann, die sich aus Änderungen während der Ausführung in ergeben Auftragsmanagement.

Vor dem Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Bevor Sie Ihre Projektvorlage und Projektaufgabenvorlagen für erstellen SPM Integration: Berücksichtigen Sie die Ebene der Projektaufsicht, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen erforderlich ist. Im folgenden SD-WAN-Erfüllungs-Flow lautet die oberste Auftragsposition beispielsweise SD-WAN-Servicepaket, was das zu erstellende Auftragspositionsprojekt definiert. Identifizieren Sie als Nächstes die Domänenaufträge und dann die Auftragsaufgaben, die die Überwachung der Projektaufgabe 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.

SD-WAN-Erfüllungs-Flow



Automatische Übersetzung

Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln einrichten

Als Administrator erstellen und verwalten Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln, die bestimmen, ob ein Auftragselement als Projekt qualifiziert ist, das nachverfolgt werden kann Strategisches Portfoliomanagement. Sie geben auch die Projektvorlage an Auftragsmanagement Verwendet , um dieses Projekt für den Bestellartikel zu erstellen.

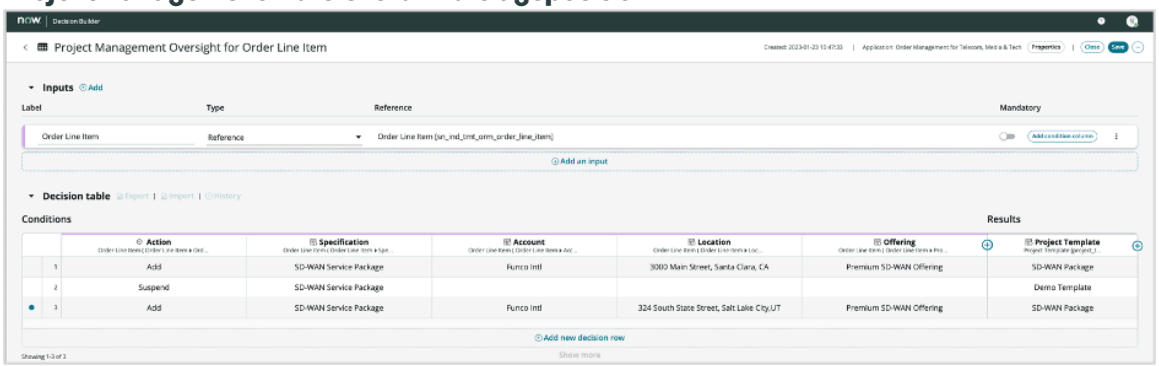
Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Projektaufsicht von Auftragspositionen und zugehörigen Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben fest, indem Sie verwenden Entscheidungsgenerator Formulare für Auftragspositionen, Domänenaufträge

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

und Auftragsaufgaben. Diese Formulare verfügen über eine Entscheidungstabelle zur Angabe der Bedingungen und Regeln, die angewendet werden sollen, wenn Auftragsmanagement Bestimmt die Berechtigung für die Projektaufsicht.

Beispielsweise verwenden Sie im Formular „Projektaufsichtsmanagement für Auftragspositionselement“ die Entscheidungstabelle, um Bedingungsspalten hinzuzufügen oder zu ändern. Sie geben auch die anzuwendenden Entscheidungsregeln an, einschließlich der Projektvorlage.

Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsposition



Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Bedingungen in Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungsgenerator-Benutzeroberfläche .

Hinweis: Wenn Auftragsmanagement Demodaten werden installiert, und die Entscheidungstabelle für jedes Projektaufsichtsformular zeigt die Bedingungsspalten und die Entscheidungszeilen an, die für Demodaten hinzugefügt wurden. Sie können die Bedingungsspalten und Entscheidungszeilen nach Bedarf hinzufügen, ändern oder löschen.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Auftragspositionen

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die eine Auftragsposition für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die Projektvorlage an, die vom Auftragsmanagement zum Erstellen des Projekts für die Auftragsposition verwendet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie den Entscheidungsgenerator für Projektmanagement-Aufsicht für Auftragspositionselemente, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die erfüllt sein müssen, damit eine Auftragsposition als Projekt nachverfolgt werden kann. Wenn Sie beispielsweise Projekte für Auftragspositionen erstellen möchten, die ein bestimmtes Produkt, einen Kundenaccount und einen bestimmten Standort haben, können Sie Bedingungsspalten für hinzufügen **Spezifikation** , **Account** , Und **Standort** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsposition** Entscheidungstabelle. Die Auftragsposition wird in angezeigt **Eingaben** Und **Projektvorlage** Spalte in **Ergebnisse** .
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die eine Auftragsposition erfüllen 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.

a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .

b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Bedingungsspalte“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Spalte.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe. Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp Referenz ist, wird der Name der Referenztabelle angezeigt. Für Auftragspositionen ist die Tabelle Auftragspositionselement [sn_ind_tmt_orm_order_line_item].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztabelle auswertet. Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie aus **Feld** Und wählen Sie ein Feld aus der Auftragspositionstabelle aus, z. B. **Account** , Um einen Kundenaccount anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen anwenderdefinierten Wert auswertet. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte 3a bis 3c für jede hinzuzufügende Bedingung.

4. Geben Sie eine Entscheidungsregel ein, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

a. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Aktion und geben Sie die Bedingungen ein, denen die Auftragsposition entsprechen muss, und die Projektvorlage zum Erstellen des Projekts.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

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

Ergebnis
Das System verwendet die angegebene Projektvorlage, um Projekte für Auftragspositionen zu erstellen, die den in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragspositionen“ definierten Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Domänenaufträge

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Domänenaufträge für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die von verwendete Projektvorlagenaufgabe an Auftragsmanagement Um das Projekt für Domänenaufträge zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag Entscheidungsgenerator Zum Hinzufügen oder Ändern der Bedingungen und Entscheidungsregeln, die ein Domänenauftrag erfüllen muss, um als Projekt nachverfolgt zu werden. Wenn Sie beispielsweise möchten, dass Projekte für Domänenaufträge für ein bestimmtes Produkt erstellt werden, können Sie eine Bedingungsspalte für hinzufügen **Spezifikation** .

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag** Entscheidungstabelle.
   Das Domänenauftragselement wird in angezeigt **Eingaben** Und **Projektvorlagenaufgabe** Spalte in **Ergebnisse** .
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Bedingungsspalte“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Spalte.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe. Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp Referenz ist, wird der Name der Referenztabelle angezeigt. Für Domänenelemente ist die Tabelle Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_Domain_order].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztabelle auswertet.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie aus **Feld** Und wählen Sie ein Feld aus der Tabelle „Domänenauftrag“ aus, z. B. **Spezifikation** (Domänenauftrag.Spezifikation), um ein Produkt anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen anwenderdefinierten Wert auswertet. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte 3a bis 3c für jede hinzuzufügende Bedingung.

4. Geben Sie eine Entscheidungsregel ein, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

a. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Aktion und geben Sie die Bedingungen und die Projektvorlagenaufgabe ein, die verwendet werden sollen.

> **Hinweis:** Wenn doppelte Projektvorlagenaufgaben vorhanden sind, die dieselbe haben **Kurzbeschreibung** , Es kann schwierig sein, die entsprechenden Projektvorlagenaufgaben zu identifizieren und auszuwählen. Details zum Unterscheiden zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter Projektvorlagenaufgabe auswählen, wenn Duplikate vorhanden sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnis
Das System verwendet die angegebene Projektvorlagenaufgabe, um Projekte für Domänenaufträge zu erstellen, die den in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Domänenauftrag“ definierten Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Auftragsaufgaben

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Auftragsaufgaben für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die von verwendete Projektvorlagenaufgabe an Auftragsmanagement Um das Projekt für Auftragsaufgaben zu erstellen. Die Projektvorlagenaufgabe definiert die Projektaufgaben für die Auftragsaufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie Projektmanagement-Aufsicht für Auftragsaufgabe Entscheidungsgenerator Zum Hinzufügen oder Ändern der Bedingungen und Entscheidungsregeln, die eine Auftragsaufgabe erfüllen muss, um als Projekt nachverfolgt zu werden. Wenn 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.

beispielsweise möchten, dass Projekte für Auftragsaufgaben für einen bestimmten Anforderungstyp erstellt werden, können Sie eine Bedingungsspalte für hinzufügen **Typ** .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
2. Wählen Sie aus **Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag** Entscheidungstabelle. Das Element Auftragsaufgabe wird in angezeigt **Eingaben** Und **Projektvorlagenaufgabe** Spalte in **Ergebnisse** .
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
   a. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
   b. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neue Bedingungsspalte“

Feld	Beschreibung
Bedingungsspaltenbezeichnung	Bezeichnung für die Spalte.
Beschreibung	Kurze Übersicht über die Bedingung.
Eingabe	Mit der Bedingungsspalte verknüpfte Eingabe. Um mehrere Felder auszuwerten, können Sie mehrere Bedingungen mit dem Eingabetyp „Referenz“ hinzufügen.
Tabelle	Wenn der Datentyp Referenz ist, wird der Name der Referenztabelle angezeigt. Für Domänenelemente lautet die Tabelle Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_Task].
Auszuwertende Daten	Gibt für Bedingungsspalten mit dem Eingabetyp Referenz an, ob die Bedingungsspalte den Referenzdatensatz oder ein Feld in der Referenztabelle auswertet. Um ein bestimmtes Feld auszuwerten, wählen Sie aus **Feld** Und wählen Sie ein Feld aus der Tabelle „Auftragsaufgabe“ aus, z. B. **Anforderungstyp** (Order Task.Request_type), um einen Anforderungstyp anzugeben.
Bedingungstyp	Für die Bedingungsspalte ausgewählter Datentyp.
Standardoperator	Wie jede Zeile in der Bedingungsspalte einen anwenderdefinierten Wert auswertet. Ein Standardoperator ist für alle Eingabedatentypen mit Ausnahme von True oder False erforderlich.

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

c. Wählen Sie **Speichern**.

d. Wiederholen Sie die Schritte 3a bis 3c für jede hinzuzufügende Bedingung.

4. Geben Sie eine Entscheidungsregel ein, indem Sie auswählen **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .

a. Wählen Sie aus **Hinzufügen** Aktion und geben Sie die Bedingungen und die Projektvorlagenaufgabe ein, die verwendet werden sollen.

> **Hinweis:** Wenn doppelte Projektvorlagenaufgaben vorhanden sind, die dieselbe haben **Kurzbeschreibung** , Es kann schwierig sein, die entsprechende Projektvorlagenaufgabe zu identifizieren und auszuwählen. Details zum Unterscheiden zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter Projektvorlagenaufgabe auswählen, wenn Duplikate vorhanden sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnis

Das System verwendet die angegebene Projektvorlagenaufgabe, um Projekte für Auftragsaufgaben zu erstellen, die den in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragsaufgabe“ definierten Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen.

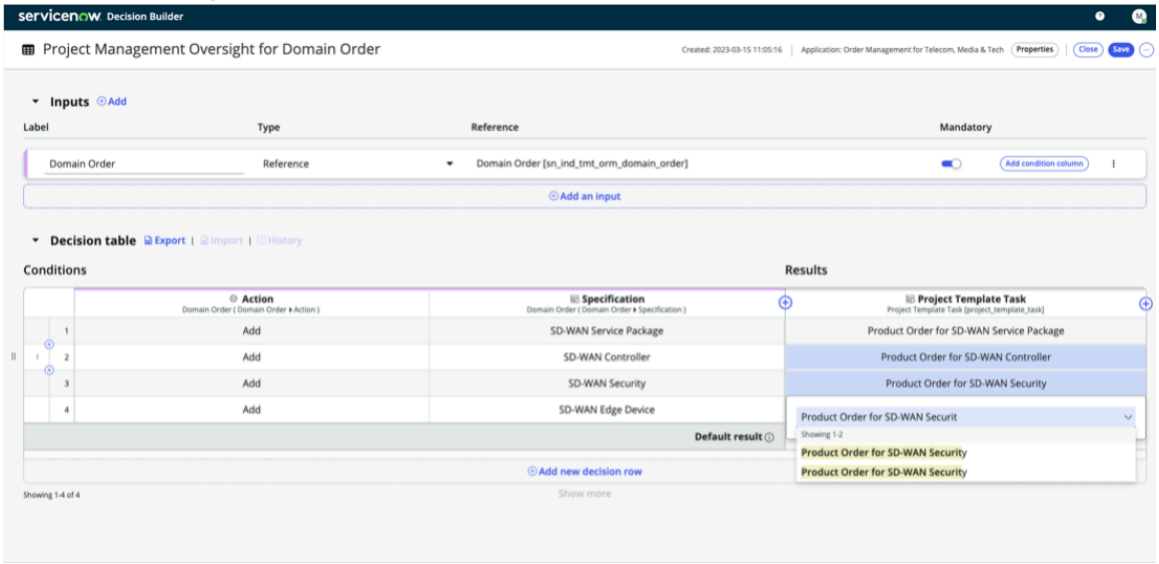
Projektvorlagenaufgabe auswählen, wenn Duplikate vorhanden sind

Wenn Sie als Administrator die Entscheidungsregeln für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben konfigurieren, können Sie feststellen, dass mehrere Projektvorlagenaufgaben mit derselben konfiguriert werden **Kurzbeschreibung** . Es kann schwierig sein, die richtige Projektvorlagenaufgabe auszuwählen.

Die folgende Entscheidungstabelle für Projektaufsicht für Domänenauftrag zeigt beispielsweise zwei Optionen mit demselben Namen für die Projektvorlagenaufgabe: Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit. Diese Projektvorlagenaufgabe hat dasselbe **Kurzbeschreibung** Für zwei verschiedene Projektvorlagenaufgaben, eine für das SD-WAN-Paket und die andere für das SD-WAN-Kundenproduktpaket.

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

Doppelte Projektvorlagenaufgaben in Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag



Sie können die entsprechende Projektvorlagenaufgabe bestimmen, indem Sie die sys_ID der zu verwendenden Projektvorlagenaufgabe suchen und überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die sys_ID einer Projektaufgabenvorlage.

Überprüfen Sie die sys_ID einer Projektaufgabenvorlage

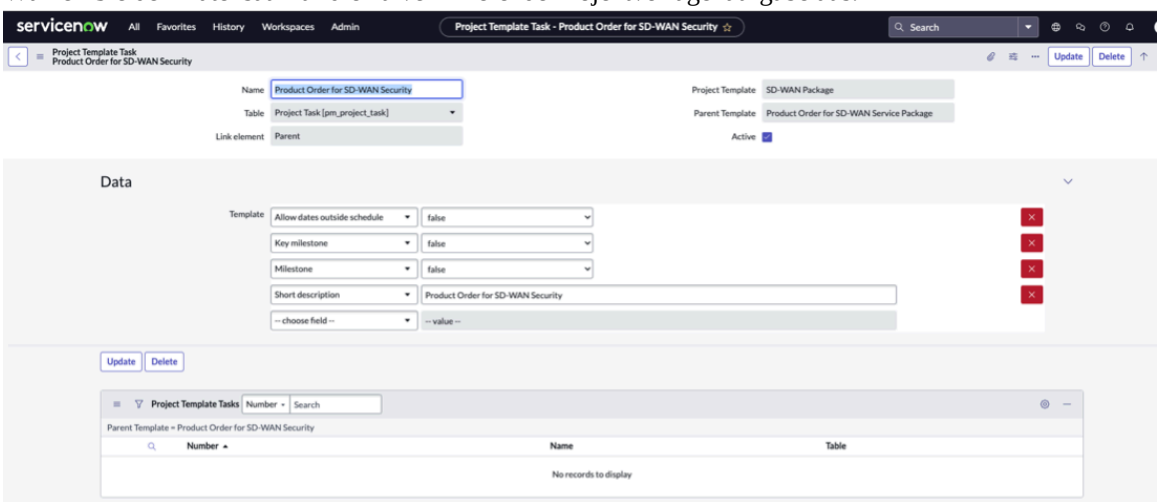
Bestimmen Sie, ob Sie die richtige Projektaufgabenvorlage für Domänenaufträge oder Auftragsaufgaben verwenden, indem Sie die sys_ID der Projektvorlagenaufgabe überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie im Filter ein `Project_template_Task.list` .
2. Wählen Sie den Datensatz für die zu verifizierende Projektvorlagenaufgabe aus.

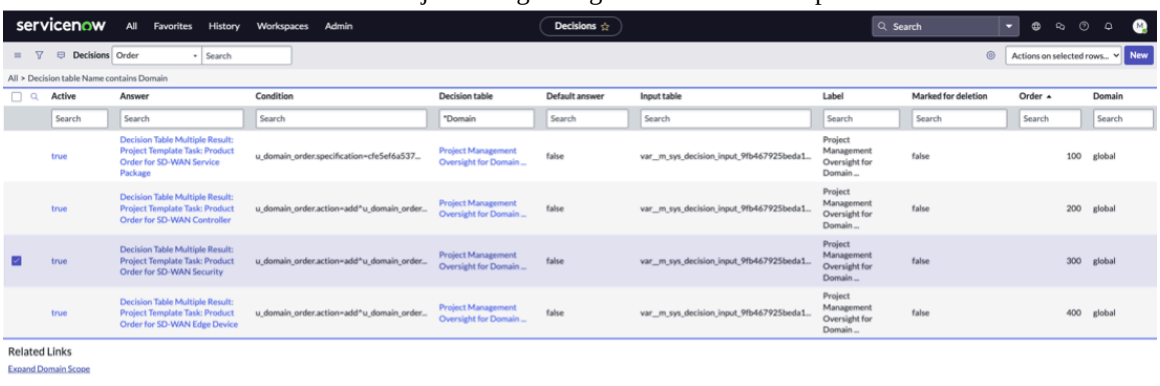


Beispiel: Im Datensatz „Projektvorlagenaufgabe“ für Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit, der zur Projektvorlage „SD-WAN-Paket“ gehört, lautet die sys_ID 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 den Wert der sys_ID im zugehörigen Tabelleneintrag „Entscheidungen“.
   a. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `sys_Decision_question.list` .
   b. Suchen Sie in der Tabelle Entscheidungen [sys_decision_question] nach dem Datensatz des entsprechenden Entscheidungstabelleneintrags, z. B. Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag.
   c. Wählen Sie im Datensatz für die Projektvorlagenaufgabe aus **Antwort** Spalte.



Der resultierende Datensatz für **Antwort** Feld wird geöffnet.

4. Zeigen Sie im resultierenden Datensatz für das Ergebnis der Entscheidungstabelle mehrere die XML-Ausgabe an, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Kopfzeile des Datensatzes klicken und auswählen **XML anzeigen** .

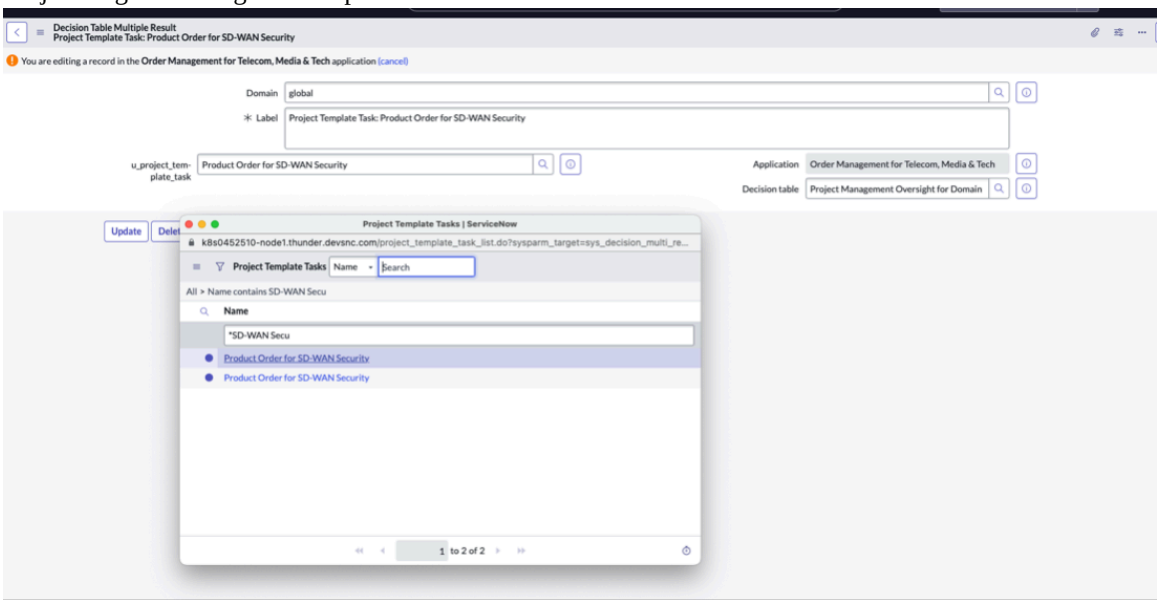
5. Überprüfen Sie die XML, und suchen Sie den sys_ID-Wert in der Datei.



Der sys_ID-Wert muss mit der sys_ID der Projektvorlagenaufgabe übereinstimmen, die in Schritt 1 bestimmt wurde. Wenn die sys_ID nicht übereinstimmt, fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

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

6. Wählen Sie im Datensatz „Entscheidungstabelle mehrere Ergebnisse“ die aus **u_project_template_Task** Und überprüfen Sie die XML-Ansicht einer anderen Projektvorlagenaufgabe, um die sys_ID der Projektaufgabenvorlage zu überprüfen.



Feldzuordnungen konfigurieren

Konfigurieren Sie CSM Tabellenzuordnungen zum Zuordnen von Feldern in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten in Service-Portfoliomanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auftragsmanagement Stellt bereit Kundenservice-Management Tabellenzuordnungen zum Zuordnen von Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten und Projektaufgaben in SPM. Die Tabellen, die Sie konfigurieren, hängen davon ab, ob Sie die Anwendung PPM Standard zur Nachverfolgung von Projekten in Ihrer Organisation oder die Integration „Kundenprojektmanagement“ zur Nachverfolgung von Kundenprojekten verwenden.

- Wenn Sie PPM verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für diese CSM Tabellenzuordnungen:

Tabellenzuordnungen für PPM

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragsposition zu Projekt	Auftragspositionselement [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Projekt [pm_project]
Domänenauftrag zu Projektaufgabe	Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_Domain_order]	Projektaufgabe [pm_project_task]
Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe	Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_Task]	Projektaufgabe [pm_project_task]

- Wenn Sie das Kundenprojektmanagement verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für diese CSM Tabellenzuordnungen:

Automatische Übersetzung

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

Tabellenzuordnungen für Kundenprojektmanagement

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragsposition zu Kundenprojekt	Auftragspositionselement [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Kundenprojekt [Customer_project]
Domänenauftrag an Kundenprojektaufgabe	Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_Domain_order]	Kundenprojektaufgabe [Customer_project_Task]
Auftragsaufgabe zu Kundenprojektaufgabe	Auftragsaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_Task]	Kundenprojektaufgabe [Customer_project_Task]

Die Quell- und Zieltabellen in jeder Tabellenzuordnung sind vorab ausgefüllt.

Hinweis: Wenn Sie Demodaten für installiert haben Auftragsmanagement, Die Feldzuordnung für **Quellfeld** Und **Zielfeld** Zeigen Sie die für Demodaten verwendeten Werte an. Sie können die vorhandene Feldzuordnung verwenden oder nach Bedarf ändern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein `csm_table_Map.list` .
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragsposition zu Projekt aus.
   - Wenn Sie Kundenprojektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragspositionselement zu Kundenprojekt aus.
3. Wechseln Sie zu **Grundlegende Feldzuordnung** Zugehörige Liste und definieren Sie eine Feldzuordnung.

Hinweis: Wenn Auftragsmanagement-Demodaten installiert sind, wird **Quellfeld** Und **Zielfeld** Werte in der zugehörigen Liste „Standardfeldzuordnung“ zeigen die Zuordnung für Demodaten an. Sie können die Zuordnung nach Bedarf verwenden oder ändern.

Option	Schritte
Definieren Sie eine neue Feldzuordnung	**a.** Wählen Sie **Neu**. **b.** In **Quellfeld** , Wählen Sie ein Element aus der Quelltabelle aus. Wählen Sie beispielsweise ein Element wie aus **Kurzbeschreibung** Aus der Ta–belle „Auftragsposition“ [sn_ind_tmt_or–m_order_line_item]. **c.** In **Zielfeld** , Wählen Sie ein Element aus der Tabelle „Projekt“ [pm_project] aus, z. B. **Projektname** . **d.** Wählen Sie **Absenden**. In diesem Beispiel die Auftragsposition **Kurzbeschreibung** Wird als verwendet **Projektname** In SPM.

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

Option	Schritte
Ändern Sie eine vorhandene Feldzuordnung	**a.** Wählen Sie den Feldzuordnungsdaten–satz aus. **b.** In **Quellfeld** , Wählen Sie nach Bedarf ein anderes Element aus der Quelltabelle „Auftragspositionselement“ aus. **c.** In **Zielfeld** Wählen Sie nach Bedarf ein anderes Element aus der Projektzielta–belle aus. **d.** Wählen Sie **Aktualisieren**.

4. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Domänenauftrag zu Projekt aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
   - Wenn Sie Kundenprojektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Domänenauftrag zu Kundenprojekt aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

   Sie können beispielsweise auswählen **Kurzbeschreibung** Feld in der Quelltabelle „Domänenauftrag“ und ordnen Sie es dem zu **Kurzbeschreibung** Feld in der Zieltabelle „Projektaufgabe“.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Aufgabe zu Projekt bestellen, wenn aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
   - Wenn Sie Kundenprojektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragsaufgabe zu Kundenprojekt aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.

   Sie können beispielsweise auswählen **Kurzbeschreibung** Feld in der Quelltabelle der Auftragsaufgabe und ordnen Sie es dem zu **Kurzbeschreibung** Feld in der Zieltabelle „Projektaufgabe“.

Ergebnis
Die Felder in den Quelltabellen für Auftragsmanagement werden den Feldern in zugeordnet SPM Zieltabelle.

Steuert den automatischen Abschluss von Projektaufgaben

Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projekten in SPM Integration mithilfe von *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Systemeigenschaft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
In SPM Integration, Auftragsmanagement Schließt Projektaufgaben automatisch, wenn alle zugehörigen Auftragsaufgaben abgeschlossen sind und keine offenen untergeordneten Aufgaben mit Projektaufgabenabhängigkeiten vorhanden sind. Wenn eine Projektaufgabe offene untergeordnete Aufgaben hat, Auftragsmanagement

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Projektaufgabe nicht automatisch. Sie können verwenden *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Eigenschaft zum Unterdrücken oder erneuten Aktivieren des automatischen Abschlusses von Projektaufgaben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein sys_properties.list Und drücken Sie **Geben Sie Ein** .
2. Suchen und öffnen Sie *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*Eigenschaft.
3. In **Wert** Feld, legen Sie den Wert für die Eigenschaft fest.
   - Um den automatischen Abschluss von Projektaufgaben zu unterdrücken, geben Sie ein Falsch .
   - Um den automatischen Abschluss von Projektaufgaben erneut zu aktivieren, geben Sie ein Wahr .
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Automatischer Abschluss von Projektaufgaben in SPM Die Integration wird basierend auf dem von Ihnen eingegebenen Wert sofort unterdrückt oder erneut aktiviert. Wenn der automatische Abschluss unterdrückt wird, werden alle Aktualisierungen von Auftragsaufgaben für Projektaufgaben nur durchgeführt, wenn sich Auftragsaufgaben im Status „in Bearbeitung“ befinden.

Nachverfolgung von Auftragsaufgaben und zugehörigen Projekten

Mit SPM Integration, Projektmanager und Erfüllungsmitarbeiter oder -Manager können Projekte in nachverfolgen Strategisches Portfoliomanagement Denen Auftragsaufgaben in Auftragsmanagement zugeordnet sind.

Nachverfolgung von Projekten für geplante Auftragsaufgaben in SPM

Als Projektmanager können Sie Projekte überprüfen und aktualisieren, die für die Nachverfolgung geplanter Auftragsaufgaben mit erstellt wurden Projekt-Portfoliomanagement Anwendung in SPM. Wenn Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben aktualisieren oder abschließen, Auftragsmanagement Synchronisiert automatisch projektstatus zwischen SPM Und Auftragspositionen, Aufgaben- und domänenauftragsstatus sowie Projektaufgaben- und auftragsaufgabenstatus, wenn Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben abschließen.

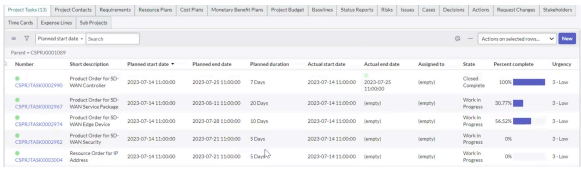
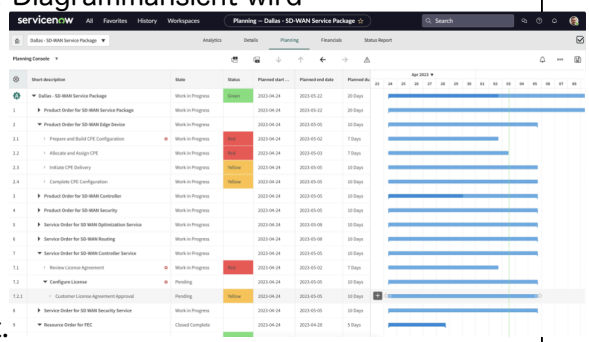
Ein Projektmanager hat die Rolle „IT_project_Manager“ zum Nachverfolgen und Aktualisieren von Projekten.

Projektmanager-Aufgaben

Aufgabe	Details
Überprüfen Sie ein Auftragserfüllungsprojekt und den Status	1. Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**an. 2. Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **Hinweis:** Die **Projektname** Ist der Name, der zugewiesen wird, wenn das Auftragsmanagement das Projekt mit der angegebenen Projektvorlage erstellt 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.

Projektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	3. Wählen Sie aus **Details** Registerkarte scrollen Sie dann nach unten zu **Projektaufgaben** Registerkarte zum Überprüfen von Projektaufgaben, Status und Fertigstellungsgrad 
Überprüfen Sie den Projektstatus und den Projektaufgabenstatus, um den Projektstatus zu bewerten	**1.** Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**an. **2.** Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **3.** Wählen Sie die Registerkarte **Planung** aus. Die Gantt-Diagrammansicht wird angezeigt. 
Überprüfen Sie Notizen und Kommentare zu Auftragsaufgaben von Erfüllungsmitarbeitern und Managern	**1.** Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**an. **2.** Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **3.** Wechseln Sie zu **Notizen** Klicken Sie auf die Registerkarte, und zeigen Sie die Kommentare und Statusaktualisierungen aus dem Auftragsmanagement an.

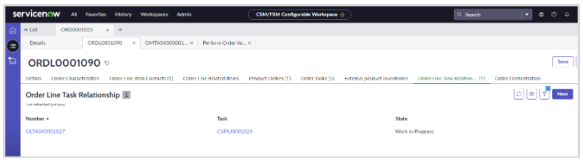
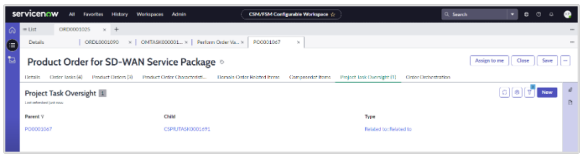
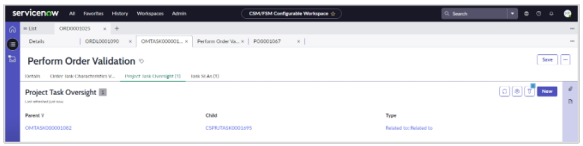
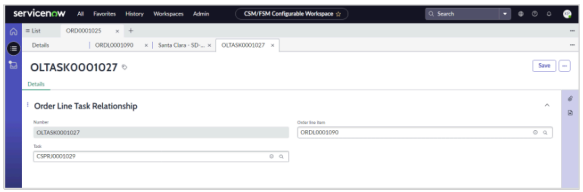
Nachverfolgung von Erfüllungsaufgaben, denen Projekte in zugeordnet sind Auftragsmanagement

Als Erfüllungsmitarbeiter oder -Manager können Sie die Beziehung zwischen einem Projekt und einer Auftragsposition, Projektaufgaben und Auftragsaufgabe im konfigurierbaren Arbeitsbereich anzeigen. Sie können auch Notizen und zusätzliche Kommentare zu Auftragspositionen und Auftragsaufgaben veröffentlichen, um mit dem Projektmanager zu kommunizieren, der für die Projektüberwachung der Auftragsmanagementaufgaben verantwortlich 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.

Erfüllung von Service Desk-Mitarbeiter- oder Manageraufgaben

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Auftragspositions-zu-Projekt-Beziehung im Auftragspositionsformular an	
Zeigen Sie die Projektaufgabe-zu-Domäne-Auftragsbeziehung im Domänenformular an	
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Auftragsaufgabe und Projektaufgabe in Auftragsaufgabe von an	
Anzeigen **Details** Registerkarte in der Auftragsaufgabenbeziehung, um Aufgabennummer, Projektnummer und Auftragspositionsnummernbeziehung anzuzeigen	

Auftragsmanagement Diagnosefunktion

Service Desk-Mitarbeiter können verwenden ServiceNow® Auftragsmanagement Diagnosefunktion zur Diagnose und Lösung von Serviceproblemen im Zusammenhang mit Auftragsaufgaben und Domänenaufträgen.

Installieren Sie diese Plugins:

- Plugin Vertriebs- und Auftragsmanagement
- Servicetest-Management-Plugin

  Weitere Informationen zum Servicetest-Management finden Sie unter Einrichten einer Testgruppe Und Testdefinitionen werden eingerichtet .

Diagnostizieren und lösen Sie eine Auftragsaufgabe

Überprüfen, diagnostizieren und schließen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter eine Auftragsaufgabe für das servicebezogene Problem des Kunden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Um die Anzeige von zu aktivieren **Diagnose** Registerkarte und **Führen Sie Diagnosen aus** Im konzeptionellen Bereich **Testen und auftauchen** Muss im Anforderungstyp ausgewählt werden.

Die Entscheidungstabelle ermöglicht die Konfiguration des Auslösers für eine beliebige Anforderungsdefinition durch Test und Turn. Diese sofort einsatzbereite Funktion wird nur für die Test- und Turn-up-Aufgabe geliefert.

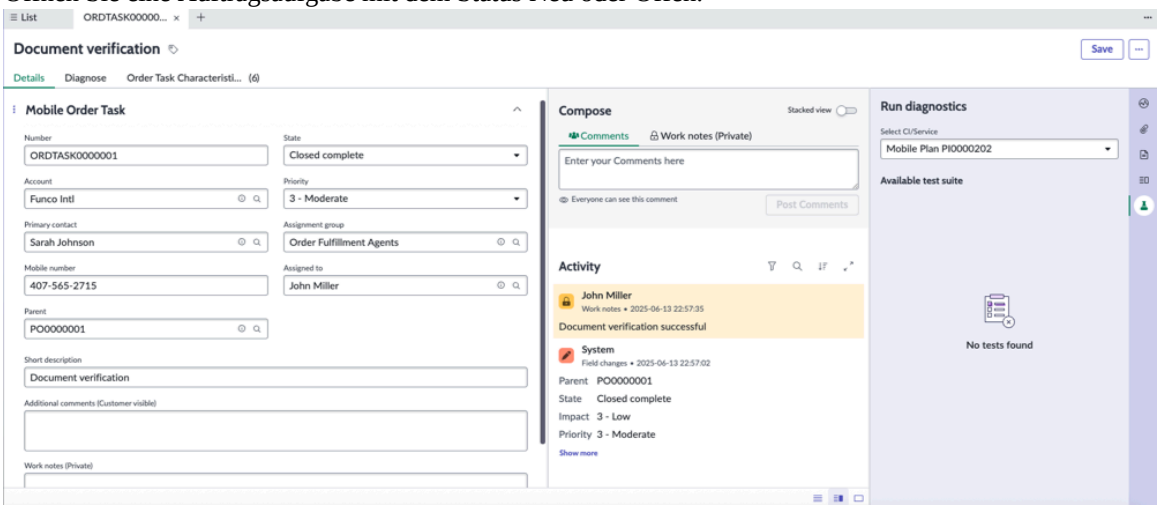
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Auftragsaufgabe durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt mit der Überprüfung und Verifizierung des Problems durch einen Kundenservice-Mitarbeiter. Als Nächstes folgt die Diagnose, bei der vom System angegebene Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests wechselt der Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur und erstellt eine Aufgabe zur Behebung des identifizierten Problems. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird die Aufgabe erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird die Bestellung basierend auf dem Feedback des Kunden in den nächsten Schritt zur Lieferung verschoben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Arbeitsaufgaben** > **Alle**an.
4. Öffnen Sie eine Auftragsaufgabe mit dem Status Neu oder Offen.



5. Überprüfen und verifizieren Sie die Auftragsaufgabe.
   a. In **Details** Überprüfen und überprüfen Sie die allgemeinen Details für die Auftragsaufgabe.
6. Diagnostizieren Sie die Auftragsaufgabe, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

   Die Entscheidungstabelle kann so konfiguriert werden, dass die Sichtbarkeit der Registerkarten „Diagnose“ und „Diagnose ausführen“ im Kontextbereich gesteuert wird. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungstabellen .

   a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.

   b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.

      In der Dropdown-Liste wird der aktuelle Produktbestand angezeigt, der mit dem übergeordneten Datensatz der Auftragsaufgabe verknüpft ist.

      Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter Testdefinitionen werden eingerichtet .

   c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Testgruppe finden Sie unter Einrichten einer Testgruppe .

d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.

e. Wählen Sie **Konfigurieren**.

f. Füllen Sie im Fenster Tests konfigurieren das Formular für Test-erforderliche Merkmale aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.

g. **Wahlweise:** Wählen Sie im Test eine Option entweder bis aus **Test ausführen** Jetzt oder bis **Test planen** Für später.

h. Wählen Sie Aus **Test ausführen** .

i. Auf der Registerkarte Diagnose **Testergebnisse** Abschnitt auswählen **Aktualisieren Sie die Liste** Symbol.

j. Erweitern Sie auf der Registerkarte Diagnose die **Testergebnisse** Und überprüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, um zu überprüfen, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.

Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die die Auftragsaufgabe identifizieren mussten, repariert werden müssen.

Die maximale Anzahl von Zeilen für die Gruppe ist auf 20 Zeilen beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen mit mehr als 20 Zeilen für die Gruppe finden Sie unter Nutzung Der Präsentationsliste .

k. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Details Anzeigen** Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.

l. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Test erneut ausführen** Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen.

m. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Reparieren Sie die Auftragsaufgabe, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.

- Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** Dient zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
- Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** Dient zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.

Eine Reparaturaufgabe wird für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit der diagnostizierten Auftragsaufgabe erstellt.

a. Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

b. Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um die Auftragsaufgabe 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.

c. In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.

d. Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Um die Merkmalswerte der Auftragsaufgabe anzuzeigen, wählen Sie aus **Merkmalwerte Der Auftragsaufgabe** Registerkarte.

Diagnostizieren und lösen Sie einen Domänenauftrag

Überprüfen, diagnostizieren und schließen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Domänenauftrag für das servicebezogene Problem des Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Um die Anzeige von zu aktivieren **Diagnose** Registerkarte und **Führen Sie Diagnosen aus** Im konzeptionellen Bereich die **Testen und auftauchen** Muss in ausgewählt werden **Phase** .

Die Entscheidungstabelle ermöglicht die Konfiguration des Auslösers für eine beliebige Anforderungsdefinition durch Test und Turn. Diese sofort einsatzbereite Funktion wird nur für die Test- und Turn-up-Aufgabe geliefert.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

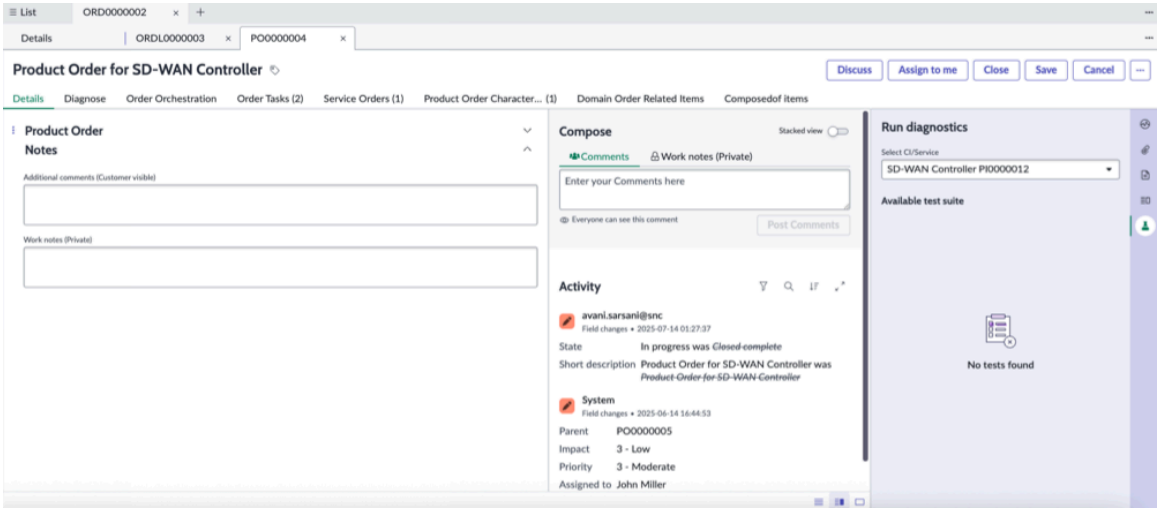
Der Domänenauftrag durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt mit der Überprüfung und Verifizierung des Problems durch einen Kundenservice-Mitarbeiter. Als Nächstes folgt die Diagnosephase, in der vom System angegebene Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests wechselt der Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur und erstellt eine Aufgabe zur Behebung des identifizierten Problems. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird die Aufgabe erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird die Bestellung basierend auf dem Feedback des Kunden in den nächsten Schritt zur Lieferung verschoben.

Diese Aufgabe gilt für Produktbestellungen, Services und Ressourcen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**an.
4. In **Produktbestellungen** Registerkarte öffnen Sie den Produktauftragsdatensatz.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen und verifizieren Sie den Domänenauftrag.
   a. In **Details** Erweitern Sie die Aufgabe „Produktauftrag“, und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für den Domänenauftrag.
   b. Fügen Sie bei Bedarf im Abschnitt Notizen hinzu **Zusätzliche Kommentare** Und **Arbeitsnotizen** .
6. Diagnostizieren Sie den Domänenauftrag, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

   Die Entscheidungstabelle kann so konfiguriert werden, dass die Sichtbarkeit der Registerkarten „Diagnose“ und „Diagnose ausführen“ im Kontextbereich gesteuert wird. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungstabellen .

   a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.

   b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.

      Die Dropdown-Liste zeigt den aktuellen Produktbestand und alle untergeordneten Bestände an.

      Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter Testdefinitionen werden eingerichtet .

   c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .
      Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter Einrichten einer Testgruppe .

   d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
      Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.

   e. Wählen Sie **Konfigurieren**.

   f. Füllen Sie im Dialogfeld „Tests konfigurieren“ das Formular „Test-erforderliche Merkmale“ aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.

   g. **Wahlweise:** Wählen Sie im Testdialogfeld eine Option aus, entweder bis **Test ausführen** Jetzt oder bis **Test planen** Für später.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Wählen Sie Aus **Test ausführen** .

i. Auf der Registerkarte Diagnose **Testergebnisse** Abschnitt auswählen **Aktualisieren Sie die Liste** Symbol.

j. Erweitern Sie auf der Registerkarte Diagnose die **Testergebnisse** Und überprüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, um zu überprüfen, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.

Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die die Auftragsaufgabe identifizieren mussten, repariert werden müssen.

Die maximale Anzahl von Zeilen für die Gruppe ist auf 20 Zeilen beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen mit mehr als 20 Zeilen für die Gruppe finden Sie unter Nutzung Der Präsentationsliste .

k. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Details Anzeigen** Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.

l. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Test erneut ausführen** Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen.

m. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Reparieren Sie die Auftragsaufgabe, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.

- Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** Dient zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
- Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** Dient zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.

Eine Reparaturaufgabe wird für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit der diagnostizierten Auftragsaufgabe erstellt.

a. Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

b. Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um die Auftragsaufgabe zu beheben.

c. In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.

d. Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

8. Um die Orchestration des Domänenauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Auftragsorchestration** Registerkarte.

9. Um die Aufgaben des Domänenauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Auftragsaufgaben** Registerkarte.

10. Um die Merkmalswerte des Domänenauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Merkmalwerte Der Produktbestellung** Registerkarte.

11. Um die Details des Serviceauftrags anzuzeigen, wählen Sie aus **Serviceaufträge** 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.

12. Um die Details der Domänenauftragsbezogenen Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Zugehörige Elemente Des Domänenauftrags** Registerkarte.
13. Um die aus Elementen zusammengesetzten Elemente anzuzeigen, wählen Sie aus **Besteht aus Elementen** Registerkarte.

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen.

Post-Sales Support – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zum Lebenszyklus von Serviceverträgen und Formularen, die in verfügbar sind Post-Sales Support Anwendung.

Empfehlungen für weitere Themen

Weitere Informationen über die Konfiguration und den Einsatz von Post-Sales Support finden Sie unter:

- Post-Sales Support konfigurieren
- Post-Sales Support verwenden

Servicevertragslebenszyklus

Ein Servicevertrag durchläuft in jeder Phase seines Lebenszyklus die verschiedenen status.

In jedem Status ist ein Servicevertrag aktiviert, um bestimmte Aktionen auszuführen, wie in der folgenden Tabelle erwähnt.

Servicevertragslebensdauer Zyklus, zugehörige status und Aktionen, die sie ausführen kann

Lebenszyklus	Status	Aktion
Ein Servicevertrag wird generiert.	Entwurf	• Das Start- und Enddatum des Servicevertrags kann so geändert werden, dass die Daten der untergeordneten Datensätze innerhalb des Datumsbereichs liegen. • Die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen können hinzugefügt, entfernt oder geändert werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann hinzugefügt oder entfernt werden.
Der Servicevertrag wird am Datum der Aktivierung aktiviert.	Aktiv	• Änderungen am Servicevertrag können manuell, über die Integration und über vorgenommen werden Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow. • Das Startdatum kann nicht geändert werden. • Das Enddatum kann verlängert werden und muss nach dem aktuellen Datum liegen.

Automatische Übersetzung

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

Servicevertragslebensdauer Zyklus, zugehörige status und Aktionen, die sie ausführen kann (Fortsetzung)

Lebenszyklus	Status	Aktion
		• Servicevertragspositionen können hinzugefügt werden. • Das abgedeckte verkaufte Produkt/ Installationsbasiselement kann geändert werden.
Der Servicevertrag ist am Ablaufdatum deaktiviert.	Abgelaufen	Keine Aktion.
Servicevertrag wurde abgebrochen.	Abbrechened	Keine Aktion.

Die Servicevertragspositionen und Berechtigungen führen ähnliche Aktionen in den jeweiligen status aus.

Wenn eine übergeordnete Entität in den Status Abgelaufen wechselt, erben die untergeordneten Entitäten denselben Status. Wenn beispielsweise ein Servicevertrag abläuft, laufen auch die zugehörigen Vertragspositionen und Berechtigungen ab.

Die Statusänderung einer untergeordneten Entität wirkt sich jedoch nicht auf die übergeordnete Entität aus.

Das verkaufte Produkt oder Installationsbasiselement, auf das entweder in der Vertragsposition oder einer Berechtigung verwiesen wird, muss sich im gleichen Status wie die Entität befinden, auf die sie verwiesen wird.

Status „Angehalten“

Wenn ein verkauftes Produkt ausgesetzt wird, werden auch die zugehörigen Servicevertragspositionen und Berechtigungen im status Entwurf oder aktiv in den status „Angehalten“ versetzt.

Eine ausgesetzte Servicevertragsposition oder Berechtigung wird für jede Aktivität angehalten, mit Ausnahme der folgenden:

- Bearbeiten der Feldwerte.
- Erstellen von Datensätzen in den entsprechenden zugehörigen Listen.

Wenn das verkaufte Produkt fortgesetzt wird, erwirbt die zugehörige Servicevertragsposition oder Berechtigung den Status je nach Start- und Enddatum. Beispielsweise erhält eine fortgesetzte Berechtigung, deren Startdatum in der Vergangenheit und ihr Enddatum in der Zukunft liegt, den Status aktiv.

Wenn eine Vertragsposition oder eine Berechtigung im Status „Angehalten“ ihr Enddatum erreicht hat, wird sie ausnahmsweise automatisch in den Status „Abgelaufen“ versetzt.

Datumsvalidierungen

Eine Servicevertragsposition, die einem Servicevertrag zugeordnet ist, muss innerhalb des Start- und Enddatums des Servicevertrags erstellt werden. Jede Änderung der Daten von Servicevertragspositionen muss dem Datumsbereich des übergeordneten Servicevertrags entsprechen.

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

Servicevertragsformular

Die Post-Sales Support Die Anwendung verwendet das Servicevertragsformular, um Serviceverträge zu erstellen.

Formular „Servicevertrag“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name des Servicevertrags.
Anzahl	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Vertragsreferenz	Die extern zugewiesene Identifikationsnummer, die dem Servicevertrag zugewiesen ist.
Account	Der Name des Accounts, der dem Servicevertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Account-Formular. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular .
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der dem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen .
Status	Der aktuelle Status des Servicevertrags: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten
Startdatum	Das Aktivierungsdatum des Servicevertrags.
Enddatum	Das Datum, an dem der Servicevertrag endet.
Verlängerungsstamm	Ein Servicevertrag kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Servicevertragsreferenz des ersten oder Basisservicevertrags.
Verlängert ab	Ein Servicevertrag kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf den vorherigen Servicevertrag, der verlängert wurde.

Formular „Servicevertragsposition“

Sie können Servicevertragspositionen in erstellen Post-Sales Support Anwendung mithilfe des Formulars „Servicevertragsposition“.

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

Formular „Servicevertragsposition“

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Servicevertragsposition.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Übergeordnete Vertragsposition	Die interne eindeutige Identifikationsnummer der übergeordneten Servicevertragsposition, die der untergeordneten Servicevertragsposition zugeordnet ist.
Account	Der Name des Accounts, der diesem Servicevertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Formular „Accounts“. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular .
Standort	Der Service- oder Installationsstandort.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Anzahl	Die interne eindeutige Identifikationsnummer der Servicevertragsposition, die bei der Erstellung generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen .
Status	Der aktuelle Status der Vertragsposition: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten **Hinweis:** • Der Status der Servicevertragsposition wird vom übergeordneten Servicevertrag übernommen. • Der Status „Angehalten“ gilt nur, wenn die Vertragsposition über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow.
Startdatum	Das Datum der Aktivierung der Servicevertragsposition.
Enddatum	Das Datum, an dem die Servicevertragsposition abläuft.

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

Formular „Servicevertragsposition“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Produkt	Das Produktmodell, das dem Produktangebot für das verkaufte Produkt zugeordnet ist.
Produktangebot	Das Produktangebot, das dem verkauften Produkt zugeordnet ist.
Verkauftes Produkt	Der Name des verkauften Produkts, das der Vertragsposition hinzugefügt wird. **Hinweis:** • Wenn die Servicevertragsposition über erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow: Dieses Feld zeigt den Namen des verkauften Produkts an, aus dem die Vertragsposition generiert wird. • Wenn Servicevertragspositionen über die Integration erstellt werden, wird das Feld ungültig.
Verlängerungsstamm	Eine Servicevertragsposition kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Referenz der Servicevertragsposition der ersten Servicevertragsposition oder der Basisservicevertragsposition.
Verlängert ab	Eine Servicevertragsposition kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf die vorherige Servicevertragsposition, die verlängert wurde.

Sie können die Preisinformationen in einer Vertragsposition für Abonnementverträge anzeigen, die Ihnen bei der Überprüfung Ihrer Vertragsinformationen helfen.

Abonnement Und Preise

Laufzeit (Monate)	Gültigkeitszeitraum des Zugriffs auf den Service oder das Produkt.
Startdatum Des Abonnements	Startdatum des Vertragsabonnements.
Enddatum Des Abonnements	Enddatum des Vertragsabonnements.
Preisliste	Preisliste, die für die Wartung des Produkts zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Die Preisgestaltungsmethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrend sein. Die einmalige Preisgestaltung berechnet eine Gebühr für das Produktangebot. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Preisperiodizität festlegen.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich sein.

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

Abonnement Und Preise (Fortsetzung)

	Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im **Preisgestaltungsmethode** Feld ist eine wiederkehrende Zahlung.
Einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für das Produkt oder den Service zu zahlen sind.
Wiederkehrender Monatlicher Preis	Stellt den Preis dar, den der Kunde monatlich während der Nutzung des Produkts zahlen soll.
Wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Preis dar, der jährlich während der Nutzung des Produkts zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen sind.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Stellt den monatlichen Preis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Jahrespreis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar.
Kumulativer Nettopreis	Stellt den Gesamtpreis der Vertragsposition dar, indem der Rollup-Betrag aller Stammpositionen berechnet wird.

Hinweis: Wenn eine Servicevertragsposition manuell erstellt wird, wird **Preisgestaltungsmethode** , **Nettopreis pro Einheit** , Und **Periodizität** Felder sind ungültig. Sie gelten nur, wenn die Vertragsposition von erstellt wird Vertriebs- und Auftragsmanagement Workflow oder durch Integration. In diesem Fall werden diese Felder automatisch mit den Details aus dem zugehörigen verkauften Produkt ausgefüllt. Das Start- und Enddatum einer untergeordneten Servicevertragsposition muss zwischen dem Start- und Enddatum der zugehörigen übergeordneten Servicevertragsposition liegen.

Berechtigungsformular

Das Berechtigungsformular kann verwendet werden, um Berechtigungen in zu erstellen Post-Sales Support.

Berechtigungsformular

Feld	Beschreibung
Name	Der Name der Berechtigung.
Produkt	Das Produkt, das der Berechtigung zugeordnet ist.
Vertrag	Die interne eindeutige Identifikationsnummer, die beim Erstellen des Servicevertrags generiert wird. Diese Zahl kann nicht bearbeitet werden.
Account	Der Name des Accounts, der dem Vertrag zugeordnet ist.

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

Berechtigungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Ein Servicevertrag kann entweder einem Account oder einem Verbraucher zugeordnet werden. • Ein Account kann erstellt werden, wenn kein Account gefunden wird, indem ausgewählt wird **Neu** Im Formular „Accounts“. Weitere Informationen zu den Feldern im Account-Formular finden Sie unter Account-Formular .
Standort	Der Service- oder Installationsstandort.
Produktspezifikation	Die Produktspezifikation, die dem verkauften Produkt zugeordnet ist. **Hinweis:** Konfigurieren Sie dieses Feld manuell im Berechtigungsformular mithilfe des Formularlayouts.
Verbraucher	Der Name des Verbrauchers, der diesem Vertrag zugeordnet ist. **Hinweis:** Wenn kein Verbraucherdatensatz gefunden wird, können Sie einen Verbraucher erstellen und dem Servicevertrag hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Verbraucherdatensätze erstellen .
Servicevertragszeile	Der Name der zugehörigen Servicevertragsposition.
Status	Der aktuelle Status der Berechtigung: • Entwurf • Aktiv • Abgelaufen • Abgebrochen • Angehalten **Hinweis:** Der Status der Berechtigung wird von der übergeordneten Vertragsposition übernommen.
Startdatum	Das Aktivierungsdatum der Berechtigung.
Enddatum	Das Datum, an dem die Berechtigung endet.
Berechtigung verkauft	Der Name des verkauften Produkts, das der Berechtigung 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.

Berechtigungsformular (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Wenn die Berechtigung manuell erstellt wird, bleibt dieses Feld schreibgeschützt. • Das Feld muss denselben Status haben wie die zugehörige Berechtigung. • Das Feld wird ungültig, wenn Berechtigungen über die Integration erstellt werden.
Produktangebot	Das Produktangebot, das der Auftragsposition zugeordnet ist.
Verlängerungsstamm	Eine Berechtigung kann mehrmals verlängert werden. Verlängerungsstamm verweist auf die Berechtigungsreferenz der ersten oder Basisserviceberechtigung.
Verlängert ab	Eine Berechtigung kann mehrmals verlängert werden. Das Feld „verlängert von“ bezieht sich auf die vorherige Berechtigung, die verlängert wurde.

Sie können die Preisinformationen für eine Berechtigung für Abonnementverträge anzeigen, die Sie bei der Überprüfung Ihrer Vertragsinformationen unterstützen.

Abonnement Und Preise

Laufzeit (Monate)	Gültigkeitszeitraum des Zugriffs auf den Service oder das Produkt.
Startdatum Des Abonnements	Startdatum des Vertragsabonnements.
Enddatum Des Abonnements	Enddatum des Vertragsabonnements.
Preisliste	Preisliste, die für die Wartung des Produkts zugeordnet ist.
Nettopreis pro Einheit	Der Preis für jede Einheit innerhalb des Produktangebots. Der Nettopreis einer einzelnen Einheit des verkauften Produkts.
Preisgestaltungsmethode	Die Preisgestaltungsmethode für das ausgewählte verkaufte Produkt. Es kann einmalig oder wiederkehrend sein. Die einmalige Preisgestaltung berechnet eine Gebühr für das Produktangebot. Mit wiederkehrenden Preisen können Sie die Preisperiodizität festlegen.
Periodizität	Die Häufigkeit der Preisgestaltungsmethode. Sie kann monatlich, vierteljährlich, halbjährlich oder jährlich sein. Dieses Feld wird nur gültig, wenn die Methode im **Preisgestaltungsmethode** Feld ist eine wiederkehrende Zahlung.
Einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für das Produkt oder den Service zu zahlen 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.

Abonnement Und Preise (Fortsetzung)

Wiederkehrender Monatlicher Preis	Stellt den Preis dar, den der Kunde monatlich während der Nutzung des Produkts zahlen soll.
Wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Preis dar, der jährlich während der Nutzung des Produkts zu zahlen ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Stellt einmalige Gebühren dar, die für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen zu zahlen sind.
Kumulativer wiederkehrender Monatspreis	Stellt den monatlichen Preis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar
Kumulativer wiederkehrender Jahrespreis	Stellt den Jahrespreis für die übergeordnete Position und alle untergeordneten Positionen dar.
Kumulativer Nettopreis	Stellt den Gesamtpreis der Vertragsposition dar, indem der Rollup-Betrag aller Stammpositionen berechnet wird.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Die Post-Sales Support Die Anwendung verwendet das Formular „abgedeckte verkaufte Produkte“, um verkaufte Produkte oder Installationsbasiselemente hinzuzufügen, die abgedeckt sind Post-Sales Support Entitäten.

Informationen zum Hinzufügen verkaufter Produkte oder Installationsbasiselemente, die abgedeckt sind, finden Sie unter Fügen Sie einem Servicevertrag ein verkauftes Produkt oder ein Installationsbasiselement hinzu.

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“

Feld	Beschreibung
Vertrag	Die Referenznummer des zugehörigen Servicevertrags.
Verkauftes Produkt	Die Produkte, die an einen Kunden verkauft werden. **Hinweis:** • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Produkt hinzugefügt wird, wird **Installationsbasiselemente** Feld wird automatisch entfernt. • Wenn ein Produkt nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus **Neu** Im Fenster verkaufte Produkte. Weitere Informationen finden Sie unter Verkaufte Produkte erstellen .
Installationsbasiselement	Das zugehörige Installationsbasiselement.

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

Formular „abgedecktes verkauftes Produkt“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Hinweis: • Die Liste der verkauften Produkte wird basierend auf dem Account gefiltert, der sich auf den Vertrag oder die Berechtigung bezieht. • Wenn ein Installationsbasiselement hinzugefügt wird, wird **Verkauftes Produkt** Feld wird automatisch entfernt. • Wenn ein Installationsbasiselement nicht aufgeführt ist, können Sie es hinzufügen. Wählen Sie Aus **Neu** Im Fenster Installationsbasiselement. Weitere Informationen finden Sie unter Installationsbasiselemente erstellen .
Servicevertragszeile	Die zugehörige Referenz für die Servicevertragsposition.
Berechtigung	Die zugehörige Berechtigungsreferenz.
Hinzugefügt am	Das Datum, an dem das Produkt der Entität hinzugefügt wird.
Entfernt am	Das Datum, bis zu dem das Produkt in der Entität aktiv ist.

Hinweis: Der Aktivierungszeitraum für das verkaufte Produkt oder das abgedeckte Installationsbasiselement muss dem Aktivierungszeitraum der zugehörigen Entität entsprechen.

Mit Pricing Management installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Pricing Management-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Preislistenadministrator [sn_csm_pricing_Pricelist_Administrator]	Erstellen und aktualisieren Sie Preisgestaltungsentitäten, richten Sie preisbezogene Systemeigenschaften ein oder bearbeiten Sie sie, und zeigen Sie Transaktionsprotokolle an.	
Preislistenmanager [sn_csm_pricing_pricelist_Manager]	Erstellen und aktualisieren Sie Preisentitäten.	
Preislistenautor [sn_csm_pricing.Preisliste_Writer]	Granulare Rolle, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Um eine Preisgestaltungsentität wie eine Preisliste oder ein Kostenbuch zu löschen, muss sich die Preisgestaltungsentität im Status Entwurf 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.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Preislistenautor für Vertriebsvereinbarung [Sales_Agreement_Pricelist_Writer]	Granulare Rolle, die Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten hat. Schreibzugriff nur für Preislisten der Vertriebsvereinbarung.	
Preislistenanzeige [sn_csm_pricing.Preisliste_Viewer]	Granulare Rolle, die Lesezugriff auf Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten, Preislistenpositionen, Kostenbücher und Kostenbuchpositionen hat.	

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Preisgestaltungsplan [sn_csm_Pricing_Pricing_Plan]	Speichert die Preisgestaltungsschritte, die vom Preisgestaltungsmodul zum Abrufen und Berechnen der Produktpreise verwendet werden.

Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Vertriebsvereinbarungsmanagement Plugins, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Installierte Rollen

Vertriebsvereinbarung Rollendetails

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Viewer	Mit dieser Rolle können Anwender Lesevorgänge für Vertriebsvereinbarungen, Vertriebsvereinbarungspositionen und zugehörige Daten wie Merkmale, Preislisten und andere Tabellen ausführen.	• sn_prd_pm.product_c (enthält sn_prd_pm.characteri • sn_Quote_mgmt_Core (enthält sn_csm_pricing.Pricel
sn_Sales_agmt_Core.Sales_Agreement_Writer	Mit dieser Rolle können Anwender Vorgänge für Vertriebsvereinbarungen und Vertriebsvereinbarungspositionen ausführen, erstellen, lesen und aktualisieren.	sn_Sales_agmt_Core.Sales_

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Vertriebsvereinbarungsmanagement Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_Sales_agmt_Core_Sales_Agreement	Speichert alle Vertriebsvereinbarungen.
sn_Sales_agmt_Core_Sales_Agreement_line	Speichert die Positionen einer Vertriebsvereinbarung, die die zum Verkauf vereinbarten Produkte und Services angibt.
sn_Sales_agmt_Core_line_Merkmal	Speichert die Attribute der zu verkaufenden Produkte und Services.
sn_Sales_agmt_Core_line_adjustment	Speichert die während der Verhandlung angewendeten Anpassungen.

Mit dem Einkaufswagen installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von „Vertriebswagen“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Anwenderrollen und geplante Aufgaben.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Einkaufswagen-Editor [sn_sales_cart.cart_editor]	Erstellt, löscht und bearbeitet den Vertriebswagen und die mit dem Vertriebswagen verbundenen Entitäten.	sn_sales_cart.cart_viewer
Einkaufswagen-Viewer [sn_sales_cart.cart_viewer]	Zeigt den Vertriebswagen und die mit dem Vertriebswagen verbundenen Entitäten an.	

Installierte geplante Aufgaben

Regelmäßige Aufgabe	Beschreibung
Proxy-Aufträge in den Vertriebswagen migrieren	On-Demand-Auftrag, der Entwurfs-Proxy-Auftragswagen zur neuen Vertriebswagen-Experience migriert und den Wert von festlegt *sn_sales_cart.show_cart_migration_msg*Systemeigenschaft auf „wahr“. **Hinweis:** Wenn Sie das Business Portal verwendet haben und ein Upgrade auf das Zurich-Release durchführen, müssen Sie nach der Installation des Plugins „Vertriebswagen“ (den Auftrag Proxy-Aufträge in Vertriebswagen migrieren“ ausführen sn_Sales_cart). Kunden verlieren dann keine Produkte, die ihren Einkaufswagen im Geschäftsportal hinzugefügt wurden.

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

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vertriebseinkaufswagen [sn_Sales_cart]	Speichert den Hauptdatensatz des Verkaufswagens, einschließlich Kunde, Abrechnung, Versand, Preisgestaltung und Statusdetails.
Merkmal der Vertriebseinkaufswagenposition [sn_Sales_cart_line_Merkmal]	Speichert Merkmale und Optionen, die einzelnen Verkaufswagenpositionen zugeordnet sind.
Vertriebseinkaufswagenposition [sn_Sales_cart_line_item]	Stellt einzelne Einzelposten innerhalb eines Vertriebswagens dar, einschließlich Produkte, Preise, Mengen und hierarchische Beziehungen.
Preisanpassung für Vertriebseinkaufswagen [sn_Sales_cart_pricing_adjustment]	Speichert Preisanpassungen, die auf einen Vertriebswagen oder seine Einzelposten angewendet werden, einschließlich Anpassungstyp, Wert und zugehörige Referenzen.

Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Lead-to-Cash-Prozessmanagement.

Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Lead-to-Cash-Prozessmanagement-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Datensatzanzeige für Vertriebsprozess [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Record_Viewer]	Zeigt Tabellen an, die sich auf den Vertriebsprozess-Datensatz beziehen.	• sn_customerservice.csm_workspa • sn_bo_Core.Business_Process_Re
Vertriebsprozess-Datensatzersteller [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Record_Writer]	Zeigt Tabellen im Zusammenhang mit dem Vertriebsprozess-Datensatz an und schreibt sie.	• sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Rec • sn_bo_Core.Business_Process_Re

Automatische Übersetzung

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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Vertriebsprozessmanager [sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Manager]	Zeigt Vertriebsdatensätze an, erstellt und bearbeitet sie.	sn_l2c_cockpit.Sales_Process_Recor

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Vertriebsprozessdatensatz [sn_l2c_cockpit_Sales_Process_Record]	Speichert Datensätze, die zur Überwachung vertriebsspezifischer Entitäten verwendet werden.

Mit Lead-to-Cash-Prozessmanagement installierte Eigenschaften

Eigenschaften für Lead-to-Cash-Prozessmanagement Knotenzuordnungsvisualisierung.

Diese Eigenschaften sind für Lead-to-Cash-Prozessmanagement verfügbar.

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

Eigenschaften für Lead-to-Cash-Prozessmanagement

Eigenschaft	Beschreibung
sn_l2c_cockpit.node_default_levels	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 3 • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [• Weitere Informationen: Passen Sie hierarchisch
Glide.ui.sn_l2c_cockpit_Sales_Process_Record_activity.fields	• Typ: Zeichenfolge • Wert: Short_description,State,assigned_to,Assign Diskussion*,*EmailAutogenerated*,*Sidebar • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [

Mit Geschäftsobjekt Core installierte Komponenten

Bei der Aktivierung von werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Geschäftsobjekt Core Plugin, einschließlich Tabellen und Anwenderrollen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Geschäftsobjekt-Betrachter [sn_bo_Core.Business_object_Viewer]	Zeigt Tabellen an, die sich auf ein Geschäftsobjekt beziehen.	• sn_Quote_mgmt_Core.Quote_Viewe • sn_ind_tmt_orm.order_Viewer • sn_opty_mgmt_Core.Opportunity_V
Geschäftsprozess-Datensatzanzeige [sn_bo_Core.Business_Process_Record_Viewer]	Zeigt Tabellen an, die sich auf den Geschäftsprozess-Datensatz beziehen.	sn_bo_Core.Business_object_Viewer
Geschäftsprozess-Datensatzersteller [sn_bo_Core.Business_Process_Record_Writer]	Zeigt Tabellen im Zusammenhang mit dem Geschäftsprozess-Datensatz an und schreibt sie.	sn_bo_Core.Business_Process_Recor
Geschäftsobjekt-Autor [sn_bo_Core.Business_object_Writer]	Zeigt Tabellen im Zusammenhang mit einem Geschäftsobjekt an und schreibt sie.	sn_bo_Core.Business_object_Viewer

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Geschäftsprozessressource [sn_bo_Core_Process_resource]	Verfolgt die Objekte und Dokumente, die einem Geschäftsprozess zugeordnet sind.
Geschäftsobjektbeziehung [sn_bo_Core_obj_rel]	Gibt an, wie Entitäten innerhalb eines Prozesses strukturell verbunden sind, und skizziert die Beziehungen zwischen verschiedenen Geschäftsobjekttypen. Beispielsweise wird ein Lead über eine Verkaufschance mit verknüpft **Lead** Spalte in der Tabelle „Verkaufschance“ [sn_Sales_Opportunity].
Mitglieder der Geschäftsobjektgruppe [sn_bo_Core_obj_Group_members]	Definiert die Beziehung zwischen Geschäftsobjektgruppen und ihren entsprechenden

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Beschreibung
	Objekttypen und gibt an, welche Entitäten zu jeder Gruppe gehören.
Geschäftsprozessaufgabe [sn_bo_Core_Process_Task]	Verfolgt einzelne Aufgaben innerhalb eines Prozesses.
Geschäftsobjekttyp [sn_bo_Core_obj_type]	Enthält die an einem Prozess beteiligten Entitäten und seine Tabelle. Für die Gruppe „Order-to-Cash“ können die Entitäten beispielsweise „Lead“, „Opportunity“, „Angebot“, „Auftrag“ und ihre jeweiligen Tabellen sein.
Geschäftsprozessdatensatz [sn_bo_Core_Process_Record]	Speichert Datensätze, die zur Überwachung verschiedener Geschäftsentitäten verwendet werden.
Geschäftsobjektgruppe [sn_bo_Core_obj_Group]	Stellt die logische Gruppierung von Entitäten dar, die an einem Prozess beteiligt sind, und die Kategorie für verschiedene Arten von Geschäftsentitäten.

Mit Sequenzen zur Kundenbindung installierte Komponenten

Bei der Aktivierung des Sequenzen zur Kundenbindung-Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen und Benutzerrollen.

Installierte Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Sequenzbetrachter [sn_crm_Sequence.Viewer]	Zeigt sequenzbezogene Datensätze an.	sn_crm_Sequence.sn_crm_S
Sequenzaufgabe – granular lesen [sn_crm_Sequence.sn_crm_Sequence_Task_read_granular]	Granulare Rolle, um Lesezugriff auf die Datensätze der Sequenzaufgabe zu gewähren.	Keine

Installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Sequenzaufgabe für Kundeninteraktion	Speichert die Sequenzaufgaben-Datensätze, die generiert werden, wenn eine Sequenz ausgelöst 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.

Tabelle	Beschreibung
[sn_crm_Sequence_Task]	

Die Tabelle „Kundeninteraktionssequenz-Aufgabe“ [sn_crm_Sequence_Task] erweitert die Tabelle „Aufgabe“ [Aufgabe].

Referenz für Partner-Beziehungsmanagement

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Partner-Beziehungsmanagement.

Formular für Mitgliederregistrierung

Verwenden Sie das Mitgliedsregistrierungsformular im Partnerportal, um Mitglieder bei einer Partnerorganisation zu registrieren.

Felder und Beschreibungen im Formular für die Mitgliederregistrierung

Felder im Mitgliedsregistrierungsformular im Partnerportal, um Mitglieder zu registrieren.

Feld	Beschreibung
Registrieren Sie Mitarbeiter	Gibt an, ob der Mitarbeiter neu oder bereits vorhanden ist
Partnerorganisation	Channel-Partner-Account, für den das Mitglied registriert wird.
Vorname	Vorname des Mitglieds.
Nachname	Nachname des Mitglieds.
Anwender-ID	Eindeutige ID des Mitglieds.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Mitglieds.
Rollentyp	Typ der Rolle, die einem Mitglied zugewiesen ist, unabhängig davon, ob es sich um einen Partnermanager oder einen Partner-Mitarbeiter handelt. Um mehr über die mit installierten Rollen zu erfahren PRM, Siehe Rollen und Komponenten von Partner Relationship Management.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Registrieren Sie ein Mitglied im Partnerportal

Formular „Allgemeine Anfrage“

Verwenden Sie das allgemeine Anfrageformular im Partnerportal, um Fragen zu stellen und sich mit dem Unternehmen in Verbindung zu setzen.

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

Felder im Formular „Allgemeine Anfrage“

Felder im allgemeinen Anfrageformular im Partnerportal, um eine Verbindung mit dem Unternehmen herzustellen.

Feld	Beschreibung
Partnerorganisation	Partnerorganisation, zu der der Partner gehört.
Angefordert von	Anwender, der die Anforderung gestellt hat.
Priorität	Wichtigkeitsgrad der Anfrage.
Betreff	Übersicht über die Anfrage.
Was können wir Ihnen helfen	Detaillierte Erklärung der Anfrage.

Zugehörige Informationen

Mit Partner Relationship Management

Stellen Sie eine Anfrage im Partnerportal

Felder der Kanalpartner-Tabelle

Verwenden Sie die Felder in der Tabelle „Kanalpartner“ [sn_prm_Channel_Partner], um Informationen zu Kanalpartnern zu verwalten und zu speichern.

Felder in der Tabelle „Channel-Partner“

Felder in der Tabelle „Channel-Partner“ und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer der Channel-Partner-Tabelle. **Hinweis:** Standardmäßig beginnen Channel-Partnernummern mit dem Präfix CHPRTNR.
Name	Name des Kanalpartners.
Geschäftsfunktion	Geschäftsfunktion, die dem Kanalpartner zugeordnet ist, entweder Vertrieb oder Service.
Enterprise-Partnermanager	Manager aus dem Unternehmen, der dem Kanalpartner zugeordnet ist. Wenn ein Enterprise Manager im Channel-Partner-Formular hinzugefügt wird, wird er auch als Mitglied des Unternehmens mit einer Rolle und Verantwortung hinzugefügt.
Partnermanager	Manager des Kanalpartners, der die Aktivitäten von Partnermitgliedern überwacht. Wenn ein Enterprise Manager im Channel-Partner-Formular hinzugefügt wird, 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.

Felder in der Tabelle „Channel-Partner“
Felder in der Tabelle „Channel-Partner“ und ihre Beschreibungen.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	er auch als Mitglied des Unternehmens mit einer Rolle und Verantwortung hinzugefügt.
Status	Status des Kanalpartners, ob **Angehalten** Oder **Beendet** .
Übergeordneter Vertriebspartner	Übergeordnete Entität des Vertriebspartners.
Typ	
Unternehmen	Unternehmen, das dem Kanalpartner zugeordnet ist.
Aktivität	Updates und Informationen zum Vertriebspartner.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Channel-Partner“

Tabellenfelder des Partnerprogramms

Ermöglichen Sie Kanalpartnern die Teilnahme an strukturierten Initiativen, die mithilfe der Tabelle „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_program] den Umsatz steigern, die Marktreichweite verbessern und Kundenbeziehungen aufbauen sollen.

Felder in der Tabelle „Partnerprogramm“
Felder in der Partnerprogrammtabelle und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer des Programms.
Name	Name des Programms.
Beschreibung	Beschreibung des Programms
Aktiv	Aktueller Status des Programms, egal ob aktiv oder nicht.
Status	Status des Programms. Ein Partnerprogramm kann einen der folgenden Status haben. • Entwurf • Genehmigt • Abgelehnt • Deaktiviert
Statusdatum	Startdatum zum Zuordnen von Partnern zu einem Programm.
Enddatum	Datum, an dem ein Programm deaktiviert wird.
Aktivität	Updates und Informationen zum Programm.

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

Felder in der Tabelle „Partnerprogramm“
Felder in der Partnerprogrammtabelle und ihre Beschreibungen.

(Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Domäne	Domäne, zu der die Daten gehören.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“

Felder der Partnerprogramm-Beziehungstabelle

Richten Sie eine Beziehung zwischen Kanalpartnern und Partnerprogrammen mit der Tabelle „Partnerprogrammbeziehung“ [sn_prm_Partner_Program_Relationship] ein.

Felder in der Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“
Felder in der Partnerprogramm-Beziehungstabelle und ihre Beschreibungen.

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eindeutige Nummer der Beziehung
Vertriebspartner	Dieser Beziehung zugeordneter Vertriebspartner **Hinweis:** Dieses Feld wird aus der Tabelle „Kanalpartner“ [sn_prm_Channel_Partner] ausgefüllt.
Programm	Dieser Beziehung zugeordnetes Programm. **Hinweis:** Dieses Feld wird aus der Tabelle „Partnerprogramm“ [sn_prm_Partner_Program] ausgefüllt.
Aktiv	Status des Programms, ob aktiv oder nicht.
Status	Status der Partnerprogrammbeziehung.
Onboarding-Datum	Einbindungsdatum eines Partners in das Programm.
Beendigungsdatum	Beendingungsdatum eines Partners aus dem Programm.
Aktivität	Updates und Informationen zur Partnerprogrammbeziehung.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm-Beziehung“

Domänentrennung für Partner-Beziehungsmanagement

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

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

Alle Partnerprogrammdatensätze, Partnerprogrammbeziehungen und Kanalpartner sind in der Domäne des zugehörigen Programms vorhanden.

Zugehörige Informationen

Konfigurieren Sie die Tabelle „Partnerprogramm“

Tabellenfelder des Partnerprogramms

Channel-Partner-Komponenten im Arbeitsbereich

Zeigen Sie die verschiedenen Komponenten im Channel-Partner-Formular an, um eine konsolidierte Übersicht über alle Entitäten zu erhalten, die dem Channel-Partner zugeordnet sind.

Registerkarten und Komponenten des Kanalpartners im Arbeitsbereich

UI-Komponente	Beschreibung
Partnerübersicht	Informationen, die dem Kanalpartner zugeordnet sind. Sie können die folgenden Informationen in anzeigen **Übersicht** Registerkarte des Datensatzes. • Ansprechpartner: Festgelegter Ansprechpartner für den Kanalpartner. • Mitarbeiter: Mitarbeiter, der dem Kanalpartner zugeordnet ist. • Installierte Produkte: Liste der Produkte, die am Standort des Channel-Partners installiert sind.
Details	Details, die dem Kanalpartner zugeordnet sind. Weitere Informationen zu den Details finden Sie unter Erstellen Sie einen Channel-Partner-Datensatz.
Mitglieder	Mitglieder, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.
Fälle	Fälle, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.
Partnerschaften	Partnerschaften zwischen dem Kanalpartner und dem Partnerprogramm.
Untergeordnete Vertriebspartner	Kanalpartner, die den aktuellen Kanalpartner als übergeordnetes Element haben.
Installationsbasiselemente	Installationsbasiselemente, die dem Kanalpartner zugeordnet sind.
Partnermitarbeiter registrieren	Registrieren Sie Mitarbeiter bei einem Unternehmen. Weitere Informationen zur Registrierung von Partnermitarbeitern finden Sie unter Registrieren Sie Partnermitarbeiter im 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.

Fallmanagement Für Warenrückgabe-Autorisierung

Das Referenzthema enthält zusätzliche Informationen zu Listen und Formularen, mit denen Sie das Fallmanagement für die Warenrücksendeautorisierung (RMA) konfigurieren können.

Felder der Tabelle „Warenrücksendeautorisierungsfall“

Informationen zu Falltabellenfeldern für Warenrücksendeautorisierung (RMA).

RMA-Falltabellenfelder

Liste der Felder in der rma-Falltabelle. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle. Definiert und verwaltet RMA-Fälle.

Feld	Typ	Beschreibung
Ursachencode anfordern	Ganzzahl	Grund für RMA-Anforderung. • Sonstige • Defekt • Falsche Menge • Beschädigt • Veraltet • Nicht zufrieden • Falsches Element • Nicht wie beschrieben

Felder der Tabelle „Warenrückgabe-Autorisierungsfall“ für Positionen

Informationen zu den Feldern der Fallpositionstabelle für Warenrücksendeautorisierung (RMA).

RMA-Fallpositionstabellenfelder

Liste der Felder in der Tabelle „rma-Fallposition“. Diese Tabelle erweitert die Fallpositionstabelle. Definiert und verwaltet RMA-Fallpositionen.

Feld	Typ	Beschreibung
Ursprüngliche Menge [Original_quantity]	Ganzzahl	Ursprüngliche Menge des gekauften Artikels.
Fehlerhafte Menge [Defekte_Menge]	Ganzzahl	Menge der defekten Artikel.
Genehmigte Menge [Approved_quantity]	Ganzzahl	Menge der für RMA genehmigten Artikel.

Automatische Übersetzung

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

RMA-Fallpositionstabellenfelder

Liste der Felder in der Tabelle „rma-Fallposition“. Diese Tabelle erweitert die Fallpositionstabelle. Definiert und verwaltet RMA-Fallpositionen.

(Fortsetzung)

Feld	Typ	Beschreibung
Vom Kunden erwartete Lösung [Customer_expected_Resolution]	Ganzzahl	Bevorzugte Lösung des Kunden. Die Optionen sind: • Reparieren • Austausch • Rückerstattung
Vorgeschlagene Lösung [Vorgeschlagene_Lösung]	Ganzzahl	Vom Verkäufer vorgeschlagene Lösung. Die Optionen sind: • Zurück • Austausch • Rückerstattung • Ablehnen an.
Reparaturtyp [Repair_type]	Ganzzahl	Ort der Reparatur. Die Optionen sind: • Vor Ort • Extern

Rollen für Warenrückgabe-Autorisierung

Informationen zu Rollen für Warenrücksendeautorisierung (Return Merchandise Authorization, RMA).

Rollen für Warenrückgabe-Autorisierung

Rollen	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_csm_rma_Case.csm_rma_Case_Creator	Diese Rolle bietet granularen Zugriff zum Erstellen von RMA-Fällen und RMA-Fallpositionen.	sn_csm_rma_Case.Writer
sn_csm_rma_Case.csm_rma_Case_Viewer	Diese Rolle bietet granularen Zugriff zum Lesen von RMA-Fällen und RMA-Fallpositionen.	Keine
sn_csm_rma_Case.csm_rma_Case_Writer	Diese Rolle bietet granularen Zugriff zum Bearbeiten oder Aktualisieren von RMA-Fällen und RMA-Fallpositionen.	sn_csm_rma_Case.Viewer

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