Yokohama Vertriebs- und Auftragsmanagement

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

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

Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden 6

Produktkatalog-Management 8

Pricing Management 11

Produktkonfigurator 15

Lead Management 16

Opportunity-Management 18

Angebotsmanagement 19

Vertriebsvereinbarungsmanagement 24

Auftragsmanagement 25

Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen werden konfiguriert 63

Lead Management installieren und konfigurieren 64

Opportunity-Management installieren und konfigurieren 66

Angebotsmanagement installieren und konfigurieren 71

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren 77

Auftragsmanagement installieren und konfigurieren 79
[store-future: BEGIN review]
[End]

Produktangebote und Kataloge konfigurieren 159

Produktpreise konfigurieren 198

Agent-Tools werden in konfiguriert Vertriebs- und Auftragsmanagement 236

Einrichtung von Produktkonfigurator 240

Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu 244

Geschäftsportal konfigurieren 250

Verwenden von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen 251

Lead Management verwenden 252

Opportunity-Management verwenden 263

Angebotsmanagement verwenden 280

Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden 302

Auftragsmanagement verwenden 303

Auftragsmanagement mit ServiceNow Anwendungen und Integrationenerweitern 470

Auftragsmanagement für Provider mit Service Bridge 470

Integration von Außendienst-Management in Auftragsmanagement 487

Integration von Strategisches Portfoliomanagement in Auftragsmanagement 490

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Referenz 513
[store-future: BEGIN review]

Vertriebs- und Auftragsmanagement Datenmodelle 513
[store-future: BEGIN review]
[End]

Auftragsmanagement-Referenz 516
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

[End]

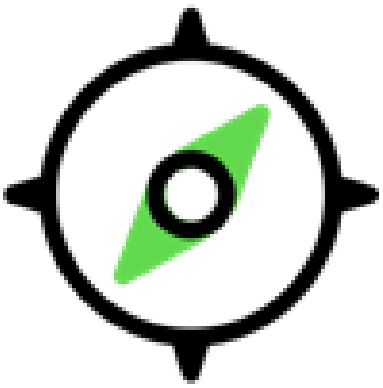
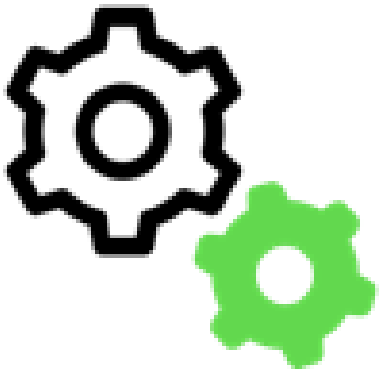
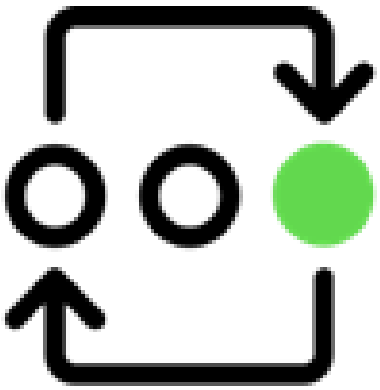
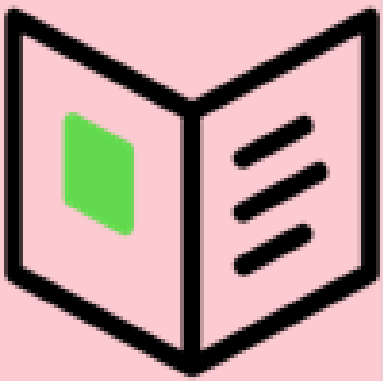
[End]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die AnwendungServiceNow® Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)] verwenden können, um den Lebenszyklus des Produktvertriebs in Ihrem Unternehmen zu verwalten. Ihre Service Desk-Mitarbeiter können diese Anwendungen verwenden, um Presales-Gelegenheiten zu generieren, Angebote bereitzustellen, Aufträge zu erfassen und zu erfüllen, mit Verträgen und Berechtigungen zu arbeiten und den Kundenauftrags-Workflow für Änderungen zu verwalten.

Untersuchen	Konfigurieren	integrieren
		
Erfahren Sie, wie Sie die Anwendungen für Vertriebs- und Auftragsmanagement verwenden können.	Planen und konfigurieren Sie Ihre -Implementierung für Sales and Order Management.	Erweitern Sie die Fähigkeiten in Vertriebs- und Auftragsmanagement durch die Integration mit anderen -Anwendungen.
Verwenden	[store-future: BEGIN review] Referenz [End]	
		
Verwenden Sie die Anwendungen für Vertriebs- und Auftragsmanagement als Agent.	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.

Vertriebs- und Auftragsmanagement erkunden

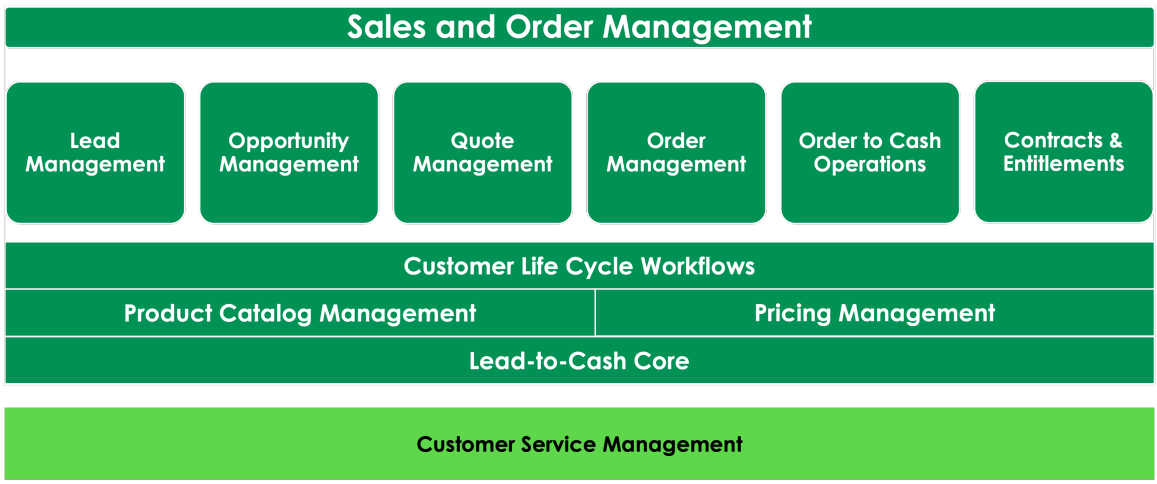
Unabhängig davon, ob Sie eine Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)-Implementierung starten oder erweitern, erfahren Sie mehr über die verfügbaren Anwendungen und Workflows für Pre-Sales-Interaktion, Auftragserfassung und -erfüllung, Order-to-Cash-Vorgänge und Post-Sales-Aktivitäten in Ihrer Organisation.

Übersicht über Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen

Mit den Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen können Sie den Produktvertriebslebenszyklus in Ihrer Organisation verwalten, einschließlich Leads und Möglichkeiten vor dem Verkauf, Erstellung von Verkaufsangeboten, Auftragserfassung, Auftragserfüllung, Bestell- und Rechnungsfälle sowie Auftragsänderungen und Vertragsverlängerungen nach dem Verkauf.

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

Vertriebs- und Auftragsmanagement Anwendungen und Schlüsselfunktionen



Vorteile

Mit den Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen kann Ihr Unternehmen Verkaufs- und Bestellprozesse sowie die Produktivität der Service Desk-Mitarbeiter verbessern, indem es den Lead-to-Renewal-Lebenszyklus auf einer zentralen Plattform verwaltet und Front-, Middle- und Back-Office-Teams in einem einheitlichen Interaktionssystem zusammenführt und Aktion. Durch die Verbindung vorhandener Anwendungen und das Hinzufügen von ServiceNow -Workflows trägt Vertriebs- und Auftragsmanagement zur Steigerung der organisatorischen Effizienz bei, beschleunigt die Auftragserfüllung und beschleunigt und steigert den Umsatz.

Vorteile von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Erstellen und verwalten Sie Produktkataloge für kommerzielle und technische Produktangebote. Kommerzielle Kataloge können von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendet werden,	Produktkatalog-Management	Produktkatalog-Administrator oder -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.

Vorteile von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
um Verkaufschancen, Angebote und Aufträge zu erstellen.		
Legen Sie die Preise für Ihre Produkte über Preislisten, kontextbezogene Preissteuerungen und bei Bedarf über die Preisgestaltung aus externen Systemen fest.	Pricing Management	Preisgestaltungsadministrator oder -manager
Erstellen und verwalten Sie Leads für potenzielle Kunden und Produktvertriebsmitarbeiter.	Lead Management	Vertriebsmitarbeiter und Account Executive
Erstellen Sie Presales-Opportunities, die potenzielle Umsätze basierend auf den Kundenbedürfnissen identifizieren und nachverfolgen.	Opportunity-Verwaltung	Vertriebsmitarbeiter und Account Executive
Erstellen und verwalten Sie Verkaufsangebote, bei denen es sich um formelle Angebote für Produkte oder Services handelt, die Service Desk-Mitarbeiter Kunden vorschlagen.	Angebotsmanagement	Vertriebsmitarbeiter
Konfigurieren Sie schnell Möglichkeiten, Angebote und Aufträge für einfache und komplexe Produktangebote.	Anwenderoberfläche des Produktkonfigurators	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter, Administrator für die Einrichtung von
Erstellen und verwalten Sie verbindliche Vereinbarungen zwischen Ihrer Vertriebsorganisation und Käufern mit festgelegten Artikeln, Mengen, Preisen, Bedingungen und Gültigkeitszeiträumen.	Vertriebsvereinbarungsmanagement	Vertriebs- und Auftragsmitarbeiter
Erfassen und erfüllen Sie Produkt- und Serviceaufträge, um Ihren Kunden eine nahtlose Bestell-Experience zu bieten.	Auftragsmanagement	Auftragsmitarbeiter, Erfüllungsmitarbeiter, Mitarbeitermanager und Erfüllungsmanager
Erstellen und verwalten Sie Fälle für Kundenaufträge und Rechnungspositionen.	Order-to-Cash-Vorgänge (Order Operations Case Management, Case lines and workflows und Case Management for Invoice Operations)	Auftragsfall-Mitarbeiter, Rechnungsfall-Mitarbeiter, Kundenservice-Mitarbeiter
Verträge und Berechtigungen als Teil des Post-Sales-Supports erstellen und verwalten.	Post-Sales-Support	Service Desk-Mitarbeiter

Automatische Übersetzung

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

Vorteile von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen (Fortsetzung)

Vorteile	Anwendung oder Schlüsselfunktion	Persona
Erstellen Sie die Workflows für Ihre Organisation, und konfigurieren Sie die Metadaten für Ihre verschiedenen Vertriebs- und Auftragsmanagement -Entitäten.	Vertriebs- und Auftragsmanagement-Workflows (Lead-to-Cash Core)	Agent, Administrator für die Konfiguration
Unterstützen Sie Change-Management und kommerzielle Workflows (Verschieben, Hinzufügen, Ändern und Trennen) für verkaufte Produkte.	Customer Life Cycle Management Workflows	Service Desk-Mitarbeiter

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 Ihrem Unternehmen, Ihre Produktangebote zu verwalten, indem es sie in Katalogen und Kategorien gruppiert. Dadurch wird der Bestellprozess optimiert und Leads, Opportunities, Angebote und Bestellungen in Vertriebs- und Auftragsmanagementverwaltet.

Produktkatalog-Management bietet verschiedene Funktionen zum Implementieren von Produktkatalogen und -kategorien in Ihrer Organisation.

- Anwenderoberfläche des Produktkatalogs: Starten Sie von überall in Workflows zur Erfassung von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen, damit Service Desk-Mitarbeiter mit einer vollständigen Katalogsuchfunktion Produkte schnell suchen und finden können.
- Katalogkategoriehierarchie: Verwenden Sie hierarchische Strukturen von Katalogen und Kategorien, um Produkte und Services logisch zu organisieren.
- Versionskontrolle: Verfolgen Sie Änderungen an Produktinformationen im Laufe der Zeit nach, um für Transparenz und Prüfbarkeit zu sorgen.
- Zulässigkeit von Produktangeboten: 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 können Kunden ab Release Yokohama das Business Portal mit Auftragsmanagement verwenden, um Bestellungen mithilfe des Produktkatalogs und des Produktkonfigurators zu erstellen. Weitere Informationen zu diesem Selfserviceportal finden Sie unter Geschäftsportal verwenden.

Weitere Informationen zum Einrichten von Produktangebotskatalogen finden Sie unter Produktangebote und Kataloge konfigurieren.

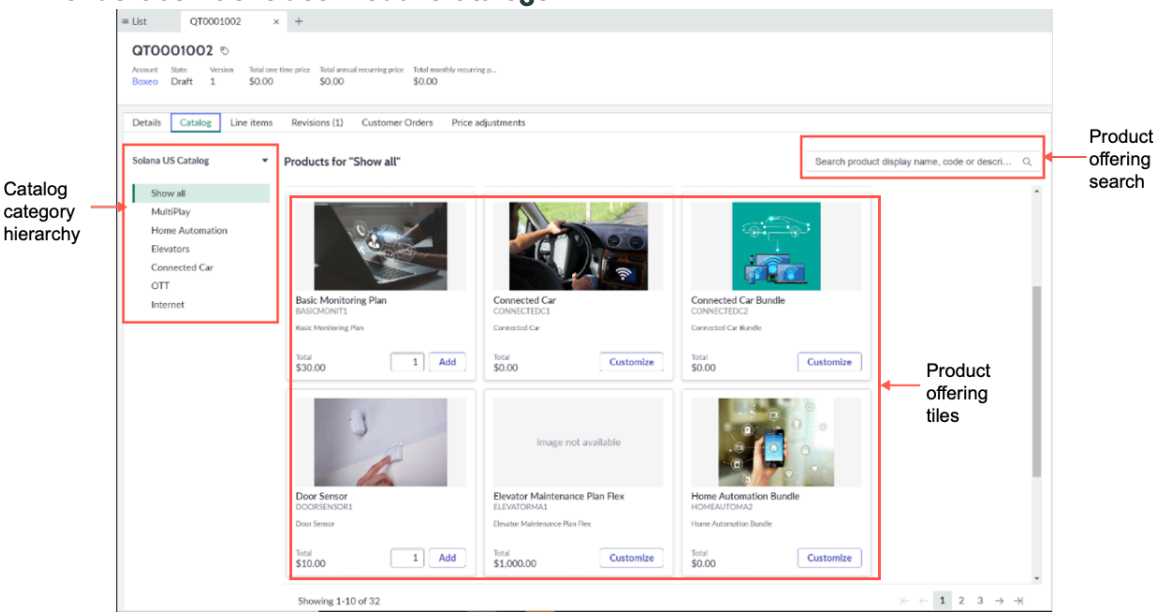
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Produktkatalog-UI

Mit dem Produktangebotskatalog können Service Desk-Mitarbeiter:

- Durchsuchen und suchen Sie Produktangebote anhand von Stichwörtern, Beschreibungen und Branchencodes.
- Überprüfen Sie Produktangebote, die nach Katalogkategoriehierarchie organisiert sind, wodurch die Katalognavigation optimiert wird.

Anwenderoberfläche des Produktkatalogs



Produktangebotskataloge und -kategorien

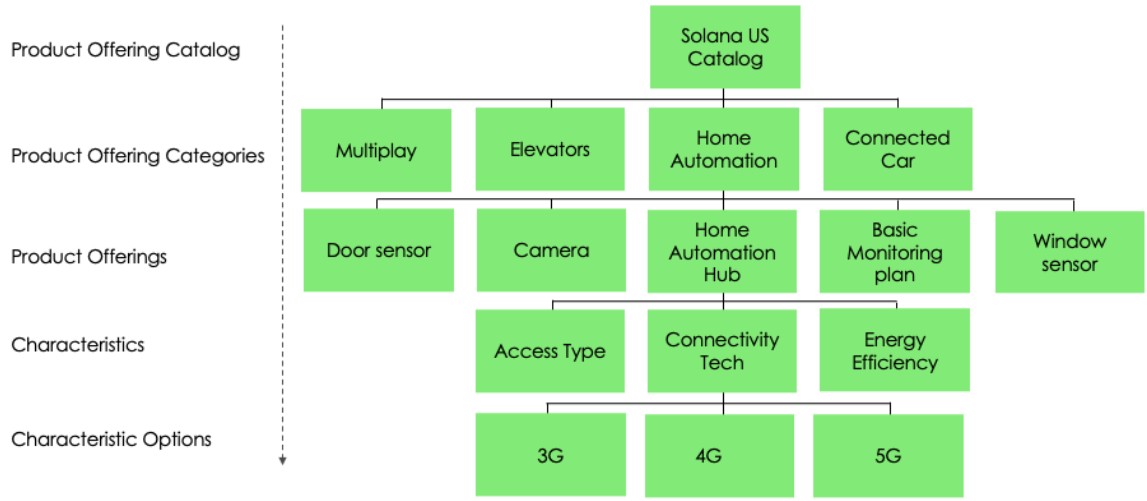
Produktangebotskataloge und -kategorien bieten eine Möglichkeit, Produktangebote zu organisieren, damit Service Desk-Mitarbeiter Produkte leicht finden und Aufträge erstellen können.

- 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 Kundeneinstellungen erstellt 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 -Kataloghierarchie mit Kategorien und Produktangeboten



Bündelung von Produktangeboten

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

Berechtigung für Produktangebote

Als Produktkatalogadministrator oder -manager können Sie Business-Regeln verwenden, um den Produktkatalog, die Produktangebotskategorien und Produktangebote dynamisch zu filtern und nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und die Angebote anzuzeigen, für die ein Kunde berechtigt ist. Diese Regeln ermöglichen es Ihren Vertriebsmitarbeitern, die richtigen Produkte an Kunden zu verkaufen, je nach Kontext, z. B. bestimmte Kundenkonten, Kundenstandort, Kaufverträge und mehr. Sie definieren diese Regeln mithilfe von Produktberechtigungsmatrizen. Weitere Informationen zur Verwendung der Produktberechtigungsmatrizen finden Sie unter Berechtigung für Produktangebote konfigurieren.

Produktempfehlungen

In Vertriebs- und Auftragsmanagementstehen Ihren Vertriebsmitarbeitern verschiedene Arten von Produktempfehlungen zur Verfügung. Service Desk-Mitarbeiter können Produktempfehlungen erhalten, wenn sie Leads und Opportunities generieren oder aktualisieren oder Angebote aktualisieren.

- Produktempfehlungen mit Bedarfsanalyse: Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter Leads und Möglichkeiten generieren, können sie mithilfe von Produktauswahlleitfäden relevante Produkte für ihre Kunden ermitteln. Informationen zum Einrichten der Bedarfsanalyse, einschließlich der Leitfäden zur Produktauswahl, finden Sie unter Bedarfsanalyse konfigurieren. Einzelheiten dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter Produktempfehlungen für Leads und Opportunities erhalten können, finden Sie unter Rufen Sie Produktempfehlungen für Leads mithilfe einer Bedarfsanalyse ab und Rufen Sie Produktempfehlungen für Jobangebote mithilfe der Bedarfsanalyse ab.
- Produktangebotsempfehlungen für Angebote: Wenn Ihre Vertriebsmitarbeiter Angebote aktualisieren, können sie Produktempfehlungen für das Up-Selling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte für vorhandene Angebotspositionen erhalten. Informationen zum

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 dieser Empfehlungen finden Sie unter Produktangebotsempfehlungen konfigurieren. Einzelheiten zur Funktionsweise von Produktangebotsempfehlungen in Angeboten finden Sie unterProduktangebotsempfehlungen in Angeboten verwenden.

Pricing Management

Die Anwendung Pricing Management ermöglicht Ihrem Unternehmen, Preisstrategien für jede Lösung Vertriebs- und Auftragsmanagement von festzulegen, zu verwalten und zu optimieren. Diese Preisstrategien ermöglichen es Ihrem Vertriebsteam, schnell Verkaufschancen, Angebote und Aufträge mit genauen und wettbewerbsmäßigen Preisen zu generieren.

Die Anwendung Pricing Management ist die Grundlage jeder Vertriebs- und Auftragsmanagement -Lösung. Pricing Management bietet verschiedene Funktionen zum Implementieren der Preisgestaltung in Ihrer Organisation.

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

Preislisten

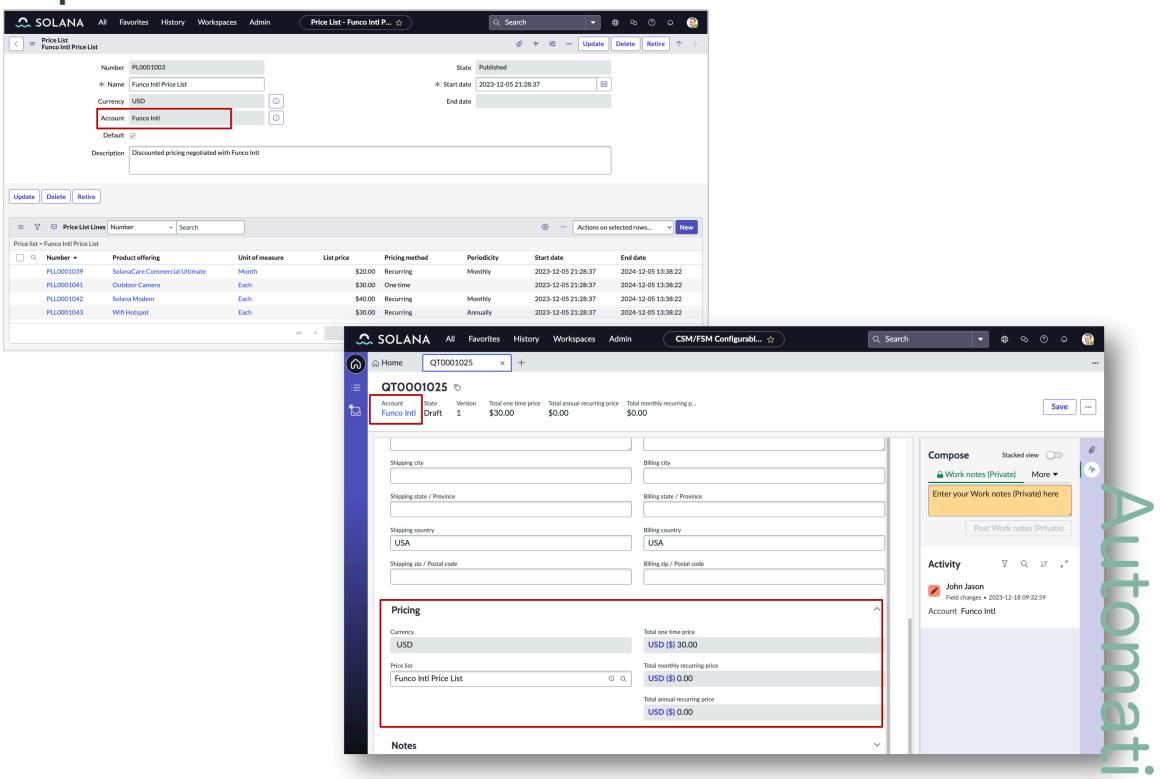
Preislisten definieren die Preise für Produkte und Services, die von Ihrer Organisation angeboten werden. Ihre Service Desk-Mitarbeiter verwenden Preislisten, um Produktpreise bei der Angebotserstellung und Erfassung von Aufträgen schnell zu finden. Ihre Preisgestaltungsadministratoren oder -manager 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 auf diese Weise die Preise aktualisieren oder die Preisliste wiederverwenden, ohne eine neue Preisliste erstellen zu müssen.

Unterstützung für mehrere Preislisten

Pricing Management unterstützt mehrere Preislisten, z. B. Preislisten basierend auf Währung oder Kunden-Account. Die anfängliche, standardmäßige Preisliste, die Sie erstellen, basiert auf der verwendeten Währung. Sie können jedoch die von Ihren Service Desk-Mitarbeitern verwendete Standardpreisliste ändern. Sie können beispielsweise kontobasierte Preislisten erstellen, die auf die Bedürfnisse und Präferenzen eines bestimmten Kunden zugeschnitten sind, oder für ihn vorab ausgehandelte Preise 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 accountbasierte Preisliste



Preisgestaltungsmethoden

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

Einzelheiten zum Einrichten und Verwalten der Preislistenfunktionen finden Sie unter Produktpreise konfigurieren.

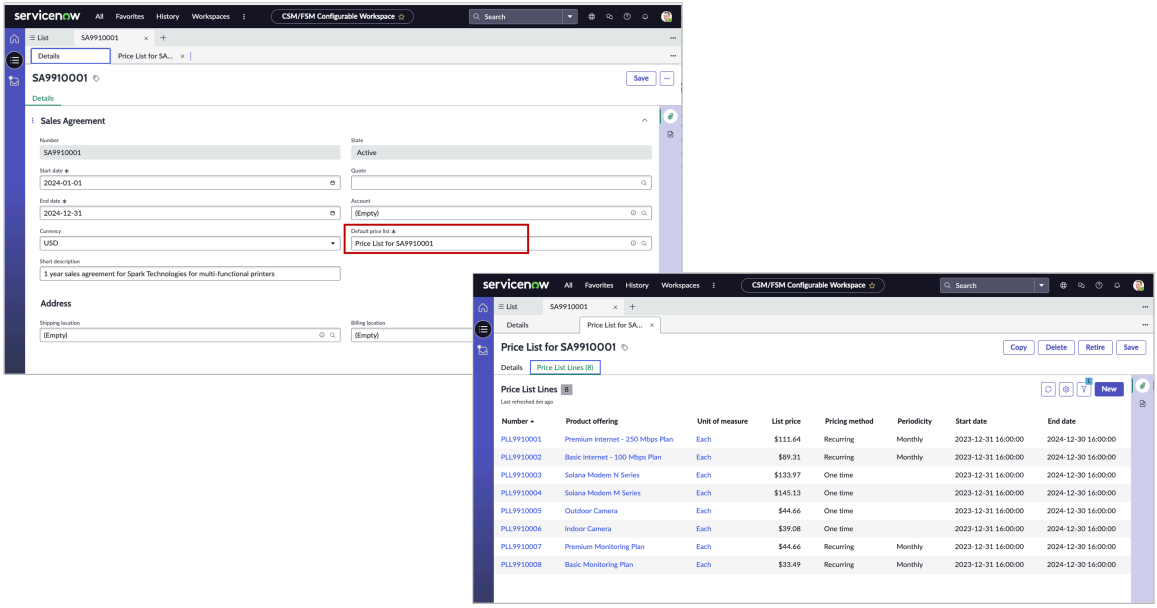
Vertriebsvereinbarung Preislisten

Wenn Sie die Funktion Vertriebsvereinbarung verwenden, wird automatisch eine veröffentlichte Preisliste für Vertriebsvereinbarungen 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 ist. 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.

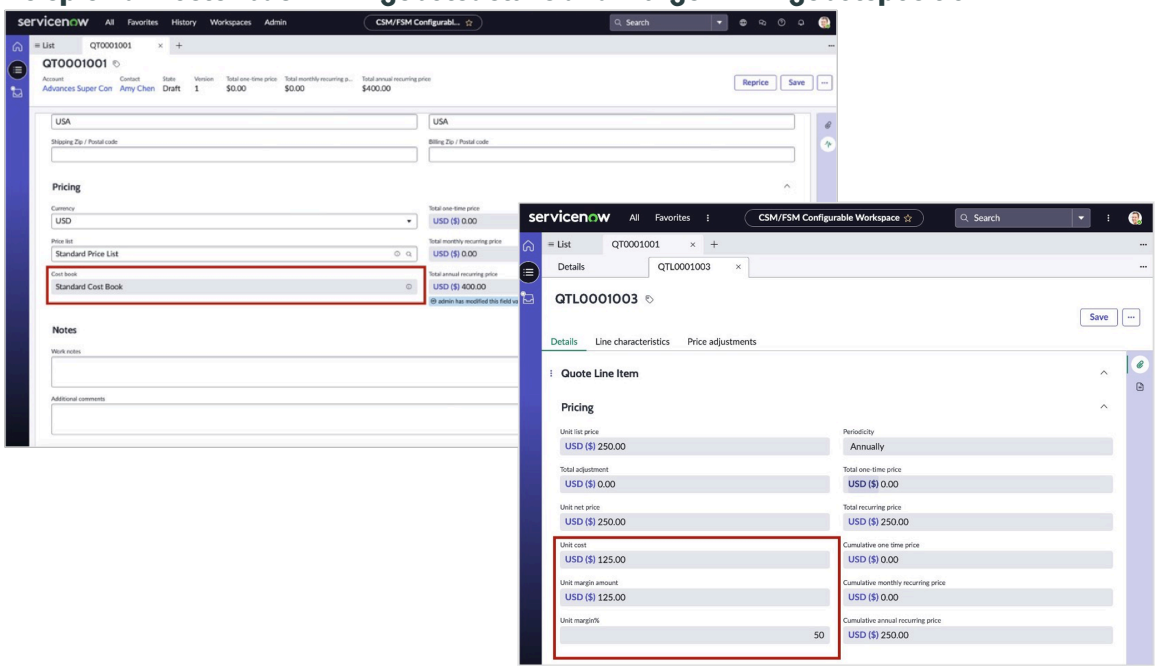
Beispiel für eine Preisliste der Vertriebsvereinbarung



Kostenbücher

Kostenbücher definieren die Stückkosten für Produktangebote. Diese Informationen werden in der Anwendung Angebotsmanagement verwendet, um Vertriebsmitarbeitern die Kosten pro Einheit, 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 subtrahieren.

Beispiel für Kostenbuch in Angebotsdetails und Margen in Angebotsposition



Ihre Preisgestaltungsadministratoren 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. Weitere Informationen zum Einrichten von Kostenbüchern und Kostenbuchpositionen finden Sie unter Ein Kostenbuch

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

erstellen und veröffentlichen und Erstellen Sie eine Kostenbuchposition. Informationen zur Aktivierung der Funktionen für Kostenbuch und Kostenspanne in Angebotsmanagementfinden Sie unter Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Preisanpassungen

In Pricing Managementkönnen Sie den Listenpreis Ihrer Produkte anpassen, indem Sie einen festen Markdown- oder Markup-Betrag oder -prozentsatz oder eine Preisüberschreibung basierend auf den folgenden Funktionen angeben:

- **Produktattribute**: Definieren Sie eine Preisanpassung basierend auf Produktmerkmalen wie 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. Beispielsweise können Sie 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 Standardpreislisten- oder Kostenbuchauswahl verwalten können. Wenn Sie beispielsweise mehrere Preislisten haben, können Sie mithilfe einer Preisgestaltungsmatrix die Bedingungen angeben, die die Standardpreisliste bestimmen, die angewendet wird, wenn Service Desk-Mitarbeiter ein Angebot oder einen Auftrag erstellen. Pricing Management bietet die folgenden Matrizen:

- **Standardwert für Preisliste**: Wählen Sie die zu verwendende Standardpreisliste aus, z. B. die Standardpreisliste oder eine accountspezifische Preisliste. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Preislistenmatrix finden Sie unter Standardpreisliste für Transaktionsheader oder Headerzeile steuern.
- **Standard für Kostenbücher**: Wählen Sie das zu verwendende Standardkostenbuch aus, z. B. das Standardkostenbuch oder ein accountspezifisches Kostenbuch. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Matrix finden Sie unter Standardkostenbuch für Transaktionsheader oder Headerzeile steuern.
- **Standardpreisanpassung**: Wenden Sie eine Anpassung basierend auf Kontextvariablen an, die Nicht-Produktattribute wie Versandort oder Account darstellen. Pricing Management stellt bestimmte vom System definierte, nicht produktbezogene Kontextvariablen bereit, die Sie in dieser Matrix verwenden können. Sie können jedoch auch eigene anwenderdefinierte Variablen erstellen, z. B. für Marktsegment. Der Preisgestaltungsadministrator kann mit dem Administrator zusammenarbeiten, um anwenderdefinierte Kontextvariablen zu entwickeln, die in Preisgestaltungsmatrizen verwendet werden können. Einzelheiten zur Konfiguration dieser Anpassungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Preisanpassung für Nicht-Produktattribute. Weitere Informationen zum Konfigurieren von anwenderdefinierten Kontextvariablen finden Sie unter Erstellen Sie eine

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

anwenderdefinierte Kontextvariable und Eine anwenderdefinierte Kontextvariable einer Transaktionsentität zuordnen.

- **Preisanpassung für 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 Preisgestaltung und die Matrizen der Produktberechtigungsregeln eingegeben wurden. Weitere Informationen zu diesen Validierungen finden Sie unter Konfigurieren von Matrixvalidierungsregeln.

Preiserweiterungen

Preiserweiterungen sind Integrationspunkte, mit denen Ihr Administrator das Preisgestaltungsmodul anpassen kann. Dadurch haben Sie die Flexibilität, Preisinformationen aus externen Quellen zu verwenden oder die Verarbeitungslogik des Preisgestaltungsmoduls zu steuern. Pricing Management stellt die folgenden Erweiterungen bereit:

- Preisliste auswählen (DefaultPriceListExtensionPoint): Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung der Standardpreisliste für einen Angebots- oder Auftragsheader.
- Kostenbuch auswählen (Standard Kostenbuch-Erweiterungspunkt): Ändern Sie die Auswahllogik für die Verwendung des Standardkostenbuchs für einen Angebotsheader.
- Produktlistenpreis abrufen (ListPriceExtensionPoint): Rufen Sie Preise direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitern Sie die aktuelle Preislistenableitung.
- Attributanpassungen anwenden (AttributeAdsetmentExtensionPoint): Rufen Sie Attributanpassungen aus einer anderen Datenquelle ab, z. B. von Produktherstellern, oder erweitern Sie die aktuelle Logik zur Ableitung von Anpassungen.
- Kosten abrufen (CostExtensionPoint): Rufen Sie die Stückkosten für ein Produktangebot direkt aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitern Sie die aktuelle Kostenbuch-Ableitungslogik.
- Preisanpassungen anwenden (PreisanpassungenErweiterungspunkt): Rufen Sie Preisanpassungen für ein Produktangebot aus einer anderen Datenquelle ab, oder erweitern Sie die Logik des Preisgestaltungsmoduls, indem Sie sich nicht auf die Standardanpassungs- und Komponentenkonfigurationsregelmatrizen verlassen, um die Anpassungswerte zu erhalten.

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

Produktkonfigurator

Produktkonfigurator ist eine Anwenderoberfläche, die in verschiedene Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen eingebettet ist, z. B. in die Anwendungen Angebot und Auftragsmanagement, und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, komplexe Produkte oder Services dynamisch gemäß den Kundenanforderungen zu konfigurieren.

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

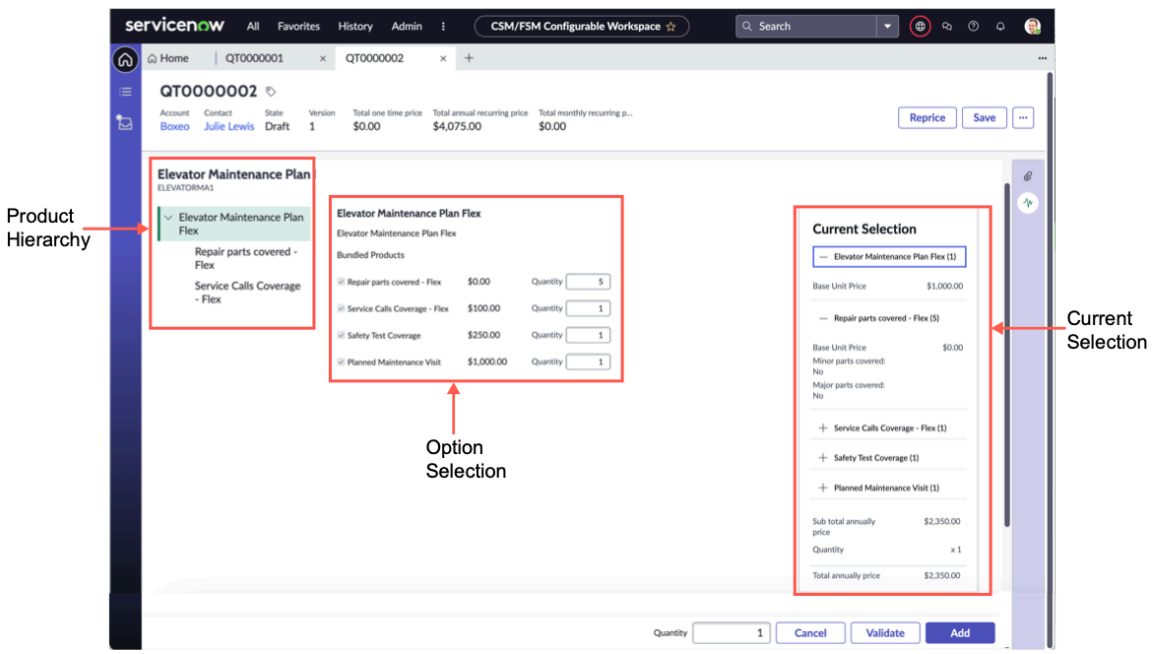
Die Anwenderoberfläche besteht aus drei Hauptabschnitten:

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 übergeordneten und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf. Produkthierarchien werden mithilfe von Beziehungen und Beziehungsgruppen konfiguriert. Diese Hierarchien helfen Service Desk-Mitarbeitern bei der Navigation im Produkt auf verschiedenen Knoten oder Ebenen innerhalb eines geschachtelten Bündels. Weitere Informationen zur Konfiguration dieses Abschnitts von Produktkonfiguratorfinden Sie unter Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen.
- **Optionsauswahl**: Zeigt die Produktoptionen oder Produktmerkmalsoptionen an, die ausgewählt werden können. Merkmale und Merkmalsoptionen werden beim Erstellen Ihrer Produktangebote konfiguriert und im Produktkonfiguratorangezeigt. Während Service Desk-Mitarbeiter die Schnittstelle verwenden, werden ihnen 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 Merkmaloptionen.
- **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 gegebenenfalls als Pakete gruppiert. Außerdem werden die Zwischensummen und die Gesamtsumme basierend auf den wiederkehrenden und einmaligen Preisgestaltungsmethoden angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Produktpreise konfigurieren.

Als Administrator können Sie die mit dem Offenes Statusmanagement -Framework bereitgestellten Produktkonfigurator -Erweiterungspunkte und -Methoden verwenden, um die Produktkonfigurator -Schnittstelle anzupassen. Weitere Informationen zum -Framework finden Sie unter Öffnen Sie die Statusverwaltung.

Produktkonfigurator-Schnittstelle



Lead Management

Die Anwendung Lead Management ermöglicht es Ihren Vertriebsmitarbeitern und Vertriebsentwicklungsmitarbeitern, Leads zu erstellen und sie in Verkaufschancen zu pflegen.

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

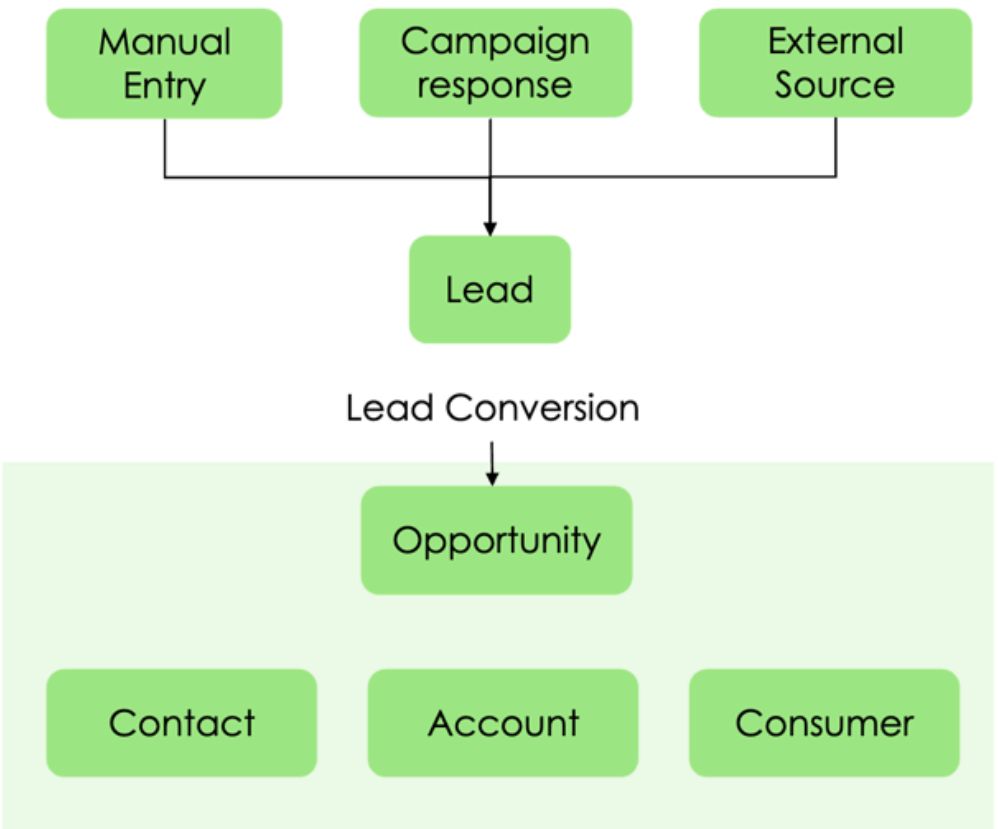
In einem Verkaufszyklus drücken potenzielle Kunden ihr Interesse über verschiedene Kanäle aus, z. B. Website-Formulare, Social Media oder Ereignisse. Mit den über diese Kanäle erfassten Informationen erstellt der Vertriebsmitarbeiter einen Lead. Nachdem ein Lead erstellt wurde, durchläuft er mehrere Prozesse, um in eine Opportunity umgewandelt zu werden.

Die -Prozesse umfassen:

- Lead-Bewertung: Priorisierung von Leads basierend auf vordefinierten Kriterien für stärkere Aufmerksamkeit.
- Lead-Qualifizierung: Es wird bestimmt, ob ein Lead bestimmte Kriterien erfüllt, um als vertriebsqualifizierter Lead betrachtet zu werden.
- Lead-Zuweisung: Leads werden dem richtigen Vertriebsentwicklungsmitarbeiter zur Nachverfolgung zugewiesen.
- Lead Nurturing: Interaktion mit Leads, bis sie vertriebsbereit sind
- Lead-Segmentierung: Kategorisierung von Leads basierend auf Branche, Verhalten oder anderen Parametern für gezieltes Marketing.

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

Lead-Workflow 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.

Nächste Schritte

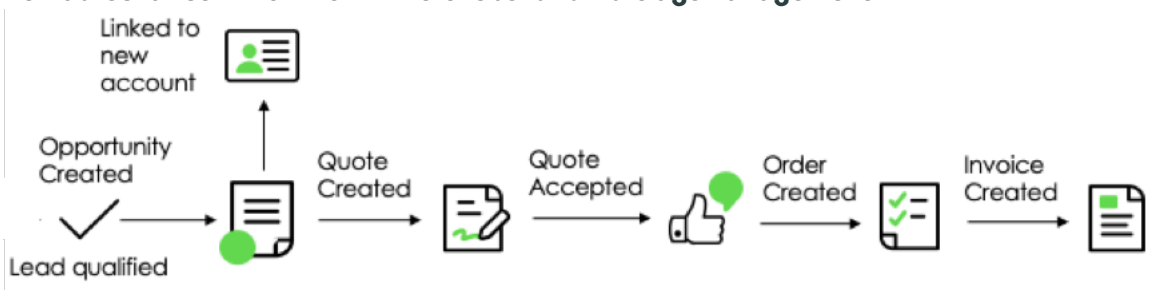
Informationen zur Einrichtung von Lead Managementfinden Sie unter Lead Management installieren und konfigurieren.

Opportunity-Management

Die Anwendung ServiceNow® Opportunity-Management ermöglicht Ihren Vertriebsmitarbeitern und Kundenbetreuern, Kundenbedürfnisse zu analysieren und Produktempfehlungen für potenzielle Kunden zu generieren.

Ein Jobangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement bietet maximale Informationen über ein Produkt oder einen Service basierend auf den Bedürfnissen 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.

Verkaufschancen-Workflow in Vertriebs- und Auftragsmanagement



Anwenderoberfläche von Opportunity-Management

Die Anwendung Opportunity-Management ist in Produktkatalog und Produktkonfigurator integriert, damit Vertriebsmitarbeiter auf Produktangebote zugreifen und einfach und bequem Verkaufschancen erstellen können. Die Schnittstelle Opportunity-Management enthält die folgenden Registerkarten:

Opportunity-Management-Registerkarten

Tab-Taste	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für die Möglichkeit hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie nach Produktangeboten, und fügen Sie sie zu Ihrem Jobangebot hinzu.
Registerkarte „Benötigt“.	Listet die Bedarfsvorlagen auf, die Produktempfehlungen für die Verkaufschance bereitstellen.
Registerkarte Einzelposten	Fügen Sie einer Opportunity verschiedene Einzelposten hinzu.
Registerkarte „Mitbewerber“.	Zeichnen Sie Informationen zu Mitbewerbern auf.
Registerkarte „Aufgaben“.	Erstellen Sie Verkaufschancenaufgaben.
Registerkarte „E-Mails“.	Erstellen Sie E-Mails, um sie an die erforderlichen Stakeholder zu senden.
Registerkarte „Angebote“.	Erstellen Sie Angebote direkt aus Möglichkeiten.

Automatische Übersetzung

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

Preisgestaltung wird in integriert Opportunity-Management

Opportunity-Management ist in das Preisgestaltungsmodul integriert, um die Standardpreisliste zu verwenden und den Gesamtpreis und den Stückpreis der Produktangebote in Ihrer Opportunity anzuzeigen.

Basierend auf den Preisen von pProdukten oderAngeboten (POs), die der Möglichkeit hinzugefügt werden, werden die Gesamtpreiswerte automatisch berechnet. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Details einer Opportunity hinzu, und zeigen Sie sie an und Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu.

Eine Preisgestaltung in Opportunity-Management bietet folgende Vorteile:

- Umsatzprognose: Das Preisgestaltungsmodul hilft Service Desk-Mitarbeitern, den Gesamtwert einer Verkaufschance zu bewerten, indem es die kombinierten Preise jedes enthaltenen Angebots berechnet. Dies hilft wiederum den Teams bis, Strategienund Ressourcen- oder Budgetzuteilungen für Geschäfte zu entwickeln.
- Geschäftspriorisierung: Durch die Analyse des potenziellen Umsatzes jeder Verkaufschance kann Ihr Vertriebsteam sich auf die Geschäfte basierend auf ihren finanziellen Auswirkungen konzentrieren. Beispielsweise können sich Teams auf Geschäfte mit höherem potenziellem Umsatz und höheren Margen konzentrieren.
- Verbesserung der Verhandlung: Das Preisgestaltungsmodul bietet Ihrem Vertriebsteam Echtzeiteinblicke in die Preisgestaltung. Dadurch verbessert sich der Verhandlungsprozess, indem Ihr Vertriebsteam in die Lage versetzt wird, Angebote anzupassen, die den Kundenbedürfnissen entsprechen und gleichzeitig die Rentabilität zu wahren.

Weitere Informationen zur Preisgestaltung finden Sie unter Pricing Management.

Nächste Schritte

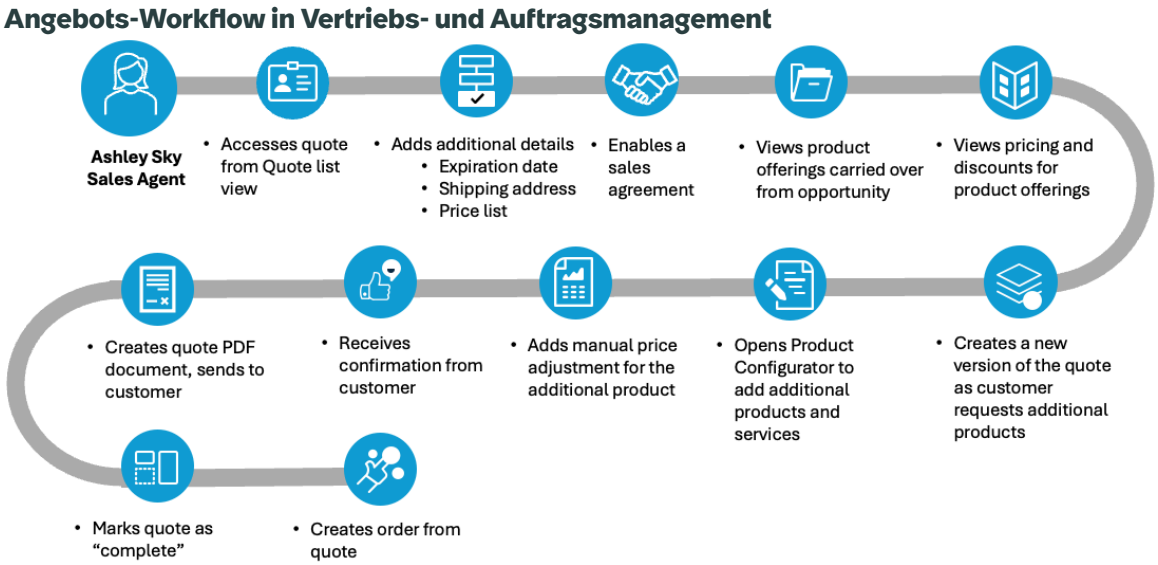
Informationen zur Einrichtung von Opportunity-Managementfinden Sie unter Opportunity-Management installieren und konfigurieren.

Angebotsmanagement

Angebotsmanagement ist eine Anwendung zum Erstellen und Verwalten von Produkt- und Serviceangeboten. Angebotsmanagement kann eine separate Anwendung oder Teil der Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) sein.

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



Angebotsmanagement-Benutzeroberfläche

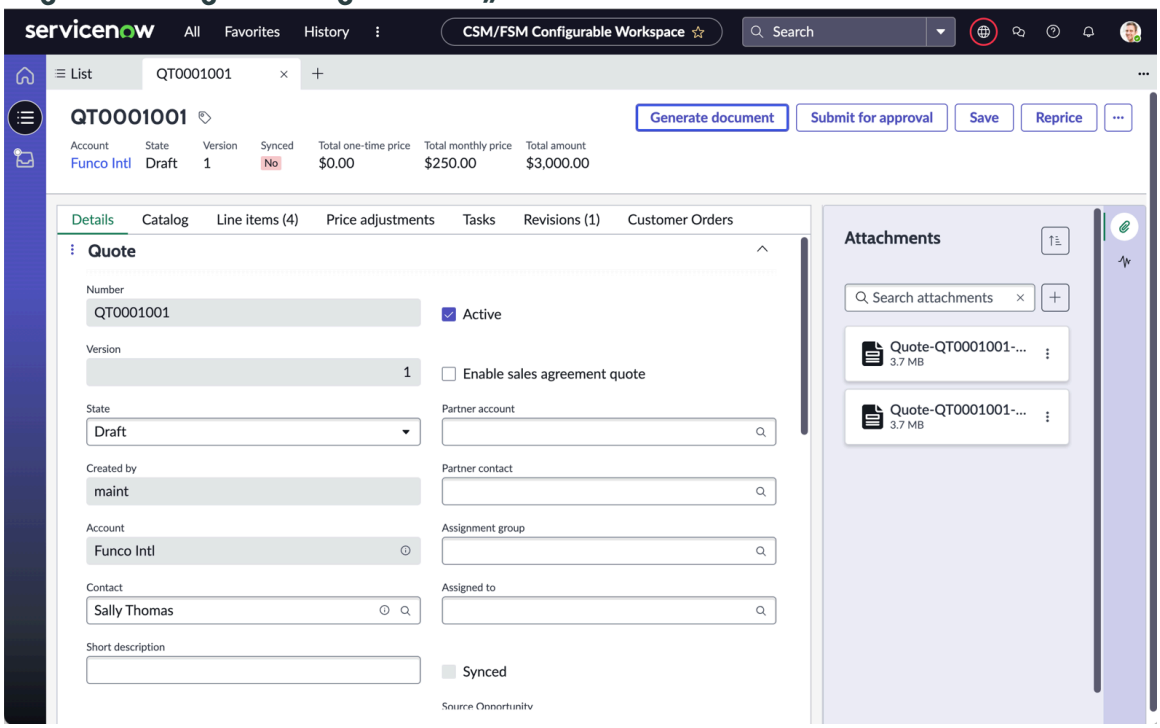
Die Anwendung Angebotsmanagement ist in den Produktangebotskatalog und Produktkonfigurator integriert, damit Vertriebsmitarbeiter einfach und bequem Angebote erstellen können. Die Schnittstelle Angebotsmanagement enthält die folgenden Registerkarten:

Angebotsmanagement-Registerkarten

Registerkarten oder Optionen für Angebotsfenster	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für das Angebot hinzu.
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie mit Produktkonfiguratornach Produkten, und fügen Sie sie Ihrem Angebot hinzu. 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“	Wandeln Sie Ihr Angebot in einen Kundenauftrag um.
Registerkarte „Preisanpassung“.	Zeigen Sie Preisanpassungen an, und aktualisieren Sie sie.
Aktiviert eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot	Wenn die Vertriebsvereinbarung aktiviert ist, ändert sich der Angebots-Workflow und ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, Produkte und Services gemäß der Vertriebsvereinbarung hinzuzufügen.
Erstellen Sie ein Angebots-PDF-Dokument	Vertriebsmitarbeiter können ein PDF-Dokument aus einem Angebot erstellen und es dann an Kunden zur Überprüfung und Signatur senden.

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

Angebotsmanagement Registerkarte „Details“.



Integrieren Sie Angebotsmanagement mit Produktangebotskatalogen

Angebotsmanagement ist in den Produktkatalog und die Preisgestaltung integriert, um das Hinzufügen von Produkten zu Ihrem Angebot einfacher und bequemer zu gestalten. 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 Preisgestaltungsmatrizenregeln abgerufen werden, werden automatisch hinzugefügt und im Angebot dargestellt.

Verwenden Sie den Produktkonfigurator

Mit Produktkonfigurator können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Produkte auf folgende Weise konfigurieren:

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

Produktkonfigurator verwendet Primitive Vertriebs- und Auftragsmanagement, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen und zu aktualisieren.

Konfigurieren und erstellen Sie Angebotspositionen

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

Mit Produktkonfiguratorkönnen auf der Registerkarte „Katalog“ für Angebotsmanagementdie Merkmalsoptionen und -beziehungen geändert und aktualisiert werden. Der Produktkonfigurator verwendet Primitive Angebotsmanagement, um Angebotspositionen und Merkmale zu erstellen und zu aktualisieren.

Automatische Übersetzung

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

Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu

Angebotsmanagement ist in das Preisgestaltungsmodul integriert, um den Listenpreis und Preisanpassungen für die Produktangebote in Ihrem Angebot abzurufen.

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

Preisanpassungen umfassen Markups, Markdowns und Preisüberschreibungen. Gesamtanpassungen werden auf jede Position angewendet, wobei die kumulative Summe aus jeder Position zur Summe hochgerollt wird.

Angebotsmanagement können Vertriebsmitarbeiter die folgenden Arten von manuellen Preisanpassungen hinzufügen:

- Markup-Betrag: Zum Hinzufügen eines Markup-Betrags zu einem Produkt.
- Markdown-Betrag: Zum Hinzufügen eines Markdown-Betrags zu einem Produkt.
- Markup %: Zum Hinzufügen eines Markup-Prozentsatzes zu einem Produkt.
- Markdown %: Zum Hinzufügen eines Markdown-Prozentsatzes zu einem Produkt.
- 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:

- Berechnung der Gewinnspanne: Möglichkeit zur Berechnung der Gewinnspanne durch Subtrahieren des Selbstkostenpreises vom angegebenen Verkaufspreis. So kann Ihr Vertriebsteam überprüfen, ob die Preisgestaltungsstrategie mit den gewünschten Gewinnspannen übereinstimmt.
- Rabattverwaltung: Wenden Sie Rabatte auf Angebote basierend auf Selbstkostenpreisen an, um Anreize für Massenkäufe oder langfristige Verpflichtungen für flexible Preisstrategien zu schaffen und gleichzeitig Rentabilität und Wettbewerbsanreize für Ihre Kunden zu erhalten.
- Verhandlungsunterstützung: Verwenden Sie Selbstkostenpreise 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, Ein Kostenbuch erstellen und veröffentlichen, Erstellen Sie eine Kostenbuchpositionund Angebotsmanagement installieren und konfigurieren.

Aktivieren Sie eine Vertriebsvereinbarung in Angebotsmanagement

Durch das Aktivieren einer Vertriebsvereinbarung in Angebotsmanagement wird das Angebot in einen Vertriebsvereinbarungs-Workflow geändert, der die Produkte und Services gemäß der Vertriebsvereinbarung festlegt. Service Desk-Mitarbeiter können einer Vertriebsvereinbarung einfache Produkte oder konfigurierbare Produkte (einschließlich Produktpakete) hinzufügen.

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

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

Fügen Sie einem Angebot in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Angebotsmanagement

Wenden Sie eine Vertriebsvereinbarung auf ein Angebot an, wenn Sie mit der Erstellung des Angebots beginnen. Das Angebot nimmt alle Werte innerhalb der Vertriebsvereinbarung an, einschließlich:

- Kataloge, die innerhalb der Vertriebsvereinbarung angegeben sind
- In den Vertriebsvereinbarungen festgelegte Preissteuerungen
- Kundeninformationen in der Vertriebsvereinbarung

Weitere Informationen zum Erstellen von Vertriebsvereinbarungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung.

Unter Fügt einem Angebot eine Vertriebsvereinbarung hinzu finden Sie weitere Informationen zum Hinzufügen einer Vertriebsvereinbarung zu einem Angebot in Angebotsmanagement.

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 PDF-Dokumente für Angebote erstellen, die zur Überprüfung und elektronischen Signatur an Kunden gesendet werden.

- PDF-Angebotsdokumente können mit Apps zur elektronischen Signatur wie DocuSign verknüpft werden, mit denen Kunden Angebote elektronisch signieren können.
- Es können PDF-Dokumentvorlagen für Angebote erstellt werden, die Kundenbranding und -logos widerspiegeln.
- Angebots-PDF-Dokumente, die zur Überprüfung und Genehmigung an Kunden gesendet werden können.

Weitere Informationen zum Erstellen von PDF-Dokumenten für Angebote finden Sie unter PDF-Dokumente für Angebote konfigurieren und Erstellen Sie ein Angebots-PDF-Dokument.

Nächste Schritte

Informationen zur Einrichtung von Angebotsmanagementfinden Sie unter Angebotsmanagement 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.

Integration von Vertragsmanagement Pro in Angebotsmanagement

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

Angebotsmanagement ist in Vertragsmanagement Pro integriert, damit Vertriebsmitarbeiter rechtliche Kaufverträge aus einem Angebot erstellen können. Ein rechtsgültiger Kaufvertrag bestätigt das Verkaufsgeschäft 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 wird mit der Rolle **„Vertriebsmitarbeiter“** zugewiesen und ermöglicht es Vertriebsmitarbeitern, Verträge zu erstellen und den Vertrags-Workflow auszuführen.
- Vertragskonfigurator: Diese Rolle ist mit der Rolle **für Sales Ops-Spezialisten** zugewiesen und ermöglicht es Sales Ops-Spezialisten, Daten zu konfigurieren, die für die Vertragsinitiierung und die zugehörigen Aufgaben erforderlich sind.

Ein Vertragsgenerierungsprozess besteht aus den folgenden Schritten:

- Ein Sales Ops-Spezialist erstellt einen Vertragstyp und eine Dokumentvorlage, definiert Unterzeichnerregeln und nimmt Konfigurationen für den Vertragsgenerierungsprozess vor. Weitere Informationen finden Sie unter .
- Ein Vertriebsmitarbeiter initiiert dann den Vertragserstellungsprozess über die UI-Aktion Vertrag initiieren, indem er die erforderlichen Details ausfüllt, z. B. Art des Dokuments, Vertragstyp, Signaturtyp sowie Start- und Enddatum.
  - Die UI-Aktion „**Vertrag initiieren“** 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 zum Generieren des rechtsgültigen Kaufvertrags aus.

  Weitere Informationen finden Sie unter Initiieren Sie eine Vertragsanforderung.
- Wenn der Vertrags-Workflow abgeschlossen ist, wird der Status der Vertragsanforderung in Geschlossen – vollständig 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 der Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement sein.

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte und Services, das zu bestimmten Preisen und zugehörigen Zahlungsbedingungen vorgeschlagen und an einen potenziellen

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

Kunden gesendet wird. Erst nachdem ein Angebot abgeschlossen oder geschlossen wurde, kann eine Vertriebsvereinbarung generiert werden.

- Details zum an der Transaktion beteiligten Käufer und Verkäufer
- Gültigkeitszeitraum der Vereinbarung
- Details der zu liefernden Produkte und Services
- Bestimmte Produkte und Services: Mengen und Preise

Vertriebsvereinbarungs-Workflow: Angebot-zu-Vertriebsvereinbarung

Vertriebsvereinbarung und Vertriebsvereinbarungspositionen basieren auf Angeboten und Angebotspositionen, für die dieselben Produktangebote verwendet werden.

Vertriebsvereinbarungspositionen

In einer Vertriebsvereinbarung bezieht sich eine Position auf ein Produkt oder einen Service, das bzw. der vom Verkäufer verkauft wird. Diese Angebote können von einfachen Elementen bis zu komplexeren Elementen reichen, die konfigurierbar oder gebündelt sind. Jedes Angebot kann auch bestimmte Funktionen oder Merkmale aufweisen. Ein Einzelposten kann eine bestimmte Version eines Produkts, eine Kombination verschiedener Produktkonfigurationen oder eine Kategorie von Produkten sein. Eine einzelne Vereinbarung kann mehrere Einzelposten enthalten.

Preisliste der Vertriebsvereinbarung

In einer Vertriebsvereinbarung werden die Preise für Produkte und Services, die ausgehandelt und abgeschlossen werden, als Preislisten bezeichnet. Diese Listen geben die vereinbarten Preise für verschiedene in der Vereinbarung enthaltene Elemente an. Wenn ein Kundenauftrag auf Grundlage einer Vertriebsvereinbarung erteilt wird, werden anhand dieser Preislisten die Preise für den Auftrag ermittelt. Dadurch wird sichergestellt, dass die in der Vertriebsvereinbarung ausgehandelten Bedingungen einheitlich auf alle Vertriebstransaktionen im Rahmen dieser Vereinbarung angewendet werden.

Auftragsmanagement

Erfahren Sie mehr über die verfügbaren Funktionen in der Anwendung Auftragsmanagement, damit Sie Ihren Unternehmenskunden eine nahtlose Bestell-Experience bieten 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 Anwendung Auftragsmanagement stellt Workflows bereit, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter Kundenaufträge erfassen und erfüllen können. Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management (TSM) haben, können Sie Workflows verwenden, die Sie bei der Verwaltung von Kommunikationsprodukten und -services unterstützen.

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

Vorteile

- Kataloggesteuerte, cloudbasierte Auftragserfüllung mit einheitlichem technischen Katalog und Basisproduktkatalog.
- Aufschlüsselungs- und Orchestration-Workflows, die sich einfach an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen lassen.
- Integrierter Auftragserfüllungs- und Servicegewährleistungsprozess auf einer einzigen nativen Cloud-Plattform.
- Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, bietet das auf dem TM-Forum basierende Datenmodell Interoperabilität mit jeder externen Anwendung Configure Price Quote (CPQ) von (CPQ) und anderen Systemen.

Funktionen

Auftragserfassung und -anreicherung

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

- Direkte Auftragserfassung – Ihre Service Desk-Mitarbeiter und Auftragsmanager können Produkt- oder Serviceaufträge über Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMeingeben.
- Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden und über ein Abonnement für Telecommunications Service Management verfügen, können Sie die folgenden Funktionen verwenden:
  - Offene APIs für Produkt- und Serviceaufträge – Verwenden Sie die ServiceNow -Implementierung der TMF Open APIs, um Produkt- und Serviceaufträge aus Drittparteisystemen zu erfassen.
  - Now Service Bridge -Integrationen – Verwenden Sie die Service Bridge -Anwendungen, um Produkt- oder Serviceanforderungen direkt zwischen Ihrer -Instanz und den Instanzen Ihrer Kunden zu erhalten und zu erfüllen, ohne anwenderdefinierte Integrationen zu konfigurieren und zu verwalten. Service Bridge unterstützt die Verifizierung, Anreicherung, Aufschlüsselung und Erfüllung dieser Kundenaufträge. Die Legacy-Anwendung Service Bridge wird zwar noch unterstützt, aber die detaillierten Vorteile der aktuellen Anwendung Service Bridge finden Sie unter Learn about Service Bridge .

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

Auftragszerlegung

Nachdem ein Erfüllungsmanager einen Produkt- oder Serviceauftrag geprüft und genehmigt hat, schlüsselt das Auftragsmanagement den Auftrag in die erforderlichen Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede Auftragsposition auf. Diese Aufgliederung basiert auf den im Produktkatalog festgelegten Spezifikationsbeziehungen und allen von Ihnen erstellten Aufschlüsselungsregeln. Wenn einige der Informationen zu Beginn der Auftragszerlegung nicht verfügbar sind, kann Auftragsmanagement die Aufschlüsselung statuieren, um bestimmte Aufträge mit den aktuellen Informationen zu erstellen.

Auftragserfüllung

Ihre Erfüllungsservice-Mitarbeiter und -Manager führen eine Reihe von Aufgaben aus, die zur Erfüllung eines Auftrags erforderlich sind. Dabei richten sie sich nach einem Orchestration-Plan,

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Auftragsaufgaben für die Erfüllung festlegt. Sie können verschiedene Tools verwenden, um Probleme während der Erfüllung zu behandeln:

- Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung: Verarbeitet Änderungen an Kundenaufträgen.
- Ausfallmanagement – Identifizieren und beheben Sie Auftragsverarbeitungsfehler.
- Gefährdungs-Management – Erfüller warnen, wenn die zugewiesene Zeit für eine Auftragsaufgabe gefährdet ist.

Geschäftsportal für Kunden-Selfservice

Geschäftskunden können mit dem Geschäftsportal:

- Durchsuchen Sie Produkte im Produktkatalog.
- Konfigurieren Sie Produktoptionen für komplexe Produkte.
- Bestellungen erstellen und Produkte in ihren Einkaufswagen anzeigen.
- Sie können den Erfüllungsprozess überprüfen, um den Fortschritt ihrer Bestellungen zu überprüfen.

Weitere Informationen zum Einrichten des Geschäftsportals finden Sie unter Geschäftsportal konfigurieren .

[store-future: BEGIN review]

Produkt cKatalogdatenmodell und Versionsverwaltung

Das Product Catalog-Datenmodell bietet ein Framework, mit dem Sie die Produkte, Services und Ressourcen definieren können, die Sie an Ihre Kunden verkaufen möchten.

Product Catalog-Spezifikationsentitäten

Das Product Catalog-Datenmodell verfügt über verschiedene Spezifikationsentitäten, die die kundenorientierten und nicht kundenorientierten Informationen von den technischen und marktbezogenen Informationen trennen:

Produktspezifikation

Kundenorientierte Produktinformationen.

Servicespezifikation

Sowohl kundenorientierte als auch nicht kundenorientierte Serviceinformationen.

Ressourcenspezifikation

Nicht für Kunden sichtbare technische Ressourceninformationen.

Das Datenmodell des Produktkatalogs ist am Datenmodell des TM Forum Shared Information/Data (SID) ausgerichtet, einem Branchenstandard-Datenmodell für die Telekommunikationsbranche.

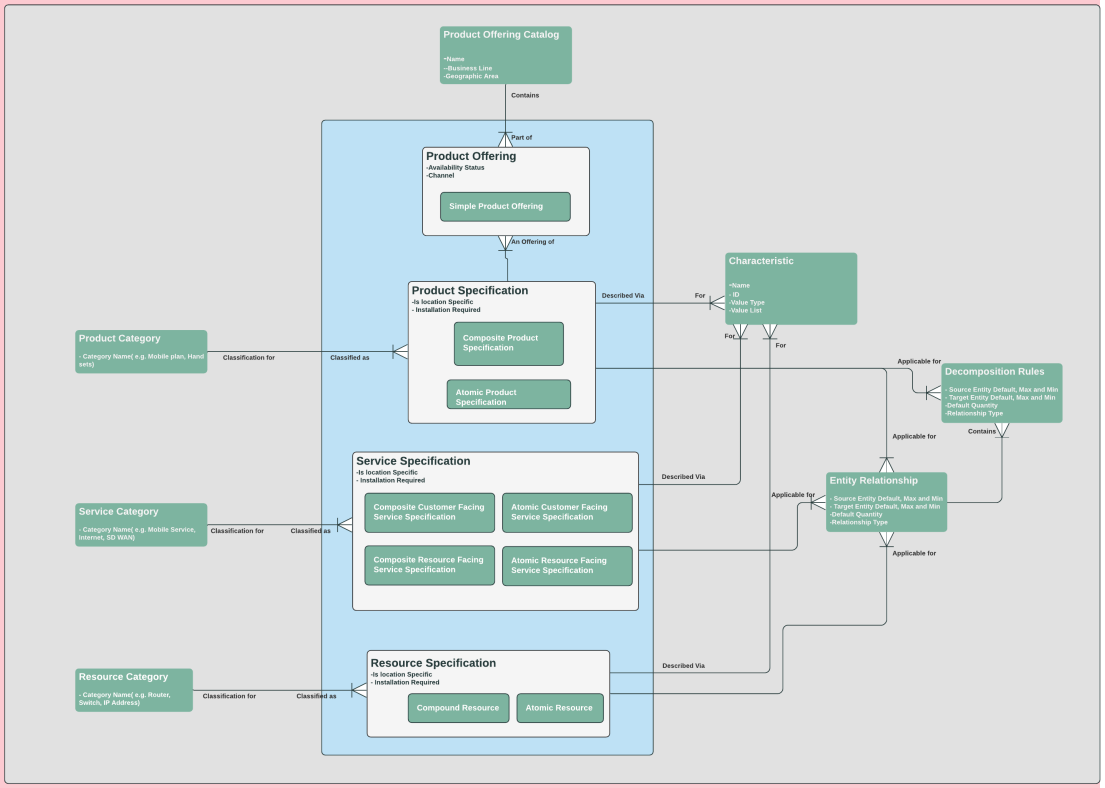
Product Catalog-Tabellen und ihre Beziehungen

Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und Beziehungen, aus denen das Product Catalog-Datenmodell besteht.

Automatische Übersetzung

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

Product Catalog-Datenmodell



Für das Product Catalog-Datenmodell wird eine Kombination von Tabellen zum Speichern von Daten verwendet:

- Tabellen, die im Produkt Auftragsmanagement enthalten sind.
- Tabellen, die aus der Anwendung IT Asset Management stammen.
- Now Platform-Tabellen

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells

Die folgenden Entitäten sind für das Product Catalog-Datenmodell von zentraler Bedeutung.

Entität	Beschreibung
Merkmal	Optionen, die für ein Produkt verfügbar sind. Die Merkmale sind generisch. Sie können sie einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zuordnen, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben. Die Merkmale können eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.

Automatische Übersetzung

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

Entität	Beschreibung
Spezifikationskategorie	Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, die einer Modellkategorie für Berichts- und Workflow-Generierungszwecke zugeordnet sind. Die Spezifikation ist auch einer Modellkategorie zugeordnet, die bestimmt, ob Now Platform ein Asset aus einem Configuration Item (CI) erstellt wird und zu welcher Asset-Klasse es gehört. Weitere Informationen finden Sie unter Spezifikationskategorien erstellen und Modellkategorien zuordnen.
Produktspezifikation	Produkt, das ein Anbieter an den Kunden verkauft. Diese Spezifikation ist eine Vorlage zum Erfassen verschiedener Merkmale. Beispiele sind ein Produkt einschließlich der Marke, der Kosten, der Nutzungsbedingungen und produktbezogener Materialien, z. B. Produktvisualisierungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Servicespezifikation	Technische Informationen in einer Vorlage, die die verschiedenen Aspekte eines Service definiert. • Eine Servicespezifikation enthält Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien wie Servicevisualisierungen und Implementierungsleitfäden. • Mit diesen Spezifikationen können Sie kundenorientierte Services (customer-facing services, CFS) und ressourcenbezogene Services (resource-facing services, RFS) definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Ressourcenspezifikation	Technische Informationen in einer Vorlage, die die Aspekte einer Ressource definiert. Eine Ressourcenspezifikation enthält Informationen zu Herstellung, Modell und Marke bezüglich einer Ressource, z. B. Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen.

Automatische Übersetzung

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

Entität	Beschreibung
Spezifikationsbeziehung	Beziehungen zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und der Art und Weise, wie ein Produktangebot zerlegt, erfüllt und geliefert wird, nachdem ein Kundenauftrag eingegangen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
Aufschlüsselungsregel	Aufschlüsselungsregeln, die auf Spezifikationsbeziehungsebenen erstellt werden und bestimmen, wie ein Produkt in zugehörige Services zerlegt wird.
Produktangebot	Wie ein Anbieter ein Produkt verkaufen möchte. Ein Produktangebot enthält kundenorientierte Informationen, z. B. Produktbeschreibung, Preisgestaltung, Berechtigung und Produktmerkmaloptionen. Ein Produktangebot ist immer einer Produktspezifikation zugeordnet. Eine einzelne Produktspezifikation kann verwendet werden, um spezifische Produktangebote für verschiedene Marktsegmente mit unterschiedlichen Preisen zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.
Produktangebotskatalog	Ähnliche Gruppen von Produktangeboten, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog erstellen.

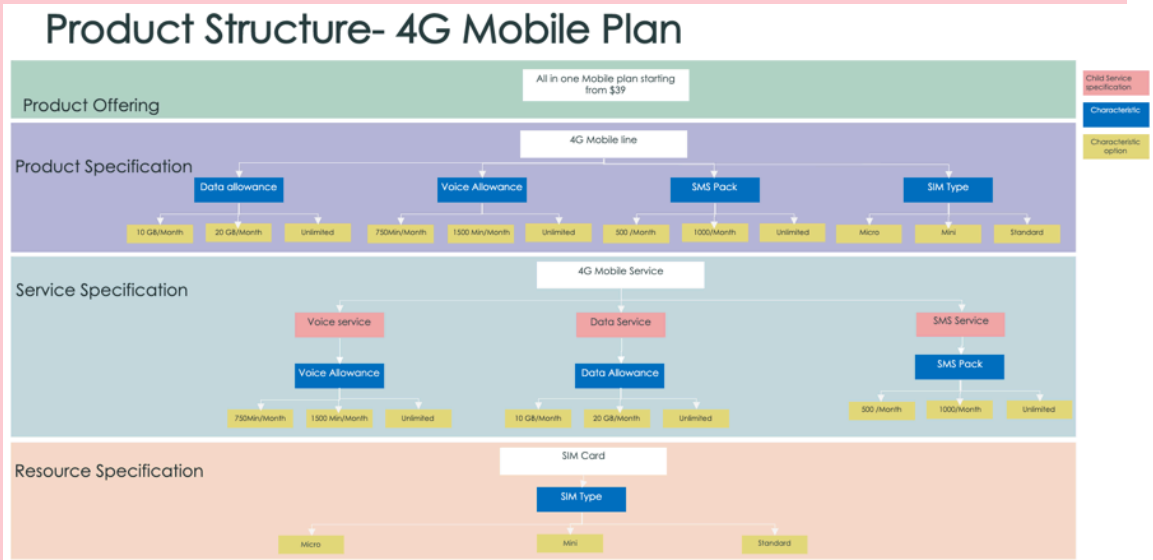
Jedes Produktangebot hat eine Produktspezifikation mit Merkmalen, die ihm zugeordnet sind. Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehung zwischen dem Produktservice, den Ressourcenspezifikationen und der Art und Weise, wie die Kundenbestellung eines Produktangebots geliefert wird. Service- und Ressourcenspezifikationen weisen auch Merkmale auf, die mit ihnen verknüpft sind.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Entitäten zusammenarbeiten, um ein Produktangebot für einen 4G-Mobilfunktarif zu strukturieren:

1. Im Diagramm ist der Plan „All in One Mobile“ als Produktangebot definiert, das die Produktspezifikationen der 4G Mobile-Linie verwendet. Diese Spezifikationen enthalten die erforderlichen Merkmale und die zugehörigen Merkmalsoptionen.
2. Die Produktspezifikation für 4G Mobile Line ist mit der Servicespezifikation für 4G Mobile Service verknüpft, bei der es sich um eine zusammengesetzte Servicespezifikation handelt. Sie enthält drei weitere Servicespezifikationen: Sprachservice, Datenservice und SMS-Service.
3. Die SIM-Karte verwendet eine Ressourcenspezifikation, die zur Aktivierung der Mobilfunkdienste erforderlich ist.

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

4G-Mobilfunktarif



[End]
[store-future: BEGIN review]

Katalogversionsverwaltung

Durch das Erstellen und Veröffentlichen Ihrer versionierten Spezifikationen und Produktangebote in einem Produktkatalog können Ihre Kunden aktuelle Versionen der benötigten Produkte oder Services bestellen. Ihr Produktkatalogmanager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den erforderlichen Verbesserungen erstellen, um die geschäftlichen, Marketing-, Produktions- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

Übersicht

Als Service Provider definieren Sie die Produkte, Services und Ressourcen in Ihren Produktkatalogen, damit Ihre Kunden entscheiden können, was sie bei Ihnen kaufen möchten. Beispiele für Artikel in einem Produktkatalog können Mobiltelefone, Router, Anrufpläne und von Ihnen angebotene Services sein. Einige dieser Artikel können Sie Ihren Anwendern in Paketen anbieten.

Ihre Katalogelemente entwickeln sich im Laufe der Zeit weiter, um die Änderungen zu berücksichtigen, die sich darauf beziehen, wie Ihre Artikel verkauft, konfiguriert und an Ihre Kunden geliefert werden. In der Regel beziehen sich diese Änderungen auf technische Verbesserungen, die Ihre Produkte, Services und Ressourcen marktfähiger und ansprechender für Ihre Kunden machen. Die Änderungen betreffen normalerweise Anpassung, Form und Funktion, Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationsbeziehungen Ihrer Katalogelemente. Beispielsweise kann sich ein Internetrouter über mehrere Überarbeitungen entwickeln, um Änderungen zu unterstützen, die sich auf Preisgestaltung und Internetgeschwindigkeit beziehen.

Als Produktkatalogmanager erstellen Sie neue Spezifikationen und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte. Durch die ordnungsgemäße Versionsverwaltung wissen Ihre Kundenservice-Mitarbeiter über die aktuellen Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote Bescheid, wenn sie an Ihre Kunden teuerere, ergänzende, aktualisierte oder zugehörige Produkte verkaufen.

Vorteile der Katalogversionsverwaltung

Mit den Katalogversionsverwaltungsfunktionen können Sie folgende Aktionen ausführen:

Automatische Übersetzung

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

- Erstellen Sie Spezifikations- und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte.
- Verfolgen Sie die Änderungen und Überarbeitungen Ihrer Produkte, Services und Ressourcen als unterschiedliche Versionen.
- Überarbeiten und veröffentlichen Sie Katalogangebote, die mehrere Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten unterstützen.
- Verwenden Sie die neuesten Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten, die in Ihren Produktkatalogen während der Auftragserfassung, -aufschlüsselung und -erfüllung veröffentlicht werden.
- Referenzieren Sie die Spezifikations- und Produktangebotsversionen in einem Bestand.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verbesserte Produktkatalog-Experience mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie Informationen, die sich auf alle Katalogelemente und Arbeitselemente beziehen, auf einer einzigen Seite an.

Die Zielseite des erweiterten Produktkatalogs basiert auf dem konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich. Anwender mit den folgenden Rollen können diese Zielseite anzeigen:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager
- sn_prd_pm.product_catalog_viewer

Weitere Informationen zu diesen Anwenderrollen finden Sie unter Auftragserfüllung und Anbieterrollen zuweisen.

Produktkatalog-Administratoren, -Manager oder -Betrachter nnavigieren zum **konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich,** um die Zielseite des Produktkatalogs anzuzeigen.

Mit der erweiterten Experience können Produktkatalog-Manager schnell und einfach Entitäten erstellen und verwalten, ohne durch mehrere Seiten und zugehörige Elemente eines Produktangebots navigieren zu müssen. Außerdem müssen sie beim Navigieren keine zugehörigen Entitäten nachverfolgen, um die Produkthierarchie zu verstehen. Sie können die vollständige Produkthierarchie mit allen zugehörigen Entitäten auf einer einzigen Seite anzeigen. Die Erweiterungen umfassen:

- Zielseite mit Widgets basierend auf der Benutzerpersona.
- Im konfigurierbaren Arbeitsbereich verfügbare Listen und Formulare.
- Vollständige Hierarchie eines:
  - Produktangebot
  - Produktspezifikation
  - Servicespezifikation
  - Ressourcenspezifikation

[End]
[store-future: BEGIN review]

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

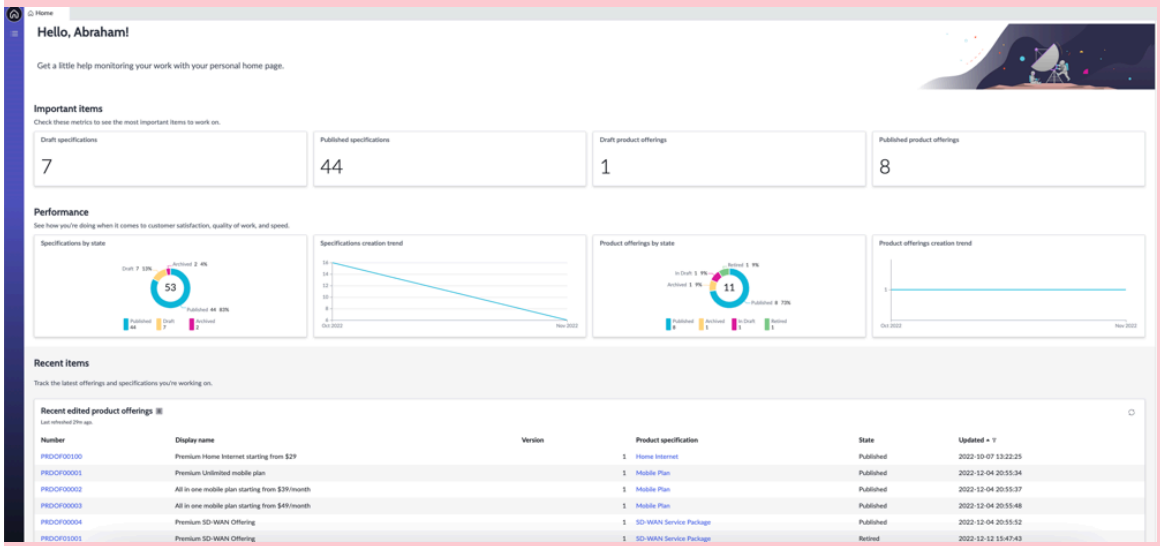
Zielseite des Product Catalog

Die Zielseite des Produktkatalogs bietet eine allgemeine Übersicht über alle Ihre katalogbezogenen Informationen.

Sie können eine konsolidierte Ansicht aller Ihrer Produktangebote, Spezifikationen, ihres Status und der Leistung erhalten. Sie können die Zielseite Ihren Anforderungen entsprechend anpassen. Das rasterbasierte Layout erleichtert das Hinzufügen, Entfernen oder Gruppieren verfügbarer Komponenten. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Zielseite zu ändern:

1. Navigieren zu **Alle** > **UI Builder** und wählen Sie **Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich**aus.
2. Wählen Sie **Produktkatalog-Zielseite**aus.
3. Sie können die Seite auf eine der folgenden Arten ändern:
   a. Erstellen Sie eine Kopie der vorhandenen Seite. Ändern Sie die Kopie entsprechend Ihren Anforderungen, und ersetzen Sie die vorhandene Seite.
   b. Ändern Sie die vorhandene Seite direkt. In diesem Fall gehen möglicherweise alle an dieser Seite vorgenommenen Verbesserungen während eines Upgrades verloren, und neue Funktionen sind nicht verfügbar.

Weitere Informationen finden Sie unter UI Builder .



Wichtige Elemente

Dieser Abschnitt bietet einen Überblick über die wichtigen Punkte, die von geklärt werden muss. Sie können die Anzahl der Entwürfe und veröffentlichten Produktangebote und Spezifikationen anzeigen und Detailinformationen zu den zugehörigen Seiten anzeigen.

Leistung

Dieser Abschnitt zeigt eine grafische Darstellung von:

- Spezifikationen nach Status: Zeigt eine Aufgliederung der Verteilung der Spezifikationen basierend auf ihrem Status (Veröffentlicht, Entwurf, Stillgelegt oder Archiviert). Klicken Sie auf das Kreisdiagramm, um zur jeweiligen Statusseite zu gelangen.
- Produktangebote nach Status: Zeigt eine Aufschlüsselung der Verteilung der Produktangebote nach ihrem Status (Veröffentlicht, Entwurf, Stillgelegt oder Archiviert).

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

Wählen Sie das Kreisdiagramm aus, um einen Drilldown zur jeweiligen Statusseite durchzuführen.

- Trend bei der Erstellung von Produktangeboten und Spezifikationen: Zeigt die Anzahl der Produktangebote und Spezifikationen, die während eines bestimmten Zeitraums erstellt wurden.

Zuletzt verwendete Elemente

In diesem Abschnitt können Sie die Produktangebote und Spezifikationen nachverfolgen, die Sie kürzlich bearbeitet haben. Wählen Sie einen Nummern- oder Kategorielink, um einen Drilldown zur Detailseite durchzuführen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Verwalten Sie Produktkatalogentitäten aus dem Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Produktkatalog aus Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um zu definieren, wie Sie Ihre -Produkte an Ihre Kunden verkaufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_admin, sn_prd_pm.product_catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereich** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf das Menü **Liste**, um die Liste der definierten Katalogentitäten anzuzeigen.
3. Für jede Art von Katalogentität haben Sie folgende Möglichkeiten:
   - Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Entität zu erstellen.
   - Klicken Sie auf eine Entität in der Phase Entwurf, um zur Seite „Details“ zu navigieren. Auf der Seite „Details“ können Sie **speichern**, **veröffentlichen**oder eine **Kopie**erstellen.
   - Wählen Sie eine Entität im Status Veröffentlicht aus, und klicken Sie auf **Stilllegen** oder **Archivieren**.

   Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter Einrichten von versionierten Spezifikationen und Produktangeboten für das Auftragsmanagement.

[End]
[store-future: BEGIN review]

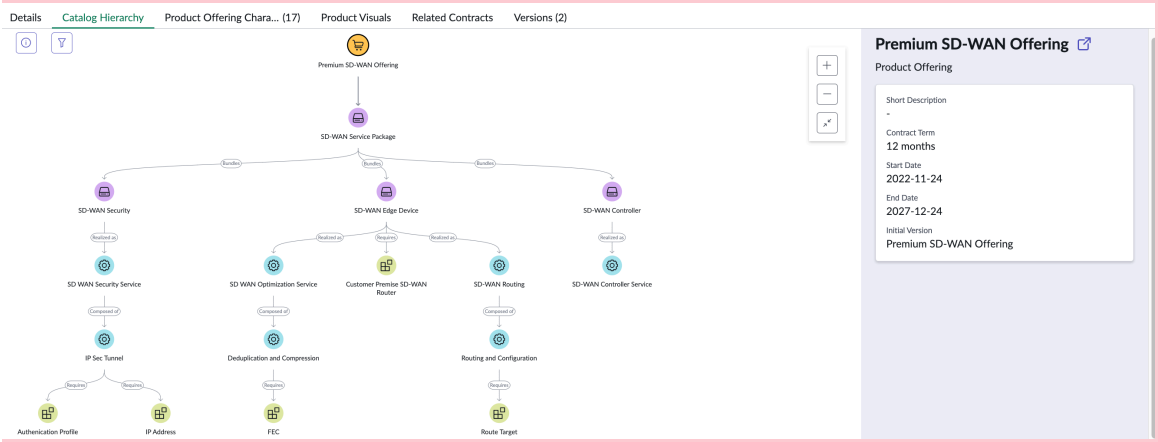
Produktkataloghierarchie

Zeigen Sie die vollständige Hierarchie einer Spezifikation (Produkt, Service, Ressource oder Produktangebot) an, und stellen Sie sicher, dass alle Entitäten richtig definiert und zugeordnet wurden.

Die hierarchische Ansicht bietet einen allgemeinen Überblick darüber, wie das Produktangebot oder die Produktspezifikation definiert wurde, welche Services die Implementierung dieses Produkts ermöglichen und welche Ressourcen für die Bereitstellung dieser Services erforderlich sind. Dies hilft Produktkatalogmanagern, das Produkt leicht zu verstehen und zu validieren, und stellt sicher, dass die unterstützenden Services und Ressourcen nach Bedarf gestaltet sind, um neue Produkte effizient bereitzustellen. Die Hierarchie hebt auch die Beziehung zwischen zwei 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.

Um die Produktkataloghierarchie anzuzeigen, navigieren Sie zur Seite „Produktangebotsdetails“, und klicken Sie auf die Registerkarte Kataloghierarchie.



Dieses Diagramm zeigt jede Ebene der Produkthierarchie:

- Produktangebot
- Produktspezifikation
- Servicespezifikation
- Ressourcenspezifikation
- Spezifikationsbeziehung zwischen zwei Entitäten

Auf dieser Seite können Sie:

- Klicken Sie auf ein Element in der Hierarchie. Das ausgewählte Element wird hervorgehoben, und Details werden im Seitenbereich angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol „Datensatz öffnen“, um einen Drilldown zur Detailseite durchzuführen.
- Klicken Sie auf das Legendensymbol, um den Typ der in der Hierarchie verfügbaren Elemente oder Knoten anzuzeigen.
- Wählen Sie eine Produktspezifikation oder ein Produktangebot aus, um die zugehörigen Entitäten anzuzeigen und die anderen Entitäten auszublenden.

[End]

Auftragsmanagement-Datenmodell

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

Lebenszyklus des Auftrags .

In Auftragsmanagementbewegen einen Kundenauftrags durch die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus eines Auftrags.

Reihenfolge life-Zyklus

Phase	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die erfasst und erstellt wird, um den End-to-End-Lebenszyklus einer

Automatische Übersetzung

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

Reihenfolge life-Zyklus (Fortsetzung)

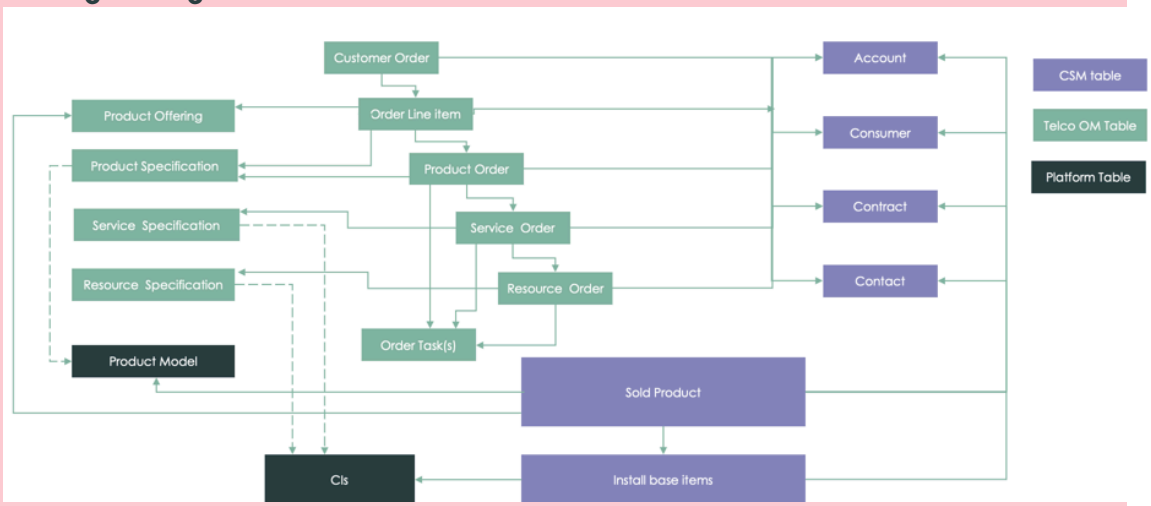
Phase	Beschreibung
	Kundenanforderung für Produkte oder Services zu verwalten.
Anreicherung	Zusätzliche Informationen, die für die Auftragszerlegung und den Erfüllungsprozess erforderlich sind. Attribute und Elemente können Aufträgen hinzugefügt werden, die für nachgelagerte Anwendungen wie Abrechnung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

[store-future: BEGIN review]

Order Management-Tabellen, -Entitäten und ihre Beziehungen

[store-future: BEGIN review]Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und Beziehungen, aus denen das Auftragsmanagement-Datenmodell besteht.

Auftragsmanagement



[End]

Das Datenmodell für Auftragsmanagement verwendet eine Kombination aus -Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen, die im Produkt Auftragsmanagement enthalten sind
- Tabellen, die aus der Anwendung Kundenservice-Management stammen.
- Now Platform®-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.

Entitäten des Order Management-Datenmodells

Entität	Beschreibung
Kundenauftrag	Hauptauftragsentität, die von einem externen Kundenauftragssystem erfasst oder manuell direkt in Now Platform eingegeben wird und den End-to-End-Lebenszyklus von Anforderungen für Produkte oder Services verwaltet.
Positionselement des Kundenauftrags	Jedes einzelne Produkt innerhalb eines Kundenauftrags. Jede Auftragseinzelposition enthält einen Produktauftrag, der dann in Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge zerlegt werden kann.
Serviceauftrag	Serviceauftrag aus einem externen Kundenauftragssystem erfasst oder manuell direkt in Now Platformeingegeben. Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services für die Post-Sales-Anforderungen für die Services, die für Kunden zu früheren Datenaktiviert und an Kunden geliefert wurden.
Serviceauftrag-Einzelposition	Jeder einzelne Service innerhalb eines Serviceauftrags. Jede Auftragseinzelposition enthält einen Service, der dann in Domänenservice- und Ressourcenaufträge zerlegt werden kann.
Domänenauftrag	Aufträge, die während des Auftragszerlegungsprozesses erstellt werden, normalerweise in drei verschiedenen Domänentypen: Produkt, Service und Ressource. **Domänenproduktbestellung** Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung des Erfüllungsprozesses für ein Produkt erstellt wurde, das ein Kunde bestellt. **Domänenserviceauftrag** Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung des Erfüllungsprozesses für ein Produkt erstellt wurde, das ein Kunde bestellt. **Reihenfolge der Domänenressourcen** Typ des Domänenauftrags, der für die Verwaltung der Ressourcen erstellt wurde, die für die Erfüllung des vom Kunden bestellten Produkts erforderlich sind.
Arbeitsaufgaben	Aufgaben zum Abschließen der Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge gemäß Erfüllungs-Flow. Diese Auftragsaufgaben gelten auch für Serviceaufträge.

Automatische Übersetzung

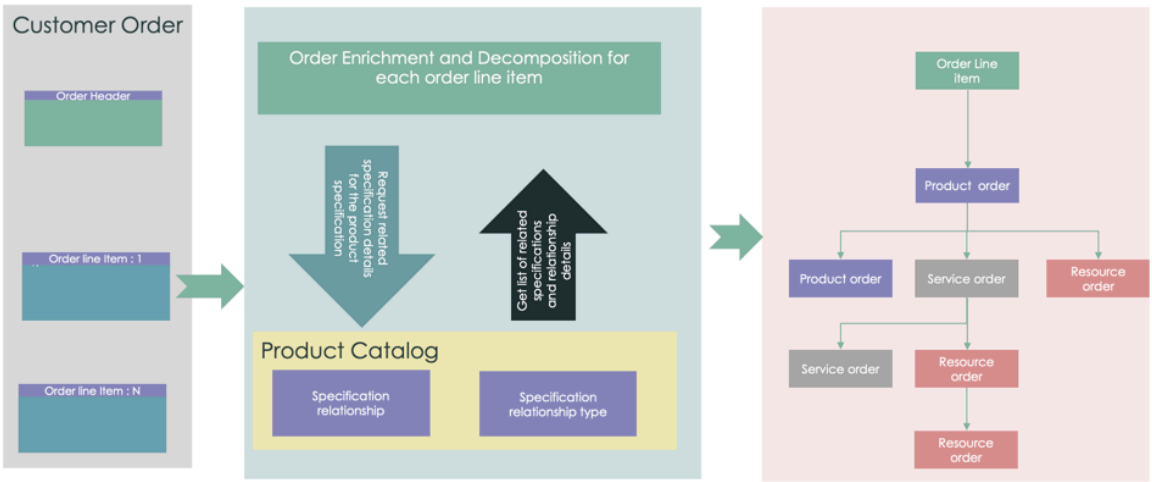
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

[End]

Auftragsanreicherungs- und -aufschlüsselungsprozess

Ein Kundenauftrag kann eine oder mehrere Auftragspositionen haben. Der Anreicherungs- und Aufschlüsselungsprozess erstellt für jede Bestellposition die erforderliche Produkt-, Service- und Ressourcenbestellung anhand der Informationen zur Spezifikationsbeziehung im Produktkatalog. Das folgende Diagramm zeigt,, wie ein Kundenauftrag angereichert und aufgegliedert werden kann.

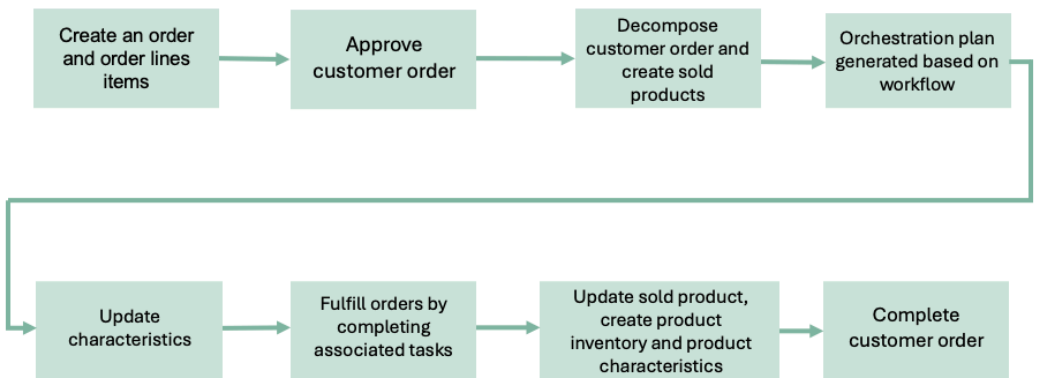
Auftragsanreicherungs- und -aufschlüsselungsprozess



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 für eine Telekommunikationsproduktbestellungfunktioniert.

Auftragserfüllungs-Workflow Beispiel



Automatische Übersetzung

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

Aktionstypen für Kunden- und Serviceaufträge

Erfahren Sie, wie Sie verschiedene Arten von Aktionen für Ihre Kundenaufträge ausführen können. Zu den Aktionstypen gehören Verschieben, Hinzufügen, Ändern, Trennen, Aussetzen, Fortsetzen oder Nicht-Ändern von Services.

Durch die Verwendung eines Bestellaktionstyps können Sie die Art der Aktionen definieren, die mit einer Bestellung ausgeführt werden sollen. In der folgenden Tabelle sind die Bestellaktionstypen aufgeführt.

Bestellaktionstypen

Bestellaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der keinem vorhandenen Auftrag desselben Kunden zugeordnet ist. Dieser Kundenauftrag führt zu neuen Auftragsmanagement- und Erfüllungsaktivitäten. Angenommen, Sie erteilen eine neue Bestellung für einen Heim-Internetservice.
Wechseln	Ändern Sie einen vorhandenen Auftrag, der ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder einen zuvor bestellten oder erfüllten Service ändert. Dieser Bestellaktionstyp umfasst die folgenden Szenarien: • Hinzufügen einer untergeordneten Produktspezifikation, die der Kunde zuvor nicht bestellt hat. • Löschen einer optionalen untergeordneten Produktspezifikation, über die der Kunde bereits verfügt. Sie erhöhen beispielsweise die Download-Geschwindigkeit Ihres Heiminternets von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s. • Eigenschaften für vorhandene Produkte ändern.
Verbindung trennen (für TMF-API löschen)	Trennen Sie die Verbindung eines vorhandenen Kundenserviceauftrags. Sie können beispielsweise Ihren Internetservice zu Hause trennen. **Hinweis:** Wenn ein obligatorisches Produkt gelöscht wird, werden alle Produkte gelöscht.
Anhalten	Produkt- oder Serviceauftrag, den Produktbestand seiner Bestellpositionen vorübergehend zu deaktivieren. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen.
Fortfahren	Produkt- oder Serviceauftrag, um den Produktbestand seiner zuvor ausgesetzten Bestellpositionen zu aktivieren. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe von Aktionen zum Anhalten 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.

Bestellaktionstypen (Fortsetzung)

Bestellaktionstyp	Beschreibung
Kein Change	Auftragspositionselemente mit der Aktion Keine Änderung werden nur zu Informationszwecken in den Auftrag aufgenommen. Beispielsweise enthält ein Auftrag mehrere Elemente, von denen jedoch nur eines geändert werden muss (z. B. wurde die Geschwindigkeit von 100 Mbit/s auf 1000 Mbit/s geändert), was sich auf das übergeordnete Positionselement auswirkt. Alle anderen Positionen im Auftrag bleiben jedoch unverändert.

Mithilfe von Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen

Siekönnen Ihre Produkt- und Servicebestände mithilfe von Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen vorübergehend anhalten oder deaktivieren. Auf diese Weise können Sie die Aussetzungsanforderung eines Kunden erfassen und die Produkte und Services später fortsetzen.

Übersicht

Als Communications Service Provider (CSP)können Sie Ihre Produkt- und Servicebestände vorübergehend aussetzen oder deaktivieren. Die Anforderungen zum Aussetzen und Fortsetzen werden als Aufträge mit den Änderungen im Bestand der Produkt- und Serviceaufträge während des Auftragszerlegungs- und -erfüllungsprozesses verwaltet. Eine Aktion zum Aussetzen und Fortsetzen eines Auftrags kann sofort oder zu einem zukünftigen Zeitpunkt erfolgen.

Mit Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen kann ein CSP die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erfassen und erfüllen Sie die ausgesetzten Produkt- und Serviceaufträge.
- Erfassen und erfüllen Sie die fortgesetzten Produkt- und Serviceaufträge für ausgesetzte Bestände.
- Unterstützen Sie das Anhalten und Fortsetzen von Aufträgen mit Datum in der Zukunft mithilfe eines Planers.
- Verwalten Sie den Produktbestandsstatus für Szenarien zum Anhalten und Fortsetzen.

Funktionsweise der Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen

Der Prozess für die Aktionen zum Anhalten und Fortsetzen sieht wie folgt aus:

1. Ein Kundenauftrag vom Typ „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ geht im Auftragsmanagementsystem ein. Nach Überprüfung der Bestelldetails genehmigt ein Erfüllungsmanager die Kundenbestellung.
2. Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, wird im Formular „Auftragspositionen“ eine neue Tabelle für Produktbestandsvorgänge [sn_prd_invt_product_inventory_operations] als zugehörige Liste erstellt. Im Falle eines geplanten Szenarios wird im Rahmen des Erfüllungsprozesses der Status des Datensatzes für die Produktbestandsvorgänge für Bestellpositionen in den Status „Geplant“ versetzt.
3. Ein vorkonfigurierter Zeitplaner verfolgt die Tabelle „Produktbestandsvorgänge“, um zu prüfen, wann ein geplantes Datum in der Zukunft für den Kundenauftrag geplant ist:

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

- Wenn Ihr Kundenauftrag Auftragspositionselemente mit einem Datum in der Zukunft enthält (ein Datumswert für das Feld „committedDueDate“ im Formular „Auftragspositionen“), beginnt die Aktion zum Aussetzen oder Fortsetzen am geplanten Datum.
- Wenn Ihr Kundenauftrag kein Datum für die Aktion zum Aussetzen oder Fortsetzen enthält, beginnt er sofort zum Zeitpunkt des Abschlusses der Aufträge.

4. Zum Zeitpunkt des Auftragsabschlusses finden die folgenden Änderungen statt:
   - Bei einem geplanten Szenario ruft der Planer den Datensatz mit dem Status „Geplant“ zum geplanten Datum aus der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ ab und markiert den Datensatzstatus als Abgeschlossen. Der Bestandsstatus der Bestellposition wird in der Produktbestandstabelle für die Aktion „Aussetzen“ auf „Ausgesetzt“ und für die Aktion „Fortsetzen“ auf „Aktiv“ aktualisiert.
   - Für ein unmittelbares Szenario wird der Status des -Datensatzes in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“ in „Abgeschlossen“ aktualisiert. Der Bestandsstatus der Bestellposition wird in der Produktbestandstabelle für die Aktion „Aussetzen“ auf „Ausgesetzt“ und für die Aktion „Fortsetzen“ auf „Aktiv“ aktualisiert.
5. Der Bestandsstatus in der Tabelle „Product Inventory Operations“ wird in den folgenden beiden Szenarien auf „Abgebrochen“ aktualisiert:
   - Während Änderungen während der ausführung oder aufgrund der Stornierung von Auftragspositionen auftreten.
   - Die Daten für den Vorgang zum Anhalten und Fortsetzen sind geplant, das Datum für den Vorgang zum Fortsetzen liegt jedoch vor dem Datum des Vorgangs zum Anhalten.

Weitere Informationen zum Überprüfen der Details der Tabelle mit den Produktbestandsvorgängen finden Sie unter Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen.

Zusätzliche Validierungen und Szenarien

Wenn die Auftragspositionen für die Aktionen zum Anhalten oder Fortsetzen mit den Change- oder Trennungsaktionen in einem einzigen Auftrag kombiniert werden und der Bestandsstatus einer Auftragsposition den Status „Ausstehend“ aufweist, schlägt die Auftragsgenehmigung fehl. Der Grund liegt in der Genehmigungsvalidierung für den Change- oder Trennungsauftrag.

Hinweis:
Während der Auftragsgenehmigung für Aktionen zum Anhalten, Fortsetzen oder Kein Change darf sich der Produktbestand nicht im Status „Installation ausstehend“ befinden.

Im Auftragserstellungsprozess für die Aktionen zum Aussetzen oder Fortsetzen kann der Wert im Feld „committedDueDate“ im Formular für das Auftragspositionselement 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 Aktion zum Anhalten auf „Aktiv“ und für die Aktion „Fortsetzen“ auf „Ausgesetzt“ festgelegt werden.

Wenn der Feldwert „committedDueDate“ der Kundenauftragspositionen für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen ungültig ist (der Feldwert für das Datum überschreitet das Kalenderdatum), wird dies als sofortige Aktion betrachtet.

Beim Typ „Aussetzen“ oder „Fortsetzen“ von Kundenaufträgen hat der übergeordnete Auftrag Vorrang vor einem untergeordneten Auftrag. Wenn der übergeordnete Auftrag für eine sofortige Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen geplant ist, der untergeordnete

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

Auftrag jedoch für ein beliebiges zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die sofortige Aktion berücksichtigt.

Wenn das Element der obersten Auftragsposition für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen für ein zukünftiges Datum geplant ist, wird die gesamte Bestandshierarchie für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen berücksichtigt. Untergeordnete Bestellpositionen werden für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen berücksichtigt, wenn sie mit einer Change-Aktion oder einer unveränderten Aktion kombiniert werden.

Für eine Änderung des Typs „Reihenfolge anhalten“ oder „Fortsetzen“ wird nur der Abbruch unterstützt. Wenn eine Auftragsposition oder der gesamte Auftrag storniert wird, wird der Datensatz „Produktbestandsvorgänge“ während des Auftragserfüllungsprozesses als Abgebrochen markiert. Die Statusänderung tritt für den Produktbestandsdatensatz nicht auf.

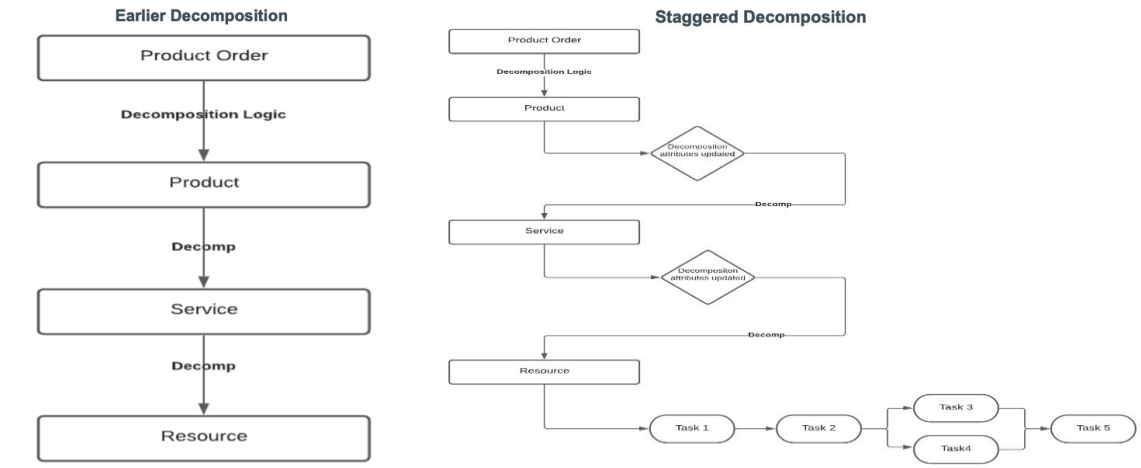
Im Auftragserstellungsprozess für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen können Sie anstelle der vom System generierten ID für den Bestand die externe Bestands-ID in der Nutzlast verwenden.

Gestaffelte Aufschlüsselung

Erfahren Sie, wie Sie die Aufschlüsselung für Ihre Kundenaufträge sortieren können. Sie können Ihre Kundenaufträge in mehreren Iterationen aufschlüsseln, indem Sie die verfügbaren Informationen auf Domänenebene verwenden, anstatt einen gesamten Kundenauftrag auf einmal aufzulösen, nachdem er zur Erfüllung genehmigt wurde.

Das folgende Diagramm zeigt, wie der gestaffelte Aufschlüsselungsprozess funktioniert. Sie können den Aufschlüsselungsprozess mit den Informationen starten, die Ihnen bereits für Ihren Auftrag und Ihre Bestellpositionen vorliegen. Der Aufschlüsselungsprozess überspringt die Domänenaufträge (Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge), für die Sie zu diesem Zeitpunkt nicht über die erforderlichen Informationen verfügen. Wenn Sie diese Informationen später hinzufügen, wird der Aufschlüsselungsprozess ausgelöst und die Verarbeitung wird für die verbleibenden Domänenaufträge abgeschlossen.

Verarbeitung der gestaffelten Aufschlüsselung



Kontrast zu früherer Aufschlüsselungsverarbeitung

Bevor die gestaffelte Aufschlüsselung verfügbar war, wurde die Verarbeitung der Auftragsaufschlüsselung unmittelbar nach der Genehmigung eines Kundenauftrags zur Erfüllung gestartet. Die Auftragszerlegung basierte auf den Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln, die im Produktkatalog definiert waren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Aufschlüsselungsregel von einem Merkmalswert abhing, der zum Zeitpunkt der Auftragszerlegung nicht verfügbar war, hat die Auftragsverarbeitung die Aufschlüsselung der Aufträge übersprungen. Bei der gestaffelten Aufschlüsselung wird die Aufschlüsselung mit der anfänglichen Aufschlüsselung für die übersprungenen Aufträge jedoch automatisch erneut ausgelöst, wenn der Wert des abhängigen Merkmals verfügbar ist. Der Merkmalswert kann von Ihren Auftragserfüllungsbenutzern oder von den Attributpropagierungsregeln festgelegt werden.

Funktionsweise der gestaffelten Aufschlüsselung

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

Wenn Sie einen Auftrag genehmigen, wird der Auftragszerlegungsprozess gestartet. Der Aufschlüsselungsprozess erstellt Domänenaufträge anhand der Informationen, die im Auftrag, in den Bestellpositionen und in der Katalogdefinition verfügbar sind. Sie wertet auch die Aufschlüsselungsregeln aus, um die Zieldomänenaufträge zu erstellen. Wenn die Aufschlüsselungsfunktion die Aufschlüsselungsregeln aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Merkmalswerten nicht auswerten kann, wird die Aufschlüsselung für diese Domänenaufträge angehalten.

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

Hinweis:
Weitere Informationen zur gestaffelten Aufschlüsselung finden Sie unter Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung.

Unterstützung für Bestellmenge

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kundenaufträge für mehrere Instanzen eines Produkts oder Servicesunterstützen und erfüllen können.. Sie können mehrere Domänenaufträge erstellen, die der Bestellmenge für jede Instanz des Produkts oder Services entsprechen. Auf diese Weise können Sie die Erfüllung Ihrer Kundenaufträge effizient aufschlüsseln und verwalten.

Übersicht

Eine -Instanz eines Produkts oder Services bezieht sich auf einen bestellten Artikel mit einem eindeutigen Satz von Bestellmerkmalwerten, z. B. Geschwindigkeit und Speichergröße. Ein Kunde bestellt möglicherweise das gleiche Produkt oder den gleichen Service der obersten Ebene für verschiedene Standorte, aber jeder Standort kann sich in seinen Bestellmerkmalen unterscheiden. Wenn ein Kunde beispielsweise einen Router für einen seiner Standorte bestellt, kann die Arbeitsspeichergröße vom selben Routermodell abweichen, das für einen anderen Standort bestellt wurde. Auftragsmanagement unterstützt die Verarbeitung dieser Bestellmenge für die folgenden Szenarien:

Unterstützung für die Menge der Bestellposition, die vom Kunden bei der Bestellung eines Artikels bereitgestellt wird

Wenn Ihr Kunde eine Bestellung mit mehr als einer Instanz aufgibt, erfasst das Feld Menge in der Bestellposition die Anzahl der Instanzen Ihrer Kundenauftragsposition. 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.

Auftragsaufschlüsselungsprozess erstellt dann die gleiche Anzahl von Produkt- oder Serviceaufträgen und verwaltet den Erfüllungsprozess für jeden Auftrag unabhängig.

Unterstützung für die kataloggesteuerte merkliche Menge

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 Bestellmerkmale enthält, die sich auf die Menge der Domänenaufträge auswirken. Der Auftragszerlegungsprozess bezieht sich also auf die folgenden Informationen, um die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen zu erstellen.

- Spezifikationsbeziehung mit Mengenmerkmal
- Merkmalszuordnung

Auftragserfassungsprozess in Auftragsmanagement

Sie können die Bestellungen von Ihren Kunden mithilfe von APIs, Service Bridgeoder der direkten Auftragserfassung mit der Anwendung Auftragsmanagement erfassen, verwalten und erfüllen.

Die folgenden Szenarien stellen typische Situationen dar, in denen Sie Aufträge zur Verarbeitung in Now Platformerfassen.

Szenario 1: Verwenden von APIs zum Erfassen und Hochladen von Aufträgen

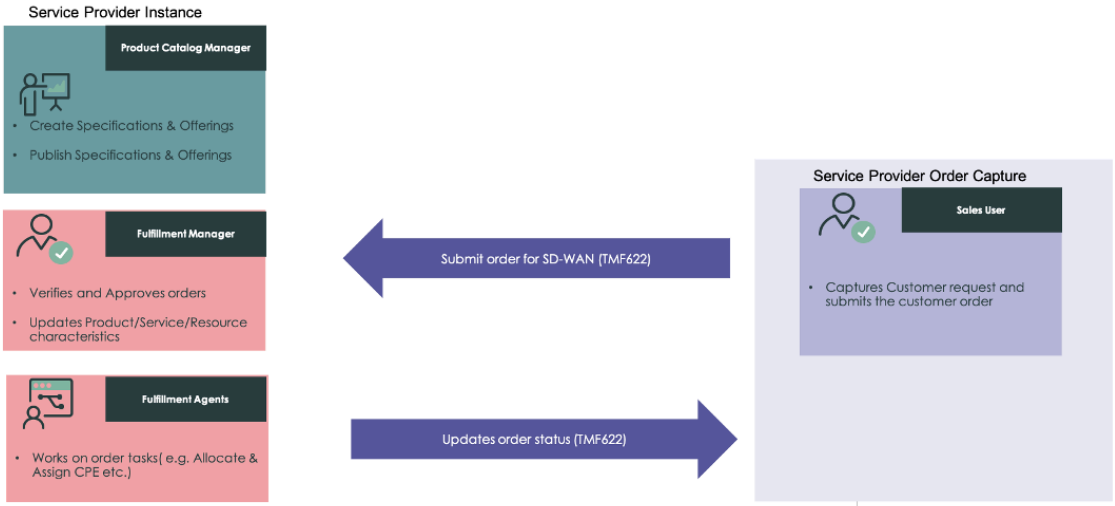
Ihre aktuellen Auftragserfassungssysteme können mithilfe von TMF622-basierten APIs in Instanzen ServiceNow integriert werden. Mit dieser Integration kann Ihr Auftragserfassungssystem Anforderungen für Produkte oder Services übermitteln, die dann in Ihrer Instanz ServiceNow erfüllt werden können.

Hinweis:
Weitere Informationen über die ServiceNow - bereitgestellte API, die auf der REST-Spezifikation TMF622 Product Ordering API basiert, finden Sie unter Standardisierte Produktbestellung OpenAPI .

Dieses Diagramm zeigt, wie die TMF622-basierte API innerhalb des Erfassungs- und Upload-Prozesses für Telekommunikationsaufträge 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.

API-basiertes Workflow-Szenario für Auftragsmanagement



Workflow-Szenario für TMF622-API-Auftragserfassung

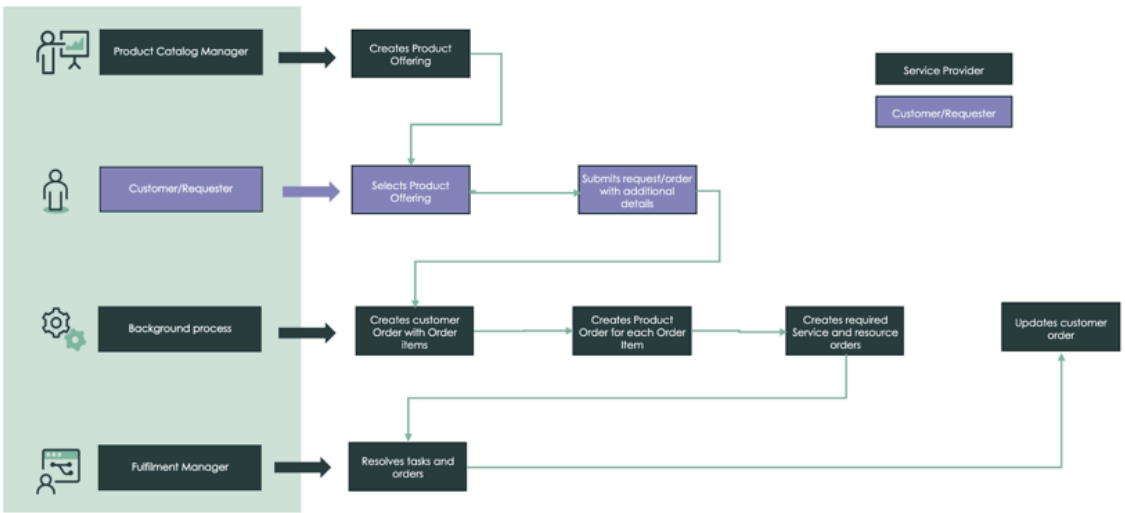
Szenario 2: Service Bridge für Auftragserfassung und -Upload verwenden

Ihre Instanzen ServiceNow von können mithilfe von Service Bridgein die Instanzen Ihrer Kunden integriert werden. Mit dieser Integration können Sie Produktangebote erstellen und in den Instanzen Ihrer Kunden veröffentlichen. Enterprise-Kunden können dann Anforderungen für Produkte oder Services übermitteln, die Sie dann erfüllen können.

Hinweis:
Die Legacy-Anwendung Service Bridge wird zwar noch unterstützt, ausführliche Informationen zu den Vorteilen der Verwendung der aktuellen Anwendung Service Bridge finden Sie unter Learn about Service Bridge .

Dieses Diagramm zeigt, wie Service Bridge innerhalb des Prozesses zum Erfassen und Hochladen von Telekommunikationsaufträgen funktioniert.

Service Bridge-Workflow-Szenario für Auftragsmanagement



Auftrag in ergänzen Auftragsmanagement

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

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

Übersicht

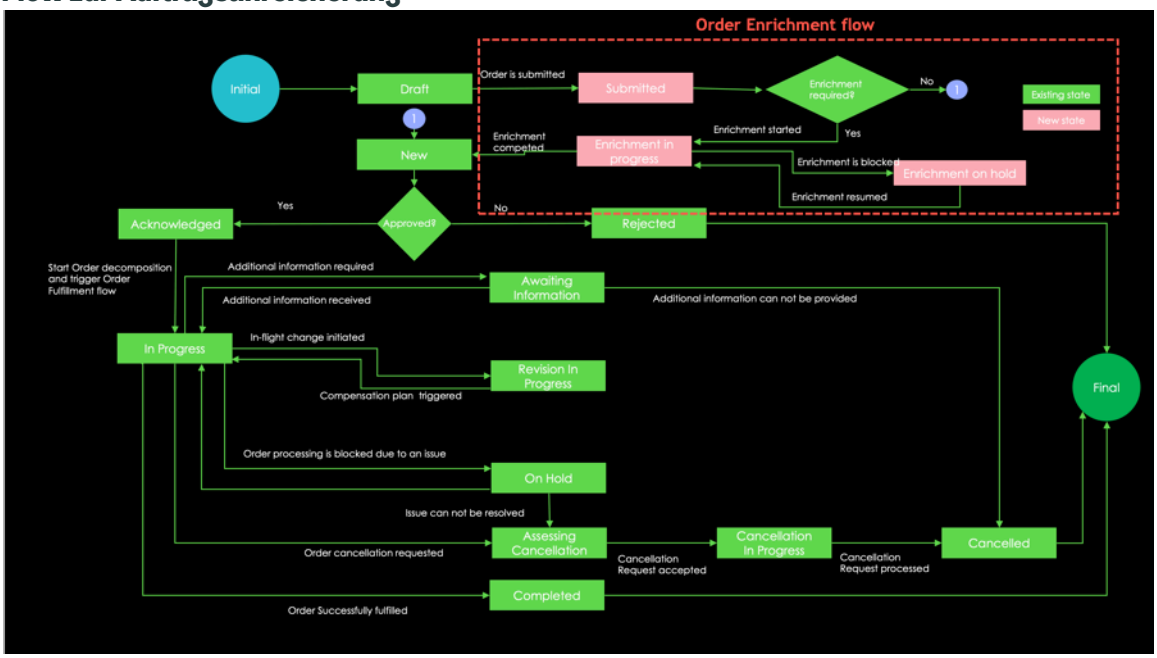
Ein Auftragsanreicherungsprozess ist eine Reihe von Aufgaben, mit denen der Auftragsmitarbeiter zusätzliche Bestelldetails von Ihrem Kunden erfasst.

Im aktuellen erweiterten Auftragserfassungsprozess erfasst der Service Desk-Mitarbeiter zuerst die grundlegenden Auftragsdetails, um den Auftragseintrag im System Auftragsmanagement vorzunehmen. Vor der Genehmigung der Bestellung nimmt der Auftragssachbearbeiter Kontakt mit dem Kunden auf, um alle erforderlichen Auftragsdetails gemäß 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.

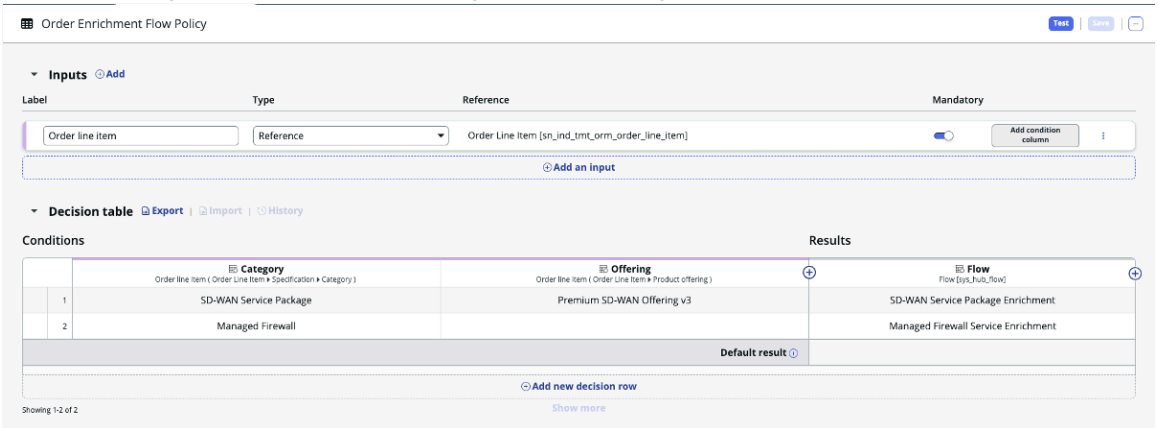
Flow zur Auftragsanreicherung



Ein Auftragssachbearbeiter erstellt einen Auftrag in Auftragsmanagement, indem er die grundlegenden Auftragsdetails erfasst und das Feld **Status** des Auftrags auf Entwurf festgelegt wird. Wenn der Auftragsmitarbeiter den Auftrag übermittelt, prüft das System für jede Auftragsposition, ob eine Ergänzung gemäß der in der Entscheidungstabelle definierten Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung erforderlich ist.

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

Entscheidungstabelle für den Auftragsanreicherungsprozess



Wenn ein Auftragspositionselement für den Anreicherungsprozess anwendbar ist, ändert sich der Status des Auftrags einschließlich seiner Positionselemente in Ergänzung in Bearbeitung, und die Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung wird ausgelöst. Der Flow erstellt Auftragsanreicherungsaufgaben für diese Bestellpositionen. Wenn der Einzelposten nicht für eine Ergänzung geeignet ist, ändert sich der Status des Einzelpostens in Neu. Weitere Informationen finden Sie unter Bestellanreicherungs-Flows mithilfe von konfigurieren Entscheidungstabellen.

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

Der Besteller kann den Auftrag jetzt genehmigen oder ablehnen.

Serviceaufträge verwalten

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

Serviceaufträge enthalten die Details eines Vorgangs zum Hinzufügen, Ändern oder Trennen, den Ihr Unternehmen für einen Service ausführt, den Sie für einen Kunden erbringen. Service Provider erfassen sie aus einem externen Kundenauftragsmanagement-System einer Drittpartei über die Service Order Open API, oder Sie geben sie direkt in Now Platform® ein.

Datenmodell für Ausfallmanagement

Verwalten und beheben Sie die Verarbeitungsprobleme, die während der Erfüllung eines Kunden- oder Serviceauftrags auftreten. Mit Ausfallmanagement können Sie die Ausnahmen bei der Auftragsverarbeitung identifizieren und einen Ausfalldatensatz erstellen, um das zugrunde liegende Verarbeitungsproblem zu untersuchen und zu beheben. Mit Fallout Management kann ein Kunden- oder Serviceauftrag fortgesetzt werden, bis er abgeschlossen ist.

Das Datenmodell für Ausfallmanagement erweitert die Aufgabentabelle. In der folgenden Tabelle sind die Attribute aufgeführt, die für die Verarbeitung von Auftragsausfall gelten.

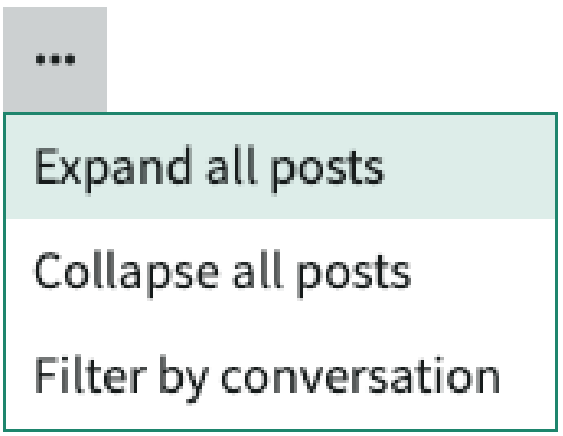
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Reihenfolge der Ausfalltabellenattribute

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix FO, bis zu sieben Stellen lang.
Zugewiesen an	Bezeichner für die Person, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Erstellt von	Bezeichner des Ausfalladministrators, der den Ausfalldatensatz erstellt hat.
Erstellungsdatum	Zeitstempel, der das Datum und die 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. **Offen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zugewiesen ist, an der er arbeiten soll. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten ist. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Warteschleife aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten ist und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, für das eine Lösung vorliegt, für das Sie es jedoch nicht offiziell geschlossen haben. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der vollständig und geschlossen ist. **Abgebrochen** Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager 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.

Reihenfolge der Ausfalltabellenattribute (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Herkunft von	Bezeichner des ursprünglichen Auftragsaufgabendatensatzes, dem der Ausfalldatensatz zugeordnet ist.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen der Feldwerte, die für den Ausfalldatensatz vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

Zugehörige Informationen

Auftragsausfall verwalten

Erstellen Sie automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung in Auftragsmanagement

Mit der Verwaltung von Change-Aufträgen während der ausführung können Sie bestimmen, wie Changes für Kundenaufträge verwaltet werden, die sich noch in der Erfüllung befinden.

Automatische Übersetzung

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

Durch die Verwaltung von Changes während der Ausführung kann Ihre Organisation die Betriebskosten senken und die Kunden-Experience verbessern.

Sie können einen Change während der Ausführung verwenden, um einen Kundenauftrag zu ändern, der sich noch in der Erfüllung befindet. Sie definieren einen Punkt ohne Rückkehr (PONR), nach dem die Bestellung keine Änderungen mehr akzeptieren kann. Nachdem ein Change während 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 Auftragsmanagementkann Ihr Unternehmen die Änderungen während der ausführung einfacher verwalten, die Betriebskosten senken und eine bessere Kunden-Experience bieten.

Weitere Informationen zum Ändern oder Stornieren einer Bestellanforderung während der ausführung finden Sie unter Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.

Orchestration-Pläne für die Auftragserfüllung

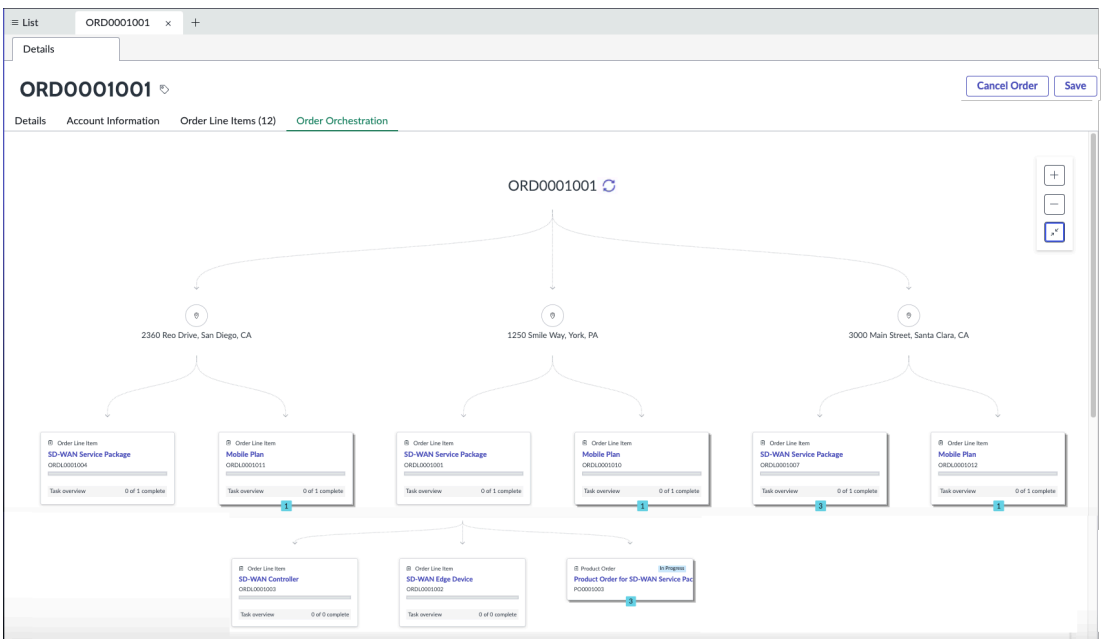
Mit der Benutzeroberfläche (UI) des Orchestration-Plans können Sie sicherstellen, dass Sie alle Aufgaben ausführen, die für die Erfüllung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen) erforderlich sind. Sie können auch die vollständige Auftragshierarchie , den Status der zugeordneten zerlegten Aufträge, die Auftragspositionen und die Auftragsaufgaben anzeigen.

Mithilfe der Orchestration-Plan-UI

Als Auftragserfüllungsmanager oder Service Desk-Mitarbeiter verwenden Sie die Orchestration-Plan-UI, um alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, ein Bestellpositionselement oder einen Domänenauftrag nachzuverfolgen. Sie können die Anwenderoberfläche auch verwenden, um -Probleme für -bezogene Auftragsaufgaben und Domänenaufträgezu überprüfen und zu lösen.

Das folgende Beispiel zeigt die Orchestration Plan-UI:

Orchestration Plan-UI



Was sehen Sie in der Orchestration-Plan-UI?

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

- Eine bildliche Darstellung, die die Hierarchie aller Auftragspositionselemente, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, ein Auftragspositionselement oder einen Domänenauftrag zeigt.
- Die Abhängigkeiten zwischen den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben.
- Der aktuelle Status der zugeordneten Auftragspositionselemente, 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 Auftragspositionselemente, 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 zugeordneten Bestellpositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Verzögerungen oder Ausfälle im Auftragserfüllungsprozess, und lösen Sie sie rechtzeitig.

Erfüllung von Multi-Site-Auftrags

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

- Eine Position für das SD-WAN-Servicepaket
- Eine Position für das SD-WAN-Controller-Produkt
- Eine Position für das SD-WAN-Edge-Produkt

Wenn derselbe Kunde auch ein optionales SD-WAN-Sicherheitsprodukt für jeden Standort bestellt, gibt es vier zusätzliche Bestellpositionen. Das heißt, es gibtvon eine Bestellposition für jeden der vier Standorte (San Manuel, San Diego, Denver, and Ford).

Um den Erfüllungsprozess für einen Auftrag mit mehreren Standorten zu initiieren, zerlegt die Anwendung Auftragsmanagement den Auftrag zur Erfüllung in mehrere Domänenaufträge. Die Domänenaufträge sind die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufschlüsselung generiert werden. Jede zerlegte Bestellung hat einen entsprechenden Erfüllungs-Flow mit mehreren Bestellaufgaben. Um einen Auftrag bis zu den Lieferdaten zu erfüllen, die Sie Ihrem Kunden zusagen, müssen Sie alle zugehörigen Domänenaufträge abschließen und alle zugehörigen Auftragsaufgaben rechtzeitig lösen.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Auftragsmanagement -Datenmodell und zur Reihenfolgezerlegung finden Sie unter:

- Auftragsmanagement-Datenmodell
- Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

Zugehörige Informationen

Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen

Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan

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

Auftragsausfall verwalten

Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen

Risikoverwaltung

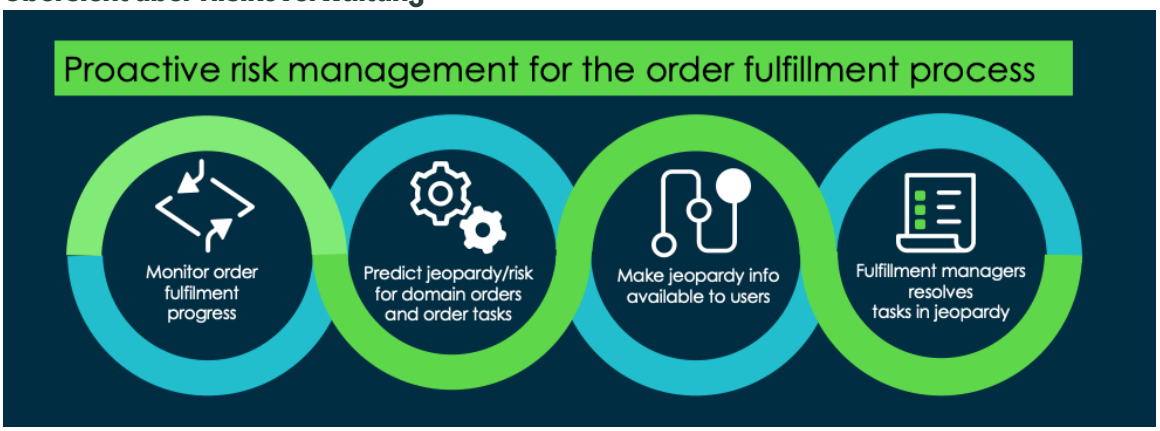
Risikoverwaltung ist ein Risikobewertungstool, das Erfüllungsaufgaben überwacht, das Risikoniveau bewertet und Erfüllungsmanager benachrichtigt, wenn die zugewiesene Aufgabenzeit gefährdet ist.

Risikoverwaltung besteht aus mehreren Komponenten in der Anwendung Auftragsmanagement, die zusammenarbeiten, um die Bearbeitungszeit von Aufgaben in einem Erfüllungsplan zu überwachen und entsprechende Berichte zu erstellen.

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

In Auftragsmanagementwird erwartet, dass einige Kundenaufträge innerhalb eines festgelegten Zeitrahmens erfüllt werden. Die Zeitverpflichtung kann Teil eines Vertrags sein, den der Kunde und der Kundenservice-Provider (Customer Service Provider, CSP) unterzeichnet haben, um die Lieferung und Zusicherung von Produkten und Services sicherzustellen. Um einen Auftrag innerhalb des Zieldatums und der Zielzeit zu erfüllen, hängt ein CSP von Auftragsverwaltungssystemen ab, um den Erfüllungsfortschritt zu überwachen. Risikoverwaltung identifiziert Verzögerungen proaktiv und gibt Warnungen frei, um die sich die Erfüllungsmanager kümmern können.

Übersicht über Risikoverwaltung

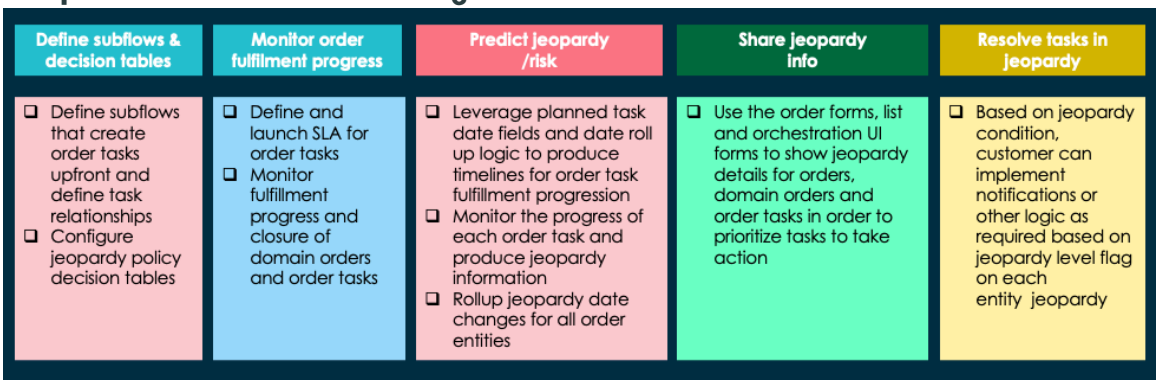


Funktionsweise von Risikoverwaltung

Risikoverwaltung arbeitet durch die Nachverfolgung von Aufgaben in einem Auftragserfüllungsprozess. Auftragsbeziehungen werden erstellt und Aufgabendauern festgelegt. Geplante Aufgaben werden in den Status Entwurf versetzt und haben eine Startzeit und eine Endzeit. Während eine Auftragsaufgabe erfüllt wird, lösen Verzögerungen innerhalb der zugewiesenen Zeitspanne der Aufgabe eine Gefährdungswarnung 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.

Komponenten von Risikoverwaltung

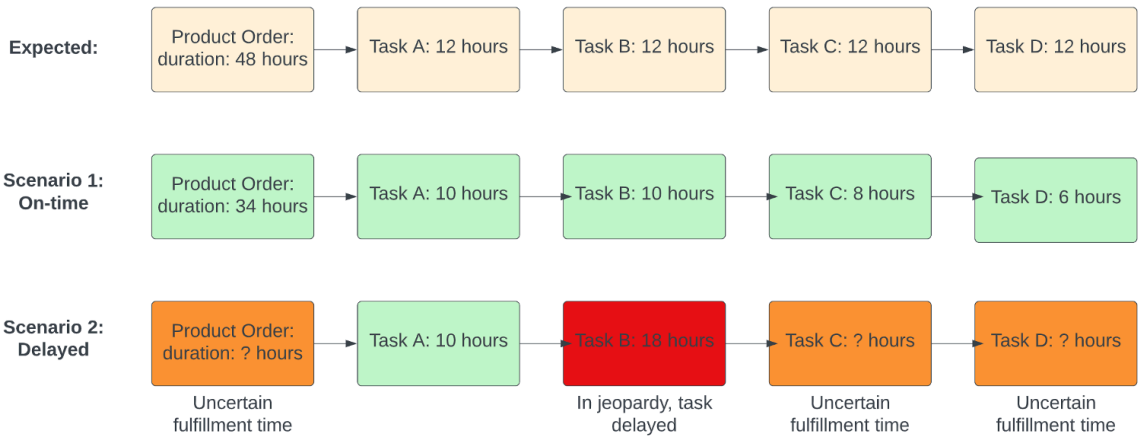


Risikoverwaltung -Warnungsstufen

In Risikoverwaltungkann der Erfüllungsmanager für jede Aufgabe unterschiedliche Warnungsstufen festlegen. Da das System die Dauer von Aufgaben überwacht, löst jede Verzögerung Anpassungen der Gefährdungsstufe der Vorgänger- und Nachfolgende-Aufgaben im Erfüllungsplan aus.

Die folgende Abbildung zeigt mehrere Konfigurationsbeispiele für Risikoverwaltung.

Risikoverwaltung Szenarien



Die Darstellung der Szenarien Risikoverwaltung vergleicht einige Szenarien für Aufgaben mit bestimmten Risikostufen: „erwartet“, „pünktlich“ 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 Risikoverwaltungvon zu erfahren.

- Risikoverwaltung konfigurieren
- Überwachung Risikoverwaltung

Übersicht über das Setup von Gefährdungsverwaltung

Erfahren Sie, wie Sie Risikoverwaltung für Order Management for Telecommunicationseinrichten 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.

Während der Entwurfszeit müssen Erfüllungsmanager die folgenden Risikoverwaltung Konfigurations- und Einrichtungsschritte durchführen:

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

Definieren Sie Erfüllungs-Subflows

Um Risikoverwaltungzu verwenden, müssen Erfüllungsmanager entweder vorhandene Erfüllungs-Subflows neu konfigurieren oder für jede Spezifikation Subflows erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren Sie Jeopardy-fähige Erfüllungs-Workflows.

- Auftragsaufgaben werden im Voraus erstellt: Für das Gefährdungsmanagement konfigurierte Subflows erstellen Auftragsaufgaben im Voraus und im Status Entwurf.
- Verwenden Sie die Flow-Aktion Geplante Auftragsaufgabe erstellen: Verwenden Sie in Entscheidungsgeneratordie Aufgaben Neuen Auftrag erstellen.
- 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 die Zeit, die gefährdete Aufgaben für den Abschluss von Aufgaben benötigen, und erstellen entsprechende Berichte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) in Risikoverwaltung.

- SLA-Definitionen: Legen Sie die Startbedingung, die Pausierungsbedingung, die Abbruchbedingung und die Reset-Bedingung je nach Anwendungsfall fest.
- SLA-Dauer: Dauern werden angegeben, damit eine Nachverfolgung erreicht werden kann, wenn Aufgaben-SLA erstellt wird.
- 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 % oder 100 % auslösen.

Risikoverwaltung mithilfe von Entscheidungsgeneratormit Produkt- und Servicespezifikationen verknüpfen

Entscheidungstabellen werden verwendet, um Risikoverwaltung mit Produkt- und Servicespezifikationen in Order Management for Telecommunicationszu verknüpfen und zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Risikoverwaltung 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.

- Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragspositionselement: Gibt die Gefährdungsstufe für die Auftragsposition basierend auf dem verzögerten Prozentsatz von Aufgaben zurück.
- Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgabe: Legt die Gefährdungsstufe einer Aufgabe basierend auf dem Prozentsatz der Aufgabenerfüllung fest.
- Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben: Definiert die Auftragsdauer und die Aufgaben-SLA-Definition.
- Richtlinie für die Aktivierung von Auftragsgefährdung: Definiert, ob für eine Spezifikation Gefährdung aktiviert ist.

Anwendungsfälle für Gefährdungsverwaltung

Mit den AnwendungsfällenRisikoverwaltung können Sie erkunden und verstehen, wie Jeopardy Management in verschiedenen Szenarien in Order Management for Telecommunicationsfunktioniert.

Anwendungsfälle zur Entwurfszeit

Anwendungsfälle zur Entwurfszeit erläutern einige der Szenarien rund um das Konfigurieren und Einrichten von Risikoverwaltung für Order Management for Telecommunications.

Anwendungsfall: Konfigurieren Sie Geschäftslogik und Workflows

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

Definieren Sie Gefährdungslogik mit Workflow-Studio, um Produktspezifikationen und einen Erfüllungs-Workflow zu verknüpfen.

- Erstellt 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 Gefährdungsentscheidungstabellen.

Anwendungsfälle zur Laufzeit

Anwendungsfälle zur Laufzeit erläutern einige der Szenarien rund um das Ausführen und Überwachen von Risikoverwaltung für Order Management for Telecommunications.

Anwendungsfall: Unterstützen Sie Predictive Jeopardy, die Kundenaufträge überwacht

Erfüllungsmitarbeiter und -manager verwenden Gefährdungsverwaltungs-Workflows, um das potenzielle Risiko zu überwachen, dass für einen Auftrag das Fälligkeitsdatum eines Kunden fehlt.

- Berechnen Sie geplante Aufgabenabschlussdaten und geschätzte Daten.
- Überwachen Sie Auftragsaufgaben anhand von Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs).
- Lösen Sie SLA-Schwellenwerte für Auftragsaufgaben und Bestellpositionen aus.
- Aktualisieren Sie die Gefährdungsstufen nach Bedarf in den Auftragseingabeformularen.
- Rollup der geplanten Daten für abgeschlossene Auftragsaufgaben durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Unterstützung für gestaffelte Auftragszerlegung und *Risikoverwaltung*

Erfüllungsmanager und -mitarbeiter erwarten, dass bei einer gestaffelten Auftragsaufschlüsselung jedes Vorkommen einer gestaffelten Auftragsposition einen Neustart der Workflow-Logik Risikoverwaltung verursacht.

- Bei abgeschlossenen zerlegten Bestellpositionen wird der Workflow Risikoverwaltung neu gestartet, wenn zusätzliche geplante Aufgaben hinzugefügt werden.
- Neuen geplanten Aufgaben wird ein Aufgaben-SLA zugewiesen, das für alle wiederholten Aufgaben gemessen wird und die Datums-Rollups enthält.

Anwendungsfall: Unterstützung für Bestellungen während der ausführung und *Risikoverwaltung*

Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter möchten, dass Risikoverwaltung Aufträge pausiert. Wenn die Auftragsüberarbeitung genehmigt wird, wird die Gefährdungsüberwachung neu gestartet.

- Überarbeitung in Bearbeitung, und alle Aufgaben befinden sich im Status „Warten“: Die Gefährdungsüberwachung wird angehalten.
- Auftragsüberarbeitungen genehmigt: Der Aufgabenstatus wird von „Warten“ auf den vorherigen Status gesetzt, und bevorstehende Aufgaben werden in einen geplanten Status versetzt.
- Die Gefährdungslogik berechnet Daten neu: geplante Daten und geschätzte oder erwartete Daten.
- Für Daten wird ein Benchmarking durchgeführt.
- Die Rollup-Logik für das Datum wird ausgeführt und spiegelt die neuen Start- und Enddaten für geplante und geschätzte Daten wider.

Risikoverwaltung Rollen und Personas

Erfahren Sie mehr darüber, wie sich die Rollen und Personas in Auftragsmanagement durch die Einführung von Risikoverwaltungändern können.

Rollen in Risikoverwaltung

In der folgenden Tabelle sind die Rollen und Personas in Auftragsmanagement aufgeführt, wenn Risikoverwaltung aktiviert ist.

Personas und Rollen in Risikoverwaltung

Persona	Verantwortlichkeiten	Rolle
Systemadministrator	• Konfiguriert Erfüllungs-Flows für Risikoverwaltung. • Konfiguriert alle auf Gefährdung bezogenen Regelsätze für Entscheidungstabellen, die Richtlinien für die Gefährdungserfüllung definieren. • Konfiguriert SLA-Definitionen (Service Level Agreement) für Aufgaben. • Überprüft und aktualisiert vorhandene Workflows und fügt	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.

Personas und Rollen in Risikoverwaltung (Fortsetzung)

Persona	Verantwortlichkeiten	Rolle
	Gefährdungsaktionen hinzu, wenn Aktualisierungen erforderlich sind. • Überprüft und aktualisiert Gefährdungsentscheidungstabellen.	
Auftragserfüllungsmanager	• Überprüft Auftragsgefährdungsdaten auf Auftragsauswirkungen. • Weist Gefährdungsprioritäten für Aufgaben dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen anhand von Gefährdungsinformationen. • Verringert proaktiv Gefährdungsrisiken. • Eskaliert Probleme im Zusammenhang mit der Auftragsgefährdung nach Bedarf	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager
Auftragserfüllungsmitarbeiter	• Verfolgt, überwacht und überprüft den Fortschritt von Bestellaufgaben im Hinblick auf Gefährdungsdaten und handelt proaktiv bei potenziellen Problemen im Zusammenhang mit der Gefährdung. • Eskaliert Gefährdungsprobleme gegebenenfalls an Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent
Serviceauftragsmanager	• Überprüft Gefährdungsdaten für Serviceaufträge auf potenzielle Auswirkungen auf den Serviceauftrag. • Weist Gefährdungsprioritäten für Aufgaben dem entsprechenden qualifizierten Service Desk-Mitarbeiter zur Lösung zu. • Verfolgt und überwacht die rechtzeitige Erfüllung von Kundenaufträgen anhand von Gefährdungsinformationen.	sn_ind_tmt_orm.service_order_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
	• Verringert proaktiv Gefährdungsrisiken. • Eskaliert Probleme im Zusammenhang mit der Gefährdung nach Bedarf.	
Serviceauftrags-Mitarbeiter	• Verfolgt, überwacht und prüft den Fortschritt von Bestellaufgaben auf Gefährdungsdaten. • Eskaliert die Auswirkungen der Auftragsgefährdung an den Erfüllungsmanager.	sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Definieren einer horizontalen Beziehung

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

Übersicht

Wenn Sie einen Produktkatalogerstellen, können Sie eine vertikale Beziehung erstellen, die die Beziehung zwischen Ihren übergeordneten und untergeordneten Entitäten ist. undunser Produktkatalogmanager kann auch eine horizontale Beziehung,aktivieren, die eine Beziehung zwischen Produkt zu Produkt, Produkt zu Service oder Produkt zu Ressource, ist, indem Kompatibilitätsregeln definiert werden im Produktkatalog.

Mithilfe einer horizontalen Beziehung

Die Kompatibilitätsregeln umfassen die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Ihre Kunden können jetzt Bestellungen für Enterprise-Produkte aufgeben, bei denen ein Produkt von einem anderen Produkt im gleichen oder einem anderen Produktangebot wie einem gleichgeordneten Element oder einem Kollegen abhängig sein kann.

Betrachten wir ein Beispiel für eine horizontale Beziehung. Die Beziehung zwischen Voice over Internet Protocol (VoIP) und einem Internetdienst ist ein gutes Beispiel. VoIP erfordert eine aktive Internetverbindung, aber VoIP und ein Internetservice werden 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.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen einer Kompatibilitätsregel im Produktkatalog finden Sie unter Kompatibilitätsregeln konfigurieren.

Asynchrone Auftragsverarbeitung für große Kunden- und Verbraucheraufträge

Wenn Sie Administrator für einen Kommunikationsdienstanbieter (Communications Service Provider, CSP) sind, können Sie ein hohes Volumen an Unternehmens-, Multi-Site-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.

und Verbraucheraufträgen unterstützen, indem Sie die asynchrone Auftragsverarbeitung in der Anwendung ServiceNow® Auftragsmanagement verwenden.

Übersicht

CSPs unterstützen sowohl Unternehmenskunden als auch Verbraucher. Normalerweise sind die Bestellungen von Unternehmenskunden große Bestellungen für mehrere Standorte, und die Bestellungen von Verbrauchern weisen ein hohes Volumen auf.

Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, können Sie das P-Produkt Order Open-API verwenden, um einen Auftrag in der Anwendung ServiceNow® Auftragsmanagementzu erhalten.Die Auftragsverarbeitung durchläuft drei Phasen:

- Auftragsvalidierung
- Auftragserfassung
- Auftragserstellung

Funktionsweise der synchronen Auftragsverarbeitung

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

Als Administrator können Sie die Auftragsvalidierung für die synchrone Auftragsverarbeitung aktivieren oder deaktivieren, indem Sie die Systemeigenschaften *create_product_order_validation_sync* und *create_service_order_validation_sync* im Feld Now Platformauf Wahr (Standard) oder Falsch setzen. Die synchrone Auftragsverarbeitung dauert länger als die asynchrone Auftragsverarbeitung, wenn eine große Anzahl von Kundenauftragsdatensätzen erstellt wird.

Funktionsweise der asynchronen Auftragsverarbeitung

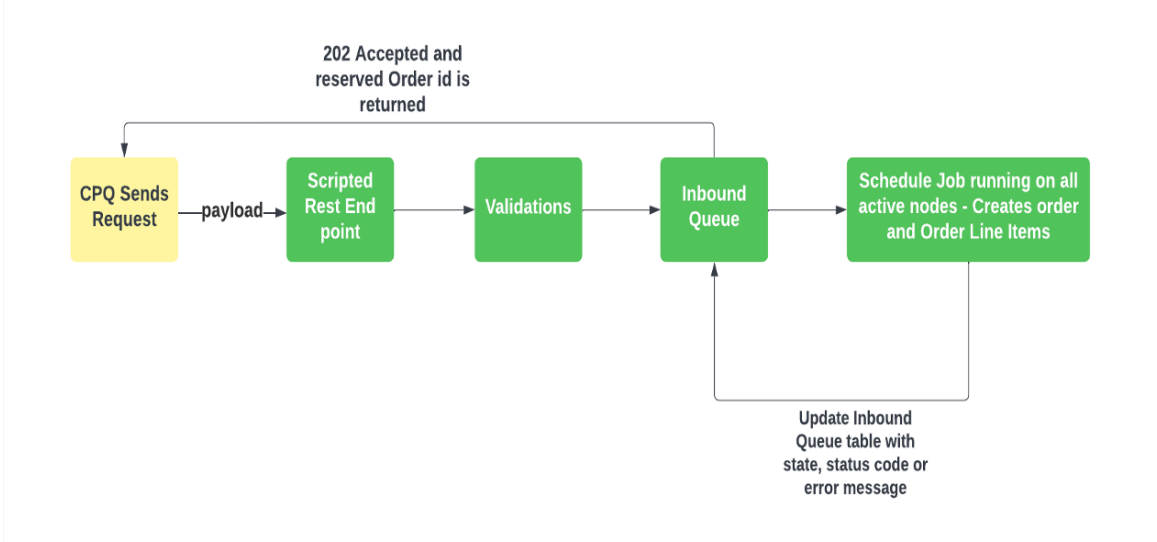
Bei der asynchronen Auftragsverarbeitung wird ein hohes Auftragsvolumen oder eine große Anzahl von Auftragsnutzlasten über die Pen-API PProdukt Order Open-API (Scripted REST End Point) in Auftragsmanagement empfangen. Anwendung aus den externen CPQ-Systemen (Configure, Price, Quote) zu erhalten. Die Bestelldetails werden zuerst validiert und dann in die Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] eingefügt. Wenn Validierungsfehler auftreten, wird in der Antwort eine Fehlermeldung zurückgegeben.

Diese Validierung wird von der Systemeigenschaft *create_product_order_validation_async* für Produktbestellungen und der Systemeigenschaft *create_service_order_validation_async* für Serviceaufträge verwaltet. Diese Eigenschaften steuern die Validierung bei der asynchronen Verarbeitung von Bestellungen, bevor die Bestellungen 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 regelmäßige Aufgabe ausgeführt, um die Datensätze aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] abzurufen und dann Einträge in der Kundenauftragstabelle zu erstellen (siehe folgendes Diagramm).

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

Asynchroner Auftragsverarbeitungs-Workflow

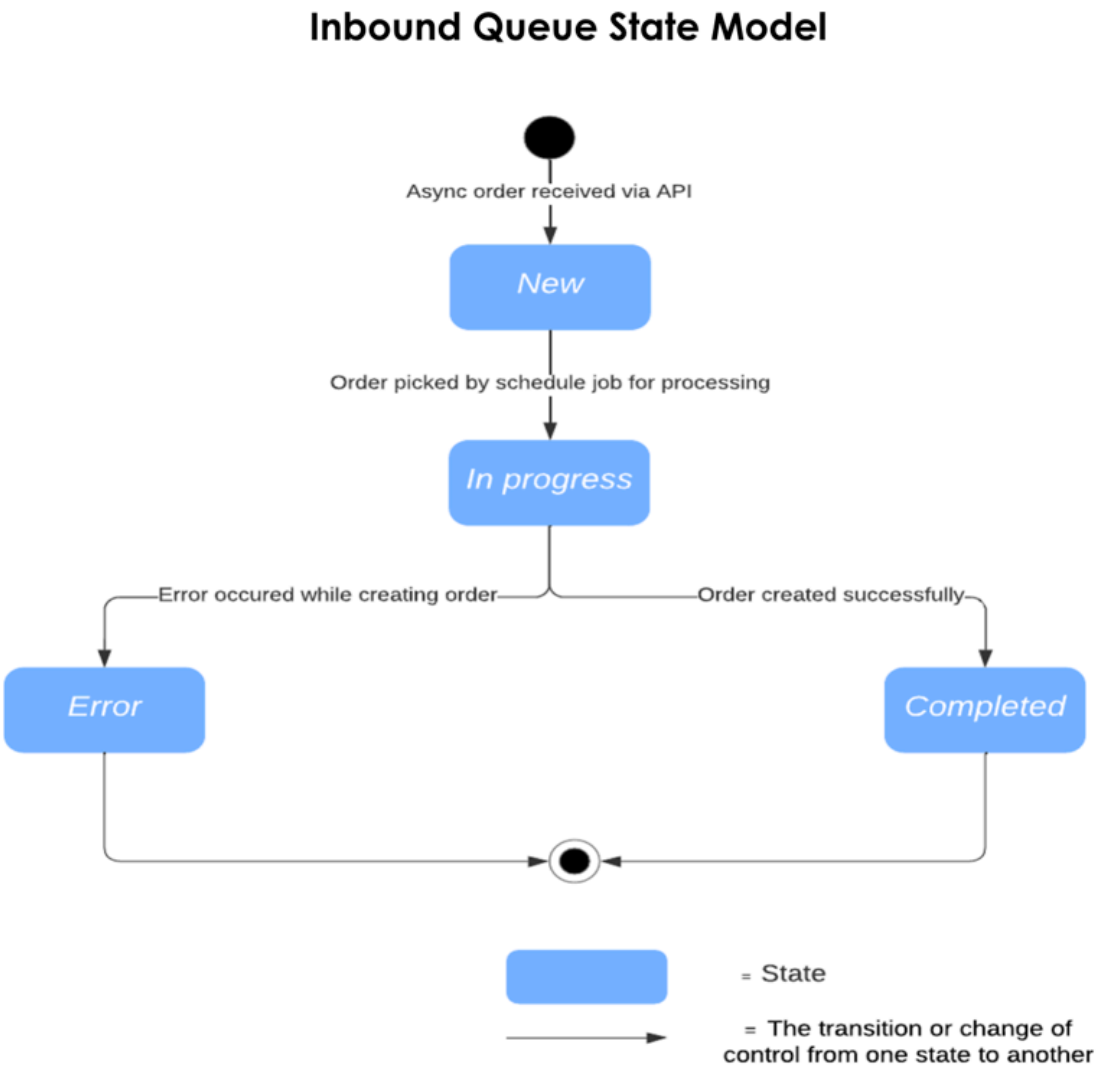


Die asynchrone Auftragsverarbeitung folgt diesen Schritten:

1. Sie müssen die Pen-API PProdukt Order Oaktivieren. Mit dem neuen Parametermodus kann die API die Aufträge synchron oder asynchron 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 PProdukt- ORder OPen-API im asynchronen Modus erhalten haben, werden zuerst die Auftragsdetails validiert. Die Auftragsdetails umfassen das Produktangebot, Auftragspositionen, Auftragsspezifikationen, Merkmale von Auftragspositionen und die Spezifikationsbeziehung von Auftragspositionen. Weitere Informationen zur Funktionsweise der Validierung finden Sie unter Validiert Ihre Bestellungen durch asynchrone Auftragsverarbeitung.
3. Nachdem die Validierung der Bestelldetails abgeschlossen ist, wird in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] für jede Bestellung ein Eintrag mit einer eindeutigen Datensatz-ID erstellt. Das folgende Diagramm zeigt, wie das Statusmodell für eingehende Warteschlangen funktioniert. Weitere Informationen darüber, wie die Auftragseinträge erstellt werden, finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Auftragseinträge während der asynchronen Auftragsverarbeitung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Bestellungen in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] erfasst sind, wird eine geplante Aufgabe ausgeführt, um die Kundenaufträge für die Datensätze im Status Neu zu erstellen. Informationen zum Erstellen von Aufträgen durch eine regelmäßige Aufgabe finden Sie unter Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen Kundenauftrag zu erstellen.

Die Aufträge für ein segmentiertes 5G-Netzwerk verwalten

Mit der Anwendung Auftragsmanagement kann ein Kommunikationsdienstanbieter (CSP) die 5G-Services im Katalog definieren und die Erstellung und Erfüllung dieser Aufträge für ein segmentiertes Netzwerk verwalten.

Übersicht

Network Slicing bezieht sich auf eine Methode zur Partitionierung eines physischen Netzwerks in mehrere, separate Netzwerke. Diese getrennten Netzwerke werden Slices genannt.

Durch die Segmentierung 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.

- Segmentvorlagen mit den erforderlichen Segmentattributen im Produktkatalog erstellen und verwalten.
- Unterstützen Sie Segmentspezifikationen, indem Sie die Segmentvorlagen verwenden, um die Segmentservices zu definieren.
- Unterstützen Sie die Erfassung von Schichtaufträgen aus externen Systemen über die vorhandene Produktbestellungs-API.
- Zerlegen Sie die Teilaufträge, und lösen Sie die Erfüllungs-Workflows für die zerlegten Aufträge aus.
- Lösen Sie die Segmentreihenfolgen in Richtung Süd mit Attributen in Richtung „Sud“ für Systeme in Richtung „Süd“ aus, z. B. die Network Slice Management Function (NSMF), indem Sie die offene API für Serviceaufträge verwenden.

Wie eine Segmentierungsreihenfolge verwaltet wird

Ein Produktkatalogadministrator erstellt Vorlagen im Produktkatalog, indem er die Vorlagenmerkmale und Optionen für Vorlagenmerkmale definiert. Wenn der Produktkatalogadministrator die Erstellung der Vorlagen abgeschlossen hat, veröffentlicht er sie im Produktkatalog. Mit diesem Prozess kann der Produktkatalogadministrator Vorlagen für die verschiedenen Arten von Segmenten mit den Segmentattributen und Attributwerten für die 5G-Netzwerkservices erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine -Vorlage.

Anschließend ordnet der Produktkatalogadministrator die Segmentvorlagen den verschiedenen Spezifikationskategorien zu. Der Produktkatalogadministrator führt die Zuordnung mithilfe der Entscheidungstabelle „Vorlagenauswahlrichtlinie“ im Entscheidungsgenerator durch. Die zugeordneten Vorlagen werden im Formular „Servicespezifikation“ automatisch ausgefüllt, wenn ein Benutzer eine Spezifikationskategorie auswählt. Eine Beschreibung der Felder des Formulars „Servicespezifikationen“ finden Sie unter Produktkatalogformulare in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

Hinweis:

- Wenn eine Spezifikationskategorie mehreren Vorlagen zugeordnet ist, wird die zuletzt veröffentlichte Vorlage als in der Servicespezifikation enthalten betrachtet.
- Wenn eine Spezifikationskategorie keinen Vorlagen zugeordnet ist, wird davon ausgegangen, dass die Standardkategorie-Vorlagen-Zuordnung in der Servicespezifikation enthalten ist.

Der Produktkatalogmanager verwendet dann die Vorlagen, um die neuen Spezifikationen für die 5G-Services zu definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

Nachdem die 5G-Servicespezifikationen erstellt wurden, können sie im Teilauftragserstellungs- und -erfüllungsprozess verwendet werden. Der 5G-Slice-Bestellprozess folgt dem vorhandenen Auftragsgenehmigungs-, Aufschlüsselungs- und Erfüllungsprozess in der Anwendung Auftragsmanagement.

Bestands-ID des externen Produkts

Sie können eine Produktbestands-ID aus externen CPQ-Systemen (Configure, Price, and Quote) in der Anwendung Auftragsmanagement verwenden, um den Auftragserfüllungs-Flow für verschiedene Aktionen für Produkt- und Serviceaufträge abzuschließen.

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

Übersicht über die ID des externen Produktbestands

Wenn Sie die Anwendung Auftragsmanagementverwenden, können Sie die offenen APIs des erweiterten TM-Forums von verwenden, um Produkt- und Serviceaufträge zu erstellen, zu ändern, zu trennen, anzuhalten und fortzusetzen. Nach der Auftragserfassung und -erfüllung werden die vom System generierten IDs für die Produktbestandsdatensätze erstellt, um zukünftige Anforderungen im Bestand für andere Bestellaktionstypen zu verwalten.

Mithilfe einer externen ID

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

- Erfassen Sie die externe Produktbestands-ID im System Auftragsmanagement über die Rder-APIs PProdukt und SService O.
- 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 außerdem die ID in der Tabelle des externen Produktbestands für alle Überarbeitungen während der ausführungs während des Auftragserfüllungsprozesses.
- Zulassen, dass externe CPQ-Systeme oder Southbound-Systeme die externe Bestands-ID verwenden, um Bestellungen im Produktbestand im Auftragsmanagementsystem zu übermitteln, zu ändern, zu trennen, auszusetzen und fortzusetzen.

Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die Details des externen Produktbestands für einen Kundenauftrag.

Hinweis:
Sie können auch die externe Produktbestands-ID dem Produktbestandsdatensatz zuordnen, indem Sie die offene Product Inventory Open API verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Product Inventory Open API .

Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen werden konfiguriert

Richten Sie die Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM)-Anwendungen ein, damit Ihre Service Desk-Mitarbeiter an verschiedenen Phasen des Produktvertriebslebenszyklus arbeiten können, z. B. an Verkaufschancen, Angeboten, Auftragserfassung und -erfüllung, Verträgen und Berechtigungen sowie dem grundlegenden Produktkatalog und der Preisgestaltung Funktionen, die von jeder Anwendung verwendet werden.

Das Konfigurieren der Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen umfasst mehrere grundlegende Aufgaben:

- Die SOM -Anwendungen, die Sie verwenden möchten, werden aus ServiceNow® Storeinstalliert.
- Durch Zuweisen von Rollen an die Benutzer der von Ihnen installierten SOM-Anwendungen.

SOM -Anwendungen installieren und konfigurieren

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

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

SOM-Konfigurationsaufgaben

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Verkaufschancen-Management	Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management aus dem ServiceNow Store Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Vertriebsmitarbeiter und Account Executives Verkaufschancen erstellen und verwalten, um potenzielle Umsätze basierend auf den ermittelten Kundenbedürfnissen zu identifizieren und nachzuverfolgen.
Installieren und konfigurieren Sie das Angebotsmanagement	Installieren Sie die Anwendung Angebotsmanagement aus dem ServiceNow Store Store. Sie ermöglicht Ihren Vertriebsmitarbeitern, Verkaufsangebote für Produkte oder Services zu generieren, die ein Kunde kaufen möchte.
Installieren und konfigurieren Sie die Anwendung Auftragsmanagement	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow Store. Mit dieser Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Aufträge von Unternehmenskunden erfassen, verwalten und erfüllen. **Hinweis:** Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, installieren Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology aus dem Store. Diese Anwendung enthält die Anwendung Auftragsmanagement sowie die ServiceNow Implementierungen der TMF-APIs für Telekommunikationsprodukte.
Weisen Sie Anwenderrollen in Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Überprüfen und weisen Sie den Benutzern der von Ihnen installierten SOM-Anwendungen Rollen zu.

Lead Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Lead Management, mit der Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsentwicklungsmitarbeiter Leads erstellen und Pre-Sales-Produktempfehlungen auf Grundlage der Kundenbedürfnisse geben können. Anschließend weisen Sie die Anwenderrollen zu und konfigurieren die zugehörigen Funktionen, z. B. die Bedarfsanalyse und die Kanban-Ansicht, die in Lead Managementverwendet werden.

Administratoren und Benutzer mit verschiedenen Rollen, z. B. Anwendungsadministratoren und Sales Operations-Spezialisten, führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Lead Managementeinzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Lead Management

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Lead Management installieren	Installieren Sie Lead Management aus dem ServiceNow® Store 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.

Konfigurationsaufgaben für Lead Management (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Weisen Sie die Anwenderrollen für Lead Management, Produktkatalog-Management und Preisgestaltungsmanagement zu.	Administrator
Produktangebote und Kataloge konfigurieren	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalogadministrator
Bedarfsanalyse konfigurieren	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen für Fragebogen, die Vertriebsmitarbeiter ausfüllen, um Produktempfehlungen für Leads zu erhalten.	Produktkatalogadministrator

Lead Management installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Lead 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 Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Je nach Berechtigungen müssen Sie nach der Installation möglicherweise Demodaten 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 Angebotsmanagement installiert:

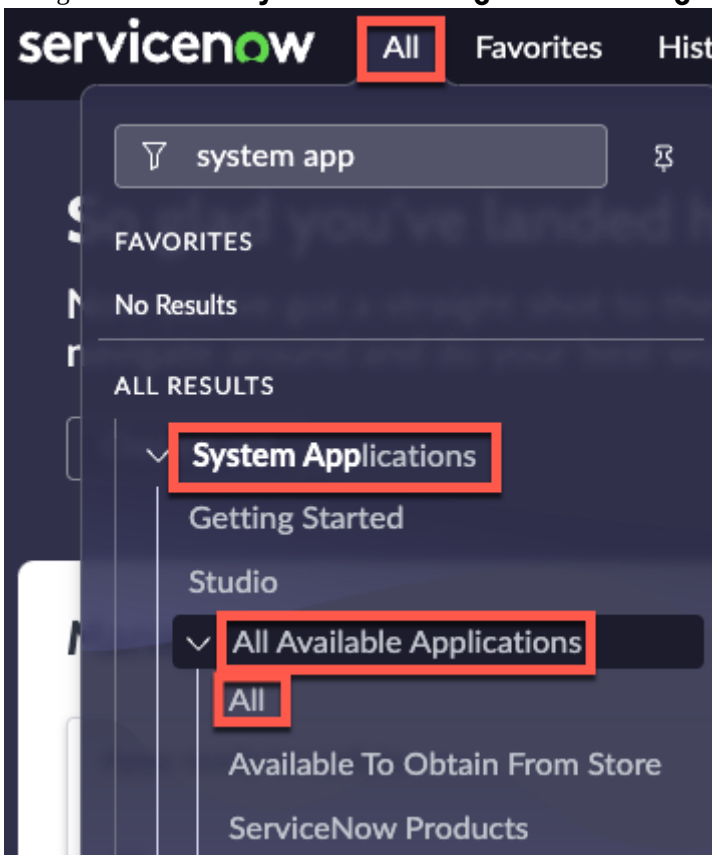
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von mit einer Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Lead Management (sn_quote_mgmt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, fordern Sie sie bei ServiceNow Storean.

   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 werden 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 abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

Opportunity-Management installieren und konfigurieren

Installieren Sie die Anwendung Opportunity-Management, mit der Vertriebsmitarbeiter und Kundenbetreuer vor dem Verkauf Produktempfehlungen basierend auf den Kundenbedürfnissen erhalten können. Anschließend weisen Sie die Anwenderrollen zu

Automatische Übersetzung

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

und konfigurieren die zugehörigen Funktionen, z. B. die Bedarfsanalyse, die in Opportunity-Managementverwendet werden.

Administratoren und Benutzer mit verschiedenen Rollen, z. B. Anwendungsadministratoren und Sales Operations-Spezialisten, führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Opportunity-Managementeinzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Opportunity-Management

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Opportunity-Management installieren	Installieren Sie Opportunity-Management aus dem ServiceNow® Store Store.	Administrator
Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Weisen Sie die Anwenderrollen für Opportunity-Management, Produktkatalog-Management und Preisgestaltungsmanagement zu.	Administrator
Produktangebote und Kataloge konfigurieren	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalogadministrator
Produktpreise konfigurieren	Definieren Sie die Preislisten, Preisstrategien und andere Preisfunktionen, die Sie verwenden möchten, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Preisgestaltungsadministrator
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie die Bedarfsvorlagen für Fragebogen, die Vertriebsmitarbeiter ausfüllen, um Produktempfehlungen für Verkaufschancen zu erhalten.	Produktkatalogadministrator
Standortbasierte Transaktionen konfigurierenKonfigurieren Sie standortbasierte Transaktionen	Aktivieren Sie die Systemeigenschaft für standortbasierte Transaktionen, und richten Sie die Entscheidungsregeln für Regelentität und Produktberechtigung ein.	-Administrator und Produktkatalog-Administrator
Erstellen Sie Opportunity-Phasen	Erstellen Sie Verkaufszyklusphasen für eine Verkaufschance.	Sales Operations-Spezialist
Erstellen Sie einen Verkaufszyklus für eine Verkaufschance	Erstellen Sie einen Verkaufszyklustyp für eine Verkaufschance.	Sales Operations-Spezialist
Ordnen Sie der Verkaufschancenphase einen Verkaufszyklus zu	Verknüpfen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen mit einem Verkaufszyklus.	Sales Operations-Spezialist

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Je nach Berechtigungen müssen Sie nach der Installation möglicherweise Demodaten 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:

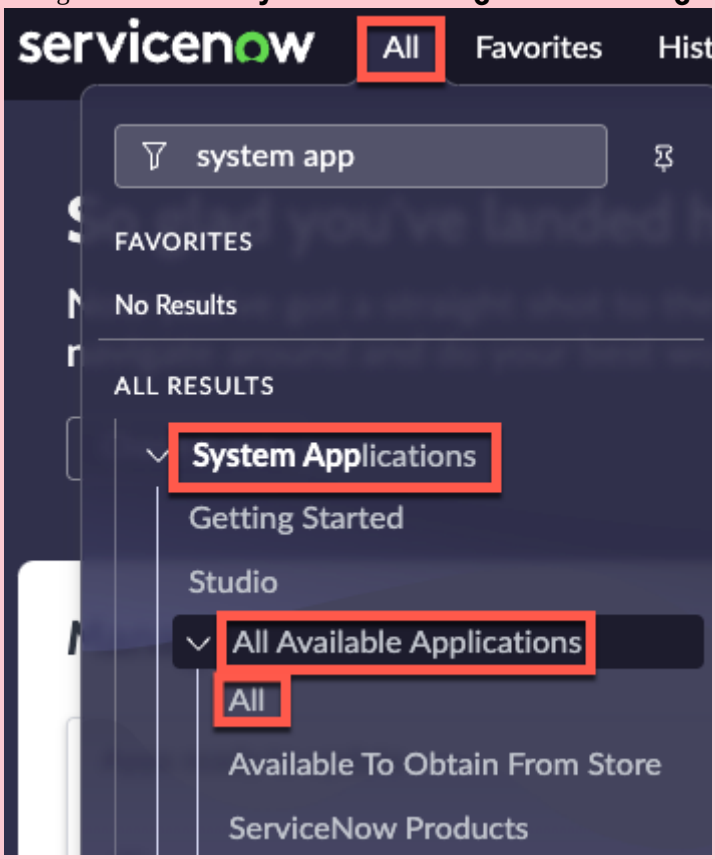
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von mit einer Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Opportunity-Management (sn_quote_mgmt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, fordern Sie sie bei ServiceNow Storean.

   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 werden 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 abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Opportunity-Phasen

Erstellen Sie Verkaufszyklusphasen für eine Verkaufschance.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Verwaltung** > **Verkaufschancenphasen**.
2. Wählen Sie **Neu,** um eine Verkaufschancenphase zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Verkaufschancenphase aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular „Jobangebotsphase“ aus.

Formular „Jobangebotsphase“.

Felder	Beschreibungen
Name	Name der Opportunity-Phase. Zum Beispiel Qualifizieren oder Entwickeln oder Vorschlagen oder Verhandeln.
Reihenfolge	Anzahl der Aufträge in der Verkaufschancenphase.
Typ	Typ der Opportunity-Phasen. Zum Beispiel Offen oder Geschlossen.
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist die Verkaufschancenphase aktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Zyklusphase „Verkauf“ wurde jetzt für die Verkaufschance erstellt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie einen Verkaufszyklus für eine Verkaufschance

Erstellen Sie einen Verkaufszyklustyp für eine Verkaufschance.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_ops_spezialist

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Verwaltung** > **Verkaufszyklustypen**.
2. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Verkaufszyklustyp zu starten, oder wählen Sie einen vorhandenen Verkaufszyklustyp aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Füllen Sie die Felder im Formular Verkaufszyklustyp aus.

Formular „Verkaufszyklustyp“

Felder	Beschreibungen
Code	Typ des Verkaufszyklus. Zum Beispiel NEW RENEW oder NEWCUST oder UPSELL.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zum Verkaufszyklus für neue Verkaufschance.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Aktiv	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, ist der Verkaufszyklus aktiv.

4. Wählen Sie **Absenden**.
   Der Verkaufszyklustyp wurde für die Opportunity erstellt.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihrer Verkaufschance Verkaufszyklusphasen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Opportunity-Phasen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Ordnen Sie der Verkaufschancenphase einen Verkaufszyklus zu

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_ops_spezialist

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Opportunity-Verwaltung** > **Verkaufszyklustypen**.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Verkaufszyklustyp aus, um Änderungen vorzunehmen.
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste **Verkaufszyklusphasen**.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Opportunity-Phasen aus Sammlung auf der linken Seite in die Verkaufszyklusphasen-Liste auf der rechten Seite.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Verkaufszyklus und die Verkaufschancenphasen wurden zugeordnet.

[End]

Angebotsmanagement installieren und konfigurieren

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

Administratoren und Angebotsmanagement -Administratoren führen die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Angebotsmanagementeinzurichten.

Konfigurationsaufgaben für Angebotsmanagement

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Angebotsmanagement installieren	Installieren Sie Angebotsmanagement aus dem ServiceNow® Store Store. Sie bietet Service Desk-Mitarbeitern folgende wichtige Funktionen:	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
	• Erstellen Sie Angebote mit Produkten und Preisen, und präsentieren Sie sie dann den Kunden. • Verwenden Sie Produktkonfigurator, um einfache und konfigurierbare Produktangebote auszuwählen. • Fügen Sie Preisanpassungen zu Produkten hinzu. • Konvertieren Sie Angebote in Produktbestellungen, sobald Kunden sie genehmigt haben.	
Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Legen Sie die Rollen für die Benutzer Angebotsmanagement und die Administratoren für Produktkatalog und Preisgestaltung fest.	Administrator
Produktangebote und Kataloge konfigurieren	Erstellen Sie die Produktangebote und Kataloge, sofern sie nicht zuvor definiert wurden.	Produktkatalogadministrator
Produktpreise konfigurieren	Definieren Sie die Preislisten, Preisgestaltungsstrategien und andere Preisfunktionen, die Sie verwenden möchten, sofern sie nicht zuvor definiert wurden. • Legen Sie die Preislisten und Preisstrategien fest, die steuern, wie Preise auf Angebote angewendet werden. • Wenn Sie Kostenbücher verwenden, erstellen Sie die Kostenbücher, die die Stückkosten für Produktangebote definieren.	Preisgestaltungsadministrator
Aktivieren Sie Kostenbücher und Kostenspannen	Verwenden Sie die Systemeigenschaft `sn_quote_mgmt_core.enable_cost_margin_calculation`, um die Funktionen für	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
	Kostenbücher und Kostenspannen in Angebotsmanagementzu aktivieren. Mit diesen Funktionen können Vertriebsmitarbeiter beim Erstellen von Verkaufsangeboten Produktstückkosten und Kostenspannen anzeigen.	
Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen	Verwenden Sie die Systemeigenschaft `sn_sales_common.enable_location_based_transactions`, um standortbasierte Transaktionen in Angebotsmanagementzu aktivieren.	Administrator
PDF-Dokumente für Angebote konfigurieren	Richten Sie die PDF-Vorlage, Unterzeichner und DocuSignein. • Erstellen Sie PDF-Vorlagen • Konfigurieren Sie DocuSign • Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein	vertrieb_operationen_spezialisten

[store-future: BEGIN review]

Angebotsmanagement installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Angebotsmanagement 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 Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

Je nach Berechtigungen müssen Sie nach der Installation möglicherweise Demodaten 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 Angebotsmanagement installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

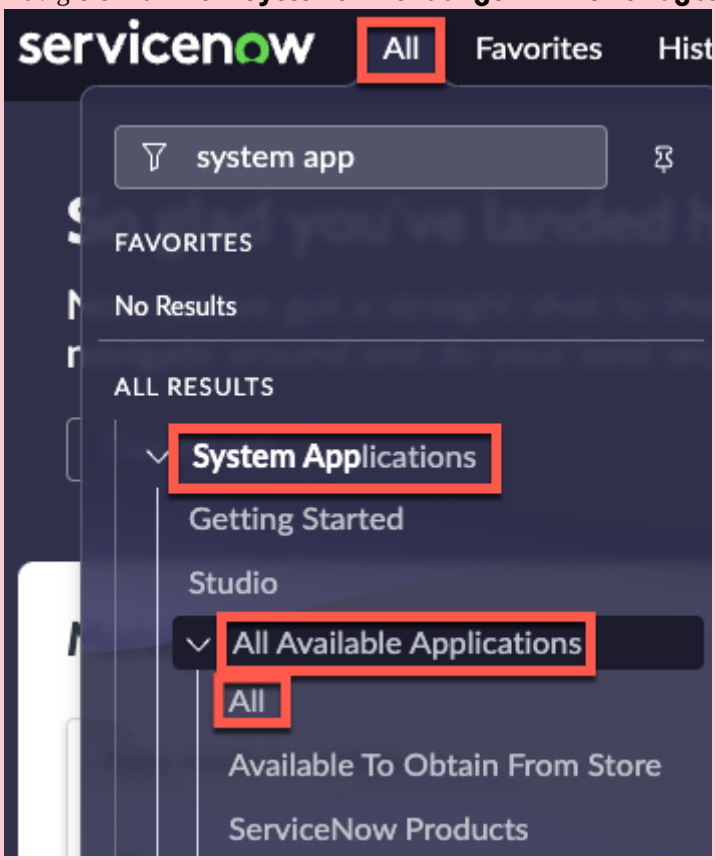
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 mit einer Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Angebotsmanagement (sn_quote_mgmt).

   Sie können nach der Anwendung anhand ihres Namens oder ihrer ID suchen. Wenn Sie die Anwendung nicht finden können, fordern Sie sie bei ServiceNow Storean.

   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 werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Angebotsmanagement installieren können.

4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

[End]

Automatische Übersetzung

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

Integration mit Vertragsmanagement Pro

Mit der Integration von Angebotsmanagement und Vertragsmanagement Prokönnen Vertriebsmitarbeiter Vertragsanforderungen initiieren, während sie ein Geschäft abschließen und Vereinbarungen zwischen Ihnen und Ihren Kunden formalisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Vertragsmanagement für Vertriebs- und Auftragsmanagement“ (Angebotsmanagement mit Vertragsmanagement Pro) (com.sn_som_clm).

> **Hinweis:**
> Zum Aktivieren dieses Plugins besteht eine Abhängigkeit vom Core-Plugin „Contracts“ (com.sn_cm_core). Stellen Sie sicher, dass installiert ist, um den Vertragserstellungs-Workflow aus einem Angebot zu verwenden.

3. Wählen Sie **Aktivieren**.
4. Führen Sie die ersten Konfigurationsschritte aus, um diese Integration einzurichten.
   Weitere Informationen zum Einrichten von Vertragsmanagement Profinden Sie unter Configuring Contract Management Pro .

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter und Initiieren Sie eine Vertragsanforderung.

PDF-Dokumente für Angebote konfigurieren

Als Sales Operations-Spezialist 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 DocuSign auch so einrichten, dass Unterzeichner Angebote elektronisch unterzeichnen und per E-Mail senden können.

Erstellen Sie PDF-Dokumentvorlagen für Angebote

Fügen Sie PDF-Dokumenten mit Angeboten mithilfe der Dokumentvorlagenfunktion ServiceNow anwenderdefinierte Vorlagen hinzu.

Eine Standardvorlage ist in der Basisinstallation von Angebotsmanagemententhalten.

Unter Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein erfahren Sie mehr über PDF-Dokumentvorlagen und ihre Funktionsweise.

Verknüpfen Sie PDF-Dokumente des Angebots mit DocuSign

Vertriebsmitarbeiter können PDF-Dokumente mit Angeboten mit DocuSign verknüpfen, damit Unterzeichner PDF-Dokumente elektronisch signieren können.

Unter Konfigurieren Sie DocuSign für PDF-Dokumente finden Sie weitere Informationen zum Einrichten von DocuSign.

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

-Vertriebsmitarbeiter können PDF-Dokumentsignierer in Angebotsmanagementeinrichten. Den Unterzeichnern können PDF-Dokumente zur Überprüfung und zur elektronischen Signatur 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 Benutzer, die in Angebotsmanagementüber die Rollen „sales_agent“ oder „sales_ops_spezialist“ verfügen.

Weitere Informationen finden Sie unter Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein.

Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: vertriebs_operationen_spezialisten

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 Benutzer, die entweder die Rolle „sales_agent“ oder die Rolle „sales_ops_spezialist“ innehaben.

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

Prozedur

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

Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein

Vertriebsmitarbeiter können in AngebotsmanagementVorlagen für PDF-Dokumente einrichten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: vertriebs_operation_spezialist

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

Prozedur

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

Links zum Erstellen von PDF-Vorlagen

Verknüpfung	Beschreibung
Document Templates	Erklärungen zu Dokumentvorlagen und ihrer Funktionsweise in ServiceNow.
Configuring Document Templates	Schritte zum Konfigurieren von Dokumentvorlagen.
Reference for Document Templates	Zusätzliche Informationen zu Dokumentvorlagen.
Using Document Templates	So verwenden Sie Dokumentvorlagen.

Konfigurieren Sie DocuSign für PDF-Dokumente

Angebotsspezialisten können PDF-Dokumente für die Verwendung mit DocuSign konfigurieren, damit Kunden PDF-Dokumente elektronisch signieren können.

Erforderliche Rolle:quote_operations_spezialist

Verknüpfen Sie PDF-Dokumente des Angebots mit DocuSign

Vertriebsmitarbeiter können PDF-Dokumente mit Angeboten mit DocuSign verknüpfen, damit Unterzeichner Dokumente elektronisch signieren können. Unter den folgenden Links wird erläutert, wie PDF-Dokumente mit DocuSignverknüpft werden:

- Docusign eSignature Spoke
- Set up Docusign eSignature spoke using authorization code grant
- Set up Docusign eSignature spoke using JWT grant
- Create child aliases for additional Docusign accounts
- Set up a bi-directional webhook for the Docusign eSignature spoke
- Synchronize Docusign with ServiceNow
- Activate catalog items
- Change the Docusign API version
- How to automate signing requests using templates
- How to automate signing requests using templates
- How to separate Docusign account data

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren

Verwenden Sie die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement, um Vertriebsvereinbarungen zwischen einem Käufer und einem Verkäufer für zukünftige Transaktionen zu erstellen.

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

Vertriebsvereinbarungsmanagement aktivieren

Als Administrator können Sie die folgenden Plugins aktivieren, damit Benutzer Vertriebsvereinbarungen erstellen und verwalten können. Weitere Informationen finden Sie unter Activate a plugin .

Vertriebsvereinbarungsmanagement-Plugins

Plugin	Beschreibung	Abhängigkeit
Vertriebsvereinbarungsdatenmodell [com.sn_sales_agmt_core]	Dieses Plugin bietet grundlegende Objekte zum Verwalten von Vertriebsvereinbarungen.	• Product Catalog Management Core[com.sn_prd_pm] • Preismanagement [com.sn_csm_pricing]
Vertriebsvereinbarungsmanagement [com.sn_sales_agmt_wf]	Dieses Plugin bietet einen Workflow zum Erstellen und Verwalten von Vertriebsvereinbarungen.	• Vertriebsvereinbarungsdatenmodell [com.sn_sales_agmt_core] • Lead-to-Cash Core [com.sn_l2c_core] • Anwendung zur Angebotsverwaltung [com.sn_l2c_quote_mgmt] **Hinweis:** Sie müssen das Plugin „Angebotsmanagement-Anwendung“ separat installieren.

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

Apps vom ServiceNow Store anfordern

Besuchen Sie dieWebsitedes ServiceNow Store, 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 unterServiceNow StoreVersionshinweise zum Versionsverlauf .

Mit Vertriebsvereinbarungsmanagement installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Vertriebsvereinbarungsmanagement -Plugins werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, 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

Vertriebsvereinbarung Rollendetails

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
sn_sales_agmt_core.sales_agradement_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.ch • sn_quote_mgmt_core. (enthält sn_csm_preisgestaltu
sn_sales_agmt_core.sales_agradement_writer	Mit dieser Rolle können Anwender Vorgänge für Vertriebsvereinbarungen und Vertriebsvereinbarungspositionen ausführen, erstellen, lesen und aktualisieren.	sn_sales_agmt_core.sales_ag

Installierte Tabellen

Vertriebsvereinbarungsmanagement Tabellen

Tabelle	Beschreibung
sn_sales_agmt_core_sales_agradement	Speichert alle Vertriebsvereinbarungen.
sn_sales_agmt_core_sales_agradement_line	Speichert die Positionen einer Vertriebsvereinbarung, die die Produkte und Services angeben, deren Verkauf vereinbart wurde.
sn_sales_agmt_core_line_feature	Speichert die Attribute von zu verkaufenden Produkten und Services.
sn_sales_agmt_core_line_anpassung	Speichert die während der Verhandlung angewendeten Anpassungen.

[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement installieren und 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
[End]
[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement für Service Provider konfigurieren

Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um Auftragsmanagementeinzurichten.

Automatische Übersetzung

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

Auftragsmanagement-Konfigurationsaufgaben für Anbieter

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie Auftragsmanagement.	Installieren Sie die Anwendung „Auftragsmanagement“ aus dem ServiceNow® Store.
(Optional) Installieren Sie Service Bridge -Service Provider, und richten Sie sie ein.	Optional können Sie Service Bridge installieren und einrichten, um Ihre ServiceNow -Instanz mit den ServiceNow -Instanzen Ihrer Kunden zu integrieren. Service Bridge erstellt und veröffentlicht synchron Kataloge mit Produkten und Services, damit Ihre Kunden Produktbestellungen aufgeben können. **Hinweis:** Die Legacy-Anwendung Service Bridge wird zwar noch unterstützt, ausführliche Informationen zu den Vorteilen der Verwendung der aktuellen Anwendung Service Bridge finden Sie unter Learn about Service Bridge . Die meisten Kundenaufträge, die in Ihre Instanz ServiceNow hochgeladen werden, verwenden Ihre eigene API oder eine ServiceNow von bereitgestellte API basierend auf der REST-Spezifikation TMF622 Product Ordering API REST. Verwenden Sie Service Bridge nur, wenn Sie Kunden unterstützen, die auch Now Platform in ihrem Betrieb verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Offene API für Produktbestellung .
Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu	Weisen Sie die Anwenderrollen für die Anwendung Auftragsmanagement, Produktkatalog-Managementund Pricing Managementzu.
Richten Sie Produktangebote mit Versionsverwaltung ein.	Erstellen und veröffentlichen Sie versionierte Produktangebote für Ihre Kunden.
Ordnen Sie Kundenverträge Produktangeboten zu.	Verknüpfen Sie Kundenverträge mit Produktangeboten, um Zugriff auf Produkte zu gewähren, zu denen der Kunde berechtigt ist.
Auftragserfüllung konfigurieren.	Konfigurieren Sie die Auftragserfüllung, um zu definieren, wie Aufträge zerlegt und erfüllt werden.
Geschäftsportal konfigurieren	Richten Sie das Geschäftsportal ein, damit Ihre Kunden Bestellungen aufgeben und anzeigen können.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement installieren

Wenn Sie über die Administratorrolle verfügen, können Sie die Anwendung Auftragsmanagement installieren. Die Anwendung enthält Demodaten und Installationen der

Automatische Übersetzung

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

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 Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .

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

Erforderliche Rolle: Administrator

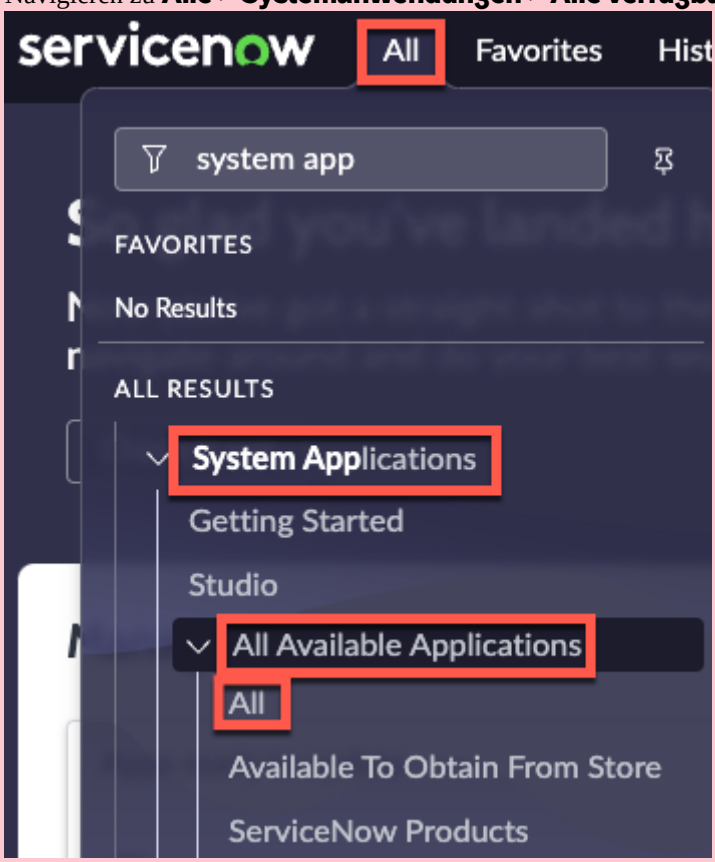
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die folgenden Elemente werden mit Auftragsmanagement installiert:

- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Tabellen

Weitere Informationen zum Anzeigen von mit einer Anwendung installierten Komponenten finden Sie unter Mit einer Anwendung installierte Komponenten finden .

Prozedur

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



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

2. Suchen Sie die Anwendung Auftragsmanagement über die Filterkriterien und die Suchleiste.

   Suchen Sie abhängig von Ihrer Berechtigung und Ihren Abonnements nach einer der folgenden Anwendungen:

   - Auftragsmanagement : Wählen Sie diese App aus, um die Anwendung Auftragsmanagement zu installieren.
   - Auftragsmanagement für Telcom, Media und Tech: Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben, wählen Sie diese App, die die Anwendung Auftragsmanagement und die Open APIs ServiceNow für die REST-Spezifikationen der TM Forum API installiert: Produktkatalog, Servicekatalog Produktauftrag, Serviceauftrag, Produktbestand und technische Servicequalifizierung

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

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

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

   Abhängige Plugins und Anwendungen werden angezeigt, wenn sie installiert werden, derzeit installiert sind oder installiert werden müssen. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie diese Installation durchführen, bevor Sie Auftragsmanagement installieren können.

4. Wenn Sie Demodaten installieren möchten, führen Sie abhängig von Ihren Berechtigungen einen der folgenden Schritte aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragserfüllung und Anbieterrollen für zuweisen Auftragsmanagement

Weisen Sie Rollen zu, um den Benutzerzugriff auf Funktionen, Fähigkeiten und Daten der Anwendung Auftragsmanagement zu steuern. Die von Ihnen erstellten Konfigurationsrollendaten gelten für die Verarbeitung von Kundenaufträgen und Serviceaufträgen.

Übersicht über Erfüllungs- und Anbieterrollen

Ihre Benutzer können die verschiedenen Funktionen verwenden, die in der Anwendung Auftragsmanagement verfügbar sind, einschließlich:

- Produktkatalogverwaltung
- Kundenauftragsmanagement
- Serviceauftragsmanagement
- Ausfallmanagement
- Change-Management für Bestellungen während der Ausführung
- Erfüllungsmanager

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

Mit der Benutzeradministrationsfunktion von Now Platform können Sie Benutzern und Gruppen Rollen zuweisen.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Produktkatalogverwaltung

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für die Produktkatalogverwaltung. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Einrichten von versionierten Spezifikationen und Produktangeboten für das Auftragsmanagement.

Rollen für die Produktkatalogverwaltung

Rolle	Beschreibung
Produktkatalogmanager [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Rolle, mit der einem Benutzer die Berechtigung zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen der Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen erteilt wird.
Produktkatalog-Administrator [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Rolle, die einem Benutzer Zugriffsrechte zum Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Produkten, Services, Ressourcenspezifikationen, Merkmalen und Merkmalsoptionen gewährt.
Produktkatalogbetrachter [sn_prd_pm.product-catalog_viewer]	Rolle, die einem Benutzer Lesezugriff auf Produkte, Services, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen gewährt.

Kundenauftragsmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Kundenauftragsmanagement. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren.

Rollen für das Kundenauftragsmanagement

Rolle	Beschreibung
Auftragserfüllungsmanager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Rolle, die einem Anwender Anzeige- und Bearbeitungszugriff auf Produktbestellungen, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge gewährt. Ein Anwender mit dieser Rolle kann Ausfalldatensätze bestellen, aber nicht bearbeiten. Auftragserfüllungsmanager erhalten Aufträge, überprüfen Auftragspositionen, stellen sicher, dass Aufträge zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen sie dann.
Auftragserfüllungsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Rolle, die einem Anwender Ansichtszugriff auf Produktbestellungen, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge gewährt.

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

Rollen für das Kundenauftragsmanagement (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Ein Anwender mit dieser Rolle kann auch Ausfalldatensätze bestellen, aber nicht bearbeiten. Auftragserfüllungsmitarbeiter können einige Felder in den Produktbestellaufgaben bearbeiten. Nachdem der Auftragserfüllungsmanager einen Auftrag genehmigt hat, führt der Mitarbeiter diese Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsgenehmiger [order_approver]	Rolle, die einem Benutzer Ansichtszugriff auf Kundenbestellungen und Produktkatalogdaten ermöglicht. 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]	Rolle, die einem Anwender Ansichtszugriff auf Kundenaufträge, Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge gewährt. Sie sollten Auftragsbetrachtern auch die Rolle sn_prd_pm.product_catalog_viewer für den Zugriff auf die Produktkatalogdaten erteilen. **Hinweis:** Die Rollen „Auftragsgenehmiger“ und „Auftragsbetrachter“ sind in der Rolle „Auftragsmanagement Business Stakeholder“ enthalten, mit der eine Gebühr verbunden ist. Weisen Sie diese Rollen keinen Anwendern zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Activate Business Stakeholder.

Serviceauftragsmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für das Serviceauftragsmanagement. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Serviceauftragsmanagement-Rollen

Rolle	Beschreibung
Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Rolle, die es einem Anwender ermöglicht, Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben anzuzeigen und zu bearbeiten.

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

Serviceauftragsmanagement-Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	Ein Anwender mit dieser Rolle kann auch Ausfalldatensätze bestellen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftragsmanager kann externe Serviceauftragsanforderungen und Serviceauftragspositionen überprüfen, sicherstellen, dass Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.
Serviceauftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Rolle, die einem Benutzer Anzeigezugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben gewährt. Serviceauftrags-Mitarbeiter können einige Felder in Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Serviceauftrags-Erfüllungsmanager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter folgende Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

Ausfallmanagement

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Ausfallmanagement. Weitere Informationen über diesen Rollen finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

Ausfallverwaltungsrollen

Rolle	Beschreibung
Ausfallmanager [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Rolle, die es einem Anwender ermöglicht, Ausfalldatensätze zu erstellen, anzuzeigen, zuzuweisen und zu bearbeiten. Ein Benutzer mit dieser Rolle kann auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.
Ausfall-Agent [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Rolle, die es einem Anwender ermöglicht, Ausfalldatensätze anzuzeigen. Ein Anwender mit dieser Rolle kann auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen dazu erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

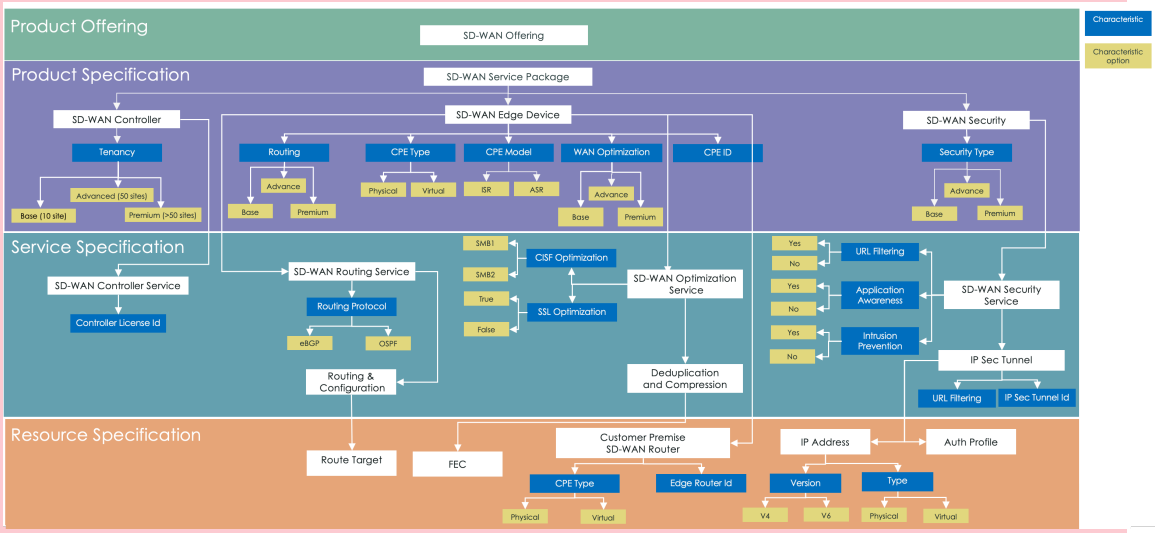
Durch das Erstellen und Veröffentlichen Ihrer versionierten Spezifikationen und Produktangebote in einem Produktkatalog können Ihre Kunden aktuelle Versionen der benötigten Produkte oder Services bestellen. Ihr Produktkatalogmanager kann Versionen der veröffentlichten Spezifikationen und Produktangebote mit den erforderlichen Verbesserungen erstellen, um die geschäftlichen, Marketing-, Produktions- oder Betriebsänderungen Ihres Kunden zu unterstützen.

Übersicht über Produktangebote

Als Produktkatalogmanager richten Sie Produktangebote in einem Produktkatalog ein. Ein Produktangebot enthält die Produktbeschreibung, Preise, Berechtigung und Produktoptionen. Sie verwenden einen Produktkatalog, um Ihre Produktangebote zu gruppieren, damit Ihre Kunden die gewünschten Produkte oder Services bestellen können. Kundenverträgen können nur veröffentlichte Produktangebote hinzugefügt werden.

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 besteht aus den folgenden Komponenten:

Produktspezifikation

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

- Alle Optionen für Spezifikationsmerkmale, die für ein Produkt verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien, einschließlich Produktvisualisierungen. Produktspezifikationen sind auf Kunden ausgerichtet und werden Produktangeboten hinzugefügt.
- Ihre Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie eine Kundenbestellung eines Produktangebots geliefert wird.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Servicespezifikation

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

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

- Alle Optionen für Spezifikationsmerkmale, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogener Materialien. Diese Ressourcen umfassen servicebezogene Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können kundenorientiert oder ressourcenorientiert sein.
- Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

Ressourcenspezifikation

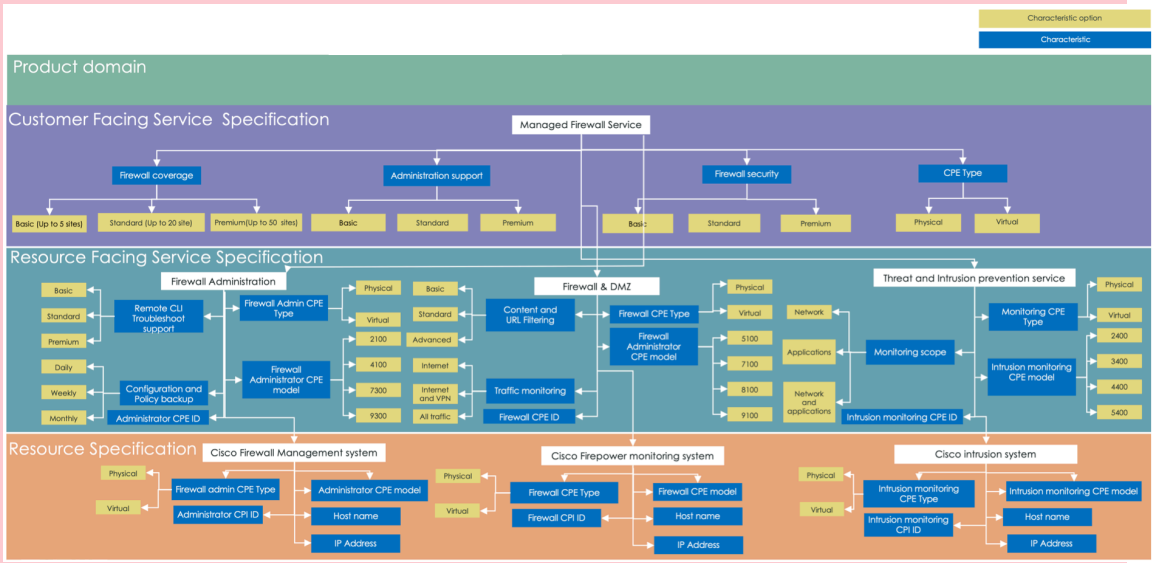
Eine Ressourcenspezifikation definiert die technischen Informationen für eine Ressource, einschließlich:

- Alle Optionen für Spezifikationsmerkmale, die für eine Ressource verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Hersteller, Modell und markenbezogene Informationen über eine Ressource, einschließlich Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht auf Kunden ausgerichtet.
- Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen Sie können die Produkt- und Servicebereitstellung aktivieren, indem Sie die erforderliche Ressource verwenden.

Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen.

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

Verwaltete Firewall-Servicestruktur



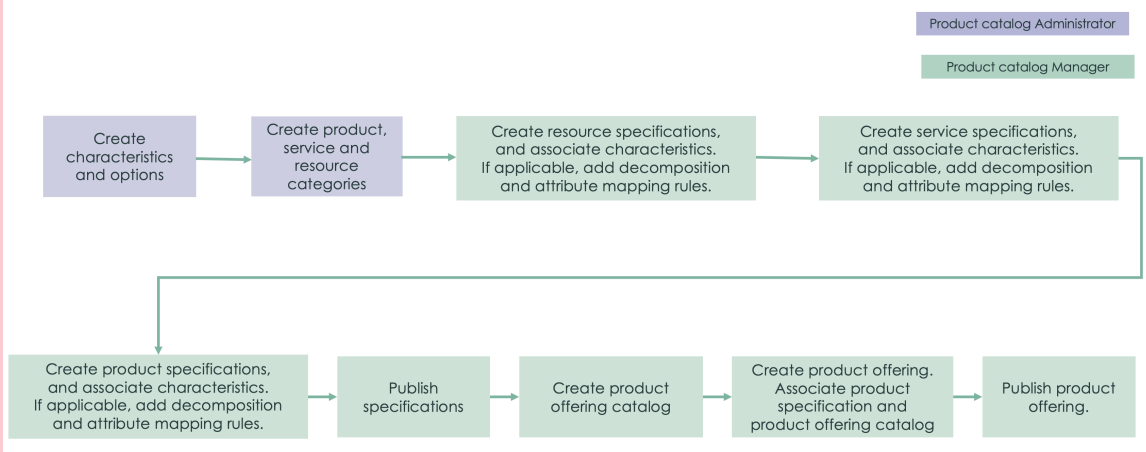
Automatische Übersetzung

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

Ihre anfänglichen Spezifikationen und Produktangebote einrichten

Das folgende -Beispieldiagramm zeigt die Reihenfolge, in der Sie Telekommunikationsproduktangebote für Ihre Kunden einrichten können.

Konfigurieren Sie Produktangebote für .



1. Erstellen Sie Merkmale und Merkmalsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.
2. Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu. Weitere Informationen finden Sie unter Spezifikationskategorien erstellen und Modellkategorien zuordnen.
3. Erstellen und veröffentlichen Sie die ersten Basisversionen Ihrer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen. Erstellen Sie für jede Spezifikation die Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen
   - Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen
   - Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen
   - Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
   -
4. Erstellen und veröffentlichen Sie die ersten Basisversionen Ihrer Produktangebote. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.
5. Erstellt einen Produktkatalog. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog erstellen.

Erstellen von Versionen von Spezifikationen und Produktangeboten

Sie können versionierte Spezifikationen und Produktangebote erstellen und veröffentlichen, damit Ihre Kunden die neuesten Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote bestellen können. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen
- Erstellung und Veröffentlichung neuer Produktangebotsversionen

Der nach dem -Prozess beschreibt die Schritte zum Erstellen einer Version einer Spezifikation oder eines Produktangebots[] durch :

Automatische Übersetzung

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

1. Erstellen und weisen Sie eine neue Versionsnummer in den Produkten, Services, Ressourcenspezifikationen oder Produktangeboten zu, die von den Änderungen betroffen sind. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen.
2. Erstellen Sie für jede Spezifikation in der neuen Version die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
   - Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge
3. Erstellen Sie ein Produktangebot, und veröffentlichen Sie es, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen.
4. Alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote nach Bedarf löschen oder archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Außerkraftsetzen und Archivieren von versionierten Spezifikationen und Produktangeboten.

Hinweis:
Sie können keine versionierten oder nicht versionierten Katalogentitäten, wie z. B. Spezifikationen und Produktangebote, in der Bestellung, im Bestand oder für andere Zwecke verwenden, wenn sie sich im Status Entwurf befinden. Beispielsweise können Sie ein Produktangebot in der Bestellerfassung nicht auswählen und verwenden, wenn es sich noch im Status Entwurf befindet.

Zugehörige Informationen

Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung
[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote

Erstellen Sie Merkmale und Merkmalsoptionen, um die Produktattribute und -optionen für die -Produktangebote zu definieren, über die Ihre Kunden bestellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Merkmale**.
2. Wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Merkmale Formularfelder“ in Formularfelder „Merkmale“. .
4. Speichern Sie das Formular, indem Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken.
   Wenn Sie **Auswahl** im Feld **Eingabetyp** ausgewählt haben, wird die zugehörige Liste „Merkmalsoptionen“ angezeigt.
5. Um auswählbare Optionen für das Merkmal zu erstellen, klicken Sie auf **Neu**.
6. Geben Sie Ihre Option ein, die automatisch dem von Ihnen erstellten Merkmal zugeordnet wird.
   Wenn Sie beispielsweise ein Merkmal des SIM-Kartentyps erstellen, erstellen Sie die zugehörigen Optionen **Nano**, **eSim**, **Micro**, **Mini**und **Standard**.

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

7. Klicken Sie auf **Absenden**.
8. Klicken Sie im Formular „Merkmale“ auf **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, und ordnen Sie sie Modellkategorien zu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Spezifikationskategorien erstellen und Modellkategorien zuordnen

Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, die Sie mit Modellkategorien verknüpfen können, um das Produktmodell und den Erfüllungs-Workflow eines -Produktangebots für Ihren Kunden zu bestimmen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie Spezifikationskategorien hinzufügen, können Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen bestimmten Modellkategorien zu Berichterstellungszwecken zuordnen und den zugehörigen Workflow bestimmening. Spezifikationskategorien arbeiten mit definierten Entscheidungstabellen, die helfen, komplexe Entscheidungen zu treffen, die von mehreren Faktoren abhängen.

- Die zugehörige Modellkategorie bestimmt, wie der Now Platform ein Asset aus einem Configuration Item (CI) erstellt und zu welcher Assetklasse es gehört. Die Kategorie bestimmt, wie Produkte, Services und Ressourcen im veralteten Produktkatalog modelliert werden.
- Entscheidungstabellen, die der Spezifikationskategorie zugeordnet sind, bestimmen, wie Erfüllungs-Workflows für ein bestelltes Element generiert werden.

Weitere Informationen zu Modellkategorien und Entscheidungstabellen finden Sie unter:

- Modellkategorien
- Entscheidungstabellen

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Spezifikationskategorie**.
2. Wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Spezifikationskategorien“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Spezifikationskategorie.
Modell Kategorie	Modellkategorie, zu der die Spezifikationskategorie gehört.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen, und ordnen Sie ihnen Spezifikationskategorien zu.

Zugehörige Informationen

Produktkatalog

Modelle

Entscheidungstabellen

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Ressourcenspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Ressourcenspezifikation, um alle Ressourcenoptionen für ein von Ihnen verkauftes kundenorientiertes Produkt zu definieren und festzulegen, wie diese Optionen erfüllt werden sollen.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote
- Spezifikationskategorien erstellen und Modellkategorien zuordnen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erstellen eine Ressourcenspezifikation, um die technischen Informationen für eine Ressource zu definieren, die Folgendes umfasst:

- Alle Optionen für Spezifikationsmerkmale, die für eine Ressource verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Hersteller, Modell und markenbezogene Informationen über eine Ressource, einschließlich Ressourcenvisualisierungen und Aktivierungsleitfäden. Ressourcenspezifikationen sind nicht auf Kunden ausgerichtet.
- Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen Sie können die Produkt- und Servicebereitstellung aktivieren, indem Sie die erforderliche Ressource verwenden.

Hinweis:

Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot in Ihrem Produktkatalog anbieten möchten, finden Sie unter:

- Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen
- Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Ressourcenspezifikationen**.
2. Wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars 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.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt zu den Feldern des Formulars „Ressourcenspezifikationen“ in Produktkatalogformulare.

4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste Ressourcenspezifikationen die von Ihnen erstellte Ressourcenspezifikation aus. Der Datensatz der Ressourcenspezifikation wird mit den zugehörigen Listen Spezifikationsmerkmale und Spezifikationsbeziehungen angezeigt.
6. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen Ihrer Ressourcenspezifikation zuzuordnen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste Spezifikationsmerkmale, und wählen Sie **Neu**.
7. Um die Spezifikationsbeziehungen und die zugehörigen Aufschlüsselungsregeln zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“, und wählen Sie **Neu**.
   Weitere Informationen zum Erstellen von -Beziehungen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
8. Um Attributzuordnungen zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“ und klicken Sie auf **Neu**.
   Weitere Informationen zu den Zuordnungen für die Attributpropagierung finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge.
9. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Servicespezifikation. Eine Servicespezifikation definiert alle Serviceoptionen, die für ein kundenorientiertes Produkt gelten, das Sie verkaufen, und gibt an, wie diese Optionen zu erfüllen sind.

Vorbereitungen

Erstellen Sie Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote
- Spezifikationskategorien erstellen und Modellkategorien zuordnen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erstellen eine Servicespezifikation, um einen Service und die technischen Informationen für diesen Service zu definieren, einschließlich:

- Alle Optionen für Spezifikationsmerkmale, die für einen Service verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, einschließlich Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogener Materialien. Diese Ressourcen umfassen servicebezogene Visualisierungen und Implementierungsleitfäden. Servicespezifikationen können kundenorientiert oder ressourcenorientiert sein.
- Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot in Ihrem Produktkatalog anbieten möchten, finden Sie unter:

- Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen
- Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Servicespezifikationen**.
2. Wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt über Felder des Formulars „Servicespezifikationen“ in Produktkatalogformulare .
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste Servicespezifikationen die von Ihnen erstellte Servicespezifikation aus.
   Der Servicespezifikationsdatensatz wird mit den zugehörigen Listen Spezifikationsmerkmale und Spezifikationsbeziehungen angezeigt.
6. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen Ihrer Servicespezifikation zuzuordnen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste Spezifikationsmerkmale, und wählen Sie **Neu**.
7. Um Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“, und wählen Sie **Neu**.
   Weitere Informationen zum Erstellen von -Beziehungen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
8. Um Attributzuordnungen zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“, und wählen Sie **Neu**.
   Weitere Informationen zu Zuordnungen für die Attributpropagierung finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge.
9. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Basisversion einer Produktspezifikation. Eine Produktspezifikation definiert alle Produktoptionen, die für ein kundenorientiertes Produkt gelten, das Sie verkaufen, und gibt an, wie diese Optionen erfüllt werden. Sie enthält Informationen wie Produktbeschreibung, Preisgestaltung, Berechtigung und Produktoptionen.

Vorbereitungen

Sie können Merkmale, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien erstellen. Weitere Informationen zu Merkmalen, Merkmalsoptionen und Spezifikationskategorien finden Sie unter:

- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote
- Spezifikationskategorien erstellen und Modellkategorien zuordnen

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

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie erstellen eine Produktspezifikation, um ein Produkt zu definieren, das Sie an Ihre Kunden verkaufen. Erfasst die verschiedenen Eigenschaften eines Produkts und umfasst:

- Alle Optionen für Spezifikationsmerkmale, die für ein Produkt verfügbar sind, und wie sie erfüllt werden sollen.
- Verschiedene Informationskategorien, z. B. Marke, Kosten, Nutzungsbedingungen und produktbezogene Materialien, einschließlich Produktvisualisierungen. Produktspezifikationen sind auf Kunden ausgerichtet und werden Produktangeboten hinzugefügt.
- Ihre Beziehung zu anderen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen und wie eine Kundenbestellung eines Produktangebots geliefert wird.

Beispielsweise definieren Sie eine Produktspezifikation für ein SW-WAN-Servicepaket und bestimmen sie als zusammengesetzte Produktspezifikation für eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation.

- Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten oder einer Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen mit jeweils eigenen Eigenschaften. Zusammen ergeben sie ein komplexes Produkt.
- Das SD-WAN-Servicepaket besteht aus drei gebündelten Produktspezifikationen, von denen zwei als obligatorische Elemente gekennzeichnet sind, die der Benutzer auswählen muss. Die dritte Spezifikation gilt für ein optionales Sicherheitspaket. Das SD-WAN-Servicepaket ist ein Container oder Wrapper für die drei anderen Produkte.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen einer Version einer Spezifikation, wenn Sie ein verbessertes oder aktualisiertes Angebot in Ihrem Produktkatalog anbieten möchten, finden Sie unter:

- Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen
- Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen**.
2. Wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt zu Produktspezifikationen-Formularfeldern in Produktkatalogformulare.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste „Produktspezifikationen“ die von Ihnen erstellte Produktspezifikation aus. Der Produktspezifikationsdatensatz wird mit den zugehörigen Listen Spezifikationsmerkmale und Spezifikationsbeziehungen angezeigt.
6. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen Ihrer Spezifikation zuzuordnen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste Spezifikationsmerkmale, und wählen Sie **Neu**.
7. Um Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“ , und wählen Sie **Neu**.
   Weitere Informationen zum Erstellen von -Beziehungen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

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

8. Um Attributzuordnungen zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Attributzuordnungen“ und klicken Sie auf **Neu**.
   Weitere Informationen zu Zuordnungen für die Attributpropagierung finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge.
9. Um ein Produktangebot aus der Spezifikation zu erstellen, navigieren Sie zur zugehörigen Liste „Produktangebote“, und wählen Sie **Neu**.
10. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge

Durch die Definition von Attributzuordnungsregeln zwischen zwei Spezifikationen im Produktkatalog können Ihre Erfüllungsmitarbeiter auf alle relevanten Merkmalswerte in Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenaufträgen zugreifen.

Übersicht

Order enthalten viele Merkmale und Merkmalwerte, die in verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus gefüllt werden. Auftragsmanagement propagiert und transformiert die Merkmale und Merkmalwerte während des gesamten Auftragserfüllungsprozesses automatisch. Diese automatische Weitergabe von Attributen an Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge trägt dazu bei, Ihre betriebliche Effizienz zu verbessern und Fehler im Erfüllungsprozess zu vermeiden.

Hinweis:
Attributwerte sind ein anderer Name für Bestellmerkmalwerte.

Wann Wertattributwerte zugewiesen werden und wiesie verwendet werden

Aufträge enthalten viele Merkmale und Merkmalswerte, die in verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus gefüllt werden. Enterprise-Aufträge für mehrere Standorte enthalten verschiedene Attribute, die sich auf Kunden-, Produkt-, Service- und Ressourceninformationen beziehen. Now Platform füllt diese Attribute in den verschiedenen Phasen des Auftragslebenszyklus mit den entsprechenden Werten. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden Sie das Szenario.

Now Platform zerlegt Aufträge und Auftragspositionen in verschiedene Unteraufträge (Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge) und weist sie verschiedenen Benutzergruppen und Anwendern zu. Anschließend arbeiten verschiedene Benutzergruppen mit den verschiedenen Unteraufträgen zusammen, um die erforderlichen Erfüllungsaufgaben für einen bestimmten Auftrag abzuschließen.

Kataloggesteuerte Attributzuordnung und Wertpropagierung

Der Auftragserfüllungs-Flow erfordert Vorwissen darüber, wie Spezifikationsmerkmale zugeordnet und zugeordnet werden, damit Informationen von einem Domänenauftrag an einen anderen weitergegeben werden. Wenn Sie Produktkatalogmanager sind, können Sie regelgesteuerte Attributzuordnungen zwischen und unter ausgewählten Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen definieren. Wenn Sie Attributzuordnungen definieren, werden Validierungen ausgeführt, um sicherzustellen, dass sie eindeutig 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.

nicht miteinander in Konflikt stehen oder mit definierten Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln in Konflikt stehen.

Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Die Anwendung Auftragsmanagement führt Attributzuordnungen während des Auftragserfüllungsprozesses aus und legt Auftragsmerkmalwerte für die verschiedenen Unteraufträge fest und propagiert sie.

Der Auftragserfüllungsprozess wertet die von Ihnen definierten Attributzuordnungsregeln aus. Die Attributwerte werden von den Domänenaufträgen, die der Quellspezifikation zugeordnet sind, an die Domänenaufträge weitergegeben, die der Zielspezifikation zugeordnet sind.

Mit der kataloggesteuerten regelbasierten Attributpropagierung verfügen Ihre Erfüllungsmitarbeiter über alle relevanten und korrekten Informationen, die sie benötigen, um effektiv an Auftragsaufgaben zu arbeiten. Die Attributzuordnungsfunktion reduziert Fehler und verbessert die Effizienz im Auftragserfüllungsprozess wie folgt:

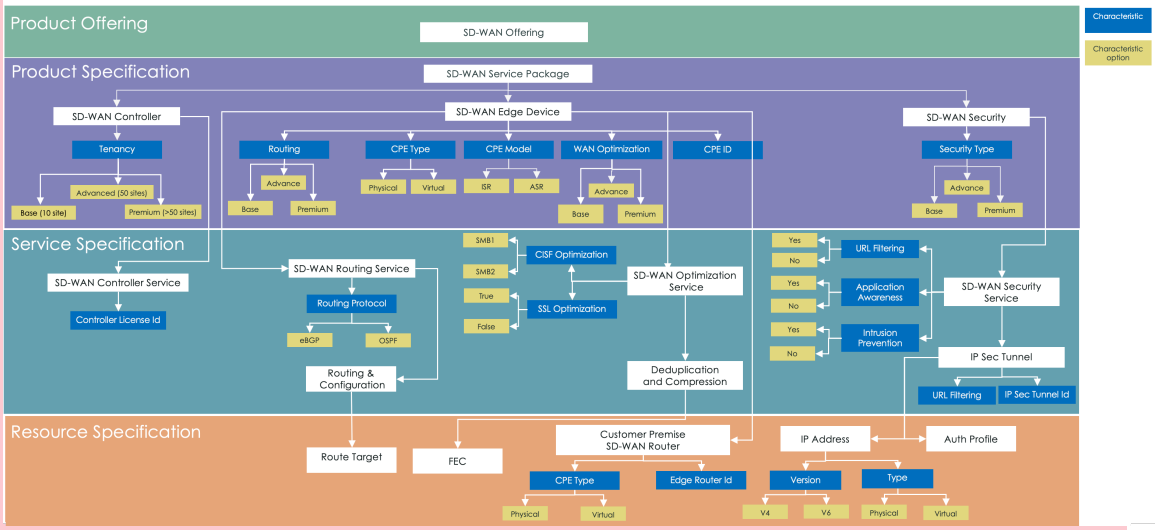
- Ohne regelgesteuerte Attributzuordnung müssen Ihre Benutzer die Attributwerte manuell zuweisen, , was fehleranfällig und zeitaufwändig sein kann.
- Diese Werte werden an niedrigere Domänenaufträge weitergegeben und für die Bestandserstellung, Serviceaktivierung sowie Account- und Abrechnungsaktualisierungen verwendet. Das Beheben eines Fehlers erfordert für Ihre Benutzer einen erheblichen Arbeits- und Zeitaufwand, wenn diese Werte manuell zugewiesen werden.
- Attributzuordnungen stellen sicher, dass wichtige Daten ordnungsgemäß durch die zugehörigen Domänenaufträge fließen. Dieser Prozess stellt sicher, dass Benutzer mit unterschiedlichen Rollen konsistente Daten verwenden, wenn sie einen Auftrag verarbeiten.

Verwenden Sie das Szenario

Sehen wir uns an, wie eine Attributzuordnungsregel definiert wird. Beispiel: wWenn ein Kunde ein SD-WAN-Servicepaket bestellt, steuern die ausgewählten Merkmale für das SD-WAN-Edge-Gerät die Generierung der zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenbestellungen. Durch Pflege der richtigen Attributbeziehungen in den Quell- und Zielspezifikationen stellen Sie sicher, dass die entsprechenden Datenwerte für die zugehörigen Domänenaufträge richtig festgelegt sind. Das folgende Diagramm zeigt das SD-WAN-Produktmodell.

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

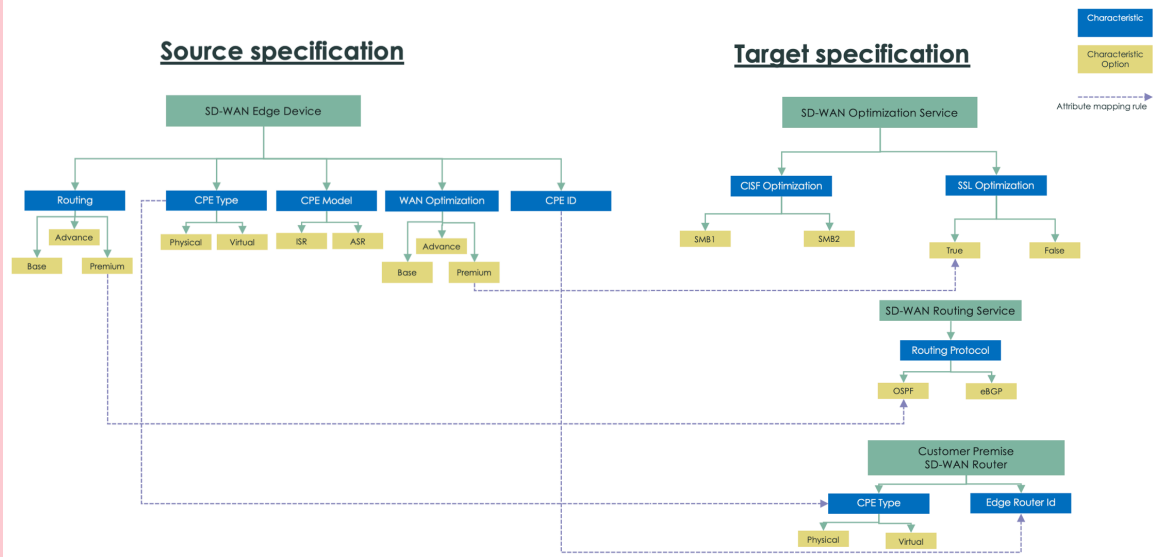
SD-WAN-Produktmodell



Das folgende Diagramm zeigt die zugeordneten Beziehungen zwischen den ausgewählten Merkmalen in der Spezifikation des SD-WAN-Quellgeräts und den Services, die sich aus ihrer Auswahl ergeben:

- Wenn ein Kunde Premium-Routing auswählt, wird das SD-WAN-Routing-Merkmal mit der Option OSPF-Routing-Protokoll-Merkmal definiert.
- Wenn ein Kunde Premium SD-WAN Optimization auswählt, erhält er den SD-WAN Optimization Service mit SSL-Optimierung als Ergebnis.
- Die Auswahl des CPE-Typs für die Spezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts definiert den CPE-Typ für die Spezifikation des Kundenstandort-SD-WAN-Routers.

Attributzuordnungsbeziehungen für ein SD-WAN-Edge-Gerät



Wenn Sie eine Attributzuordnungsregel für diese Beziehungen erstellen, führt dies zu folgendem 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.

Attributzuordnung für die Produktspezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts

Number	Source Specification	Source Characteristic	Source Characteristic Option	Target Specification	Target Characteristic	Target Characteristic Option
ATRMP0000001	SD-WAN Edge Device	Routing	Premium	SD-WAN Routing	Routing Protocol	OSPF
ATRMP0000002	SD-WAN Edge Device	CPE Type		Customer Premise SD-WAN Router	CPE Type	
ATRMP0000003	SD-WAN Edge Device	WAN Optimization	Premium	SD WAN Optimization Service	SSL Optimization	True
ATRMP0001001	SD-WAN Edge Device	CPE Id		Customer Premise SD-WAN Router	Edge Router Id	

Zugehörige Informationen

Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

[End]

[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie Attributzuordnungen für Domänenaufträge

Erstellen Sie regelgesteuerte Attributzuordnungen, um die Beziehungen und Zuordnungen zwischen und unter Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen zu definieren und um zu definieren, wie Attributwerte für diese Zuordnungen verbreitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Attributpropagierung können Sie Attributzuordnungen für die folgenden Aktionen definieren:

- Definieren Sie die Attributzuordnung von einer beliebigen Spezifikation zu einer beliebigen anderen Spezifikation, die in der Produkt- und Servicehierarchie verfügbar ist. Diese Auswahlmöglichkeiten umfassen gleichgeordnete Beziehungen und horizontale Beziehungen.
- Geben Sie in den Quell- und Zielspezifikationen dasselbe Merkmal und dieselben Merkmalsoptionen an.
- Wählen Sie verschiedene Merkmale und Merkmalsoptionen in den Quell- und Zielspezifikationen aus.
- Wählen Sie innerhalb eines Produktangebots eine Spezifikation einer höheren Ebene und eine Spezifikation einer niedrigeren Ebene oder eine Spezifikation einer niedrigeren Ebene und eine Spezifikation einer höheren Ebene 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:
Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen und zugehörige Aufschlüsselungsregeln erstellen, führt Now Platform die erforderlichen Validierungen durch, wenn Sie versuchen, Attributzuordnungen zu erstellen. Diese Validierungen stellen sicher, dass Ihre Attributzuordnungen eindeutig sind und vorhandene Aufschlüsselungsregeln nicht nachteilig beeinflussen. Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Wenn eine Aufschlüsselungsregel von einer Attributzuordnungsregel abhängt, kann der Auftragszerlegungsprozess den Auftrag nicht zerlegen, da er darauf wartet, dass die Attributzuordnungsregel den Merkmalswert bereitstellt, der für die Auftragszerlegung erforderlich ist. Die folgende Warnung wird angezeigt, wenn Sie eine Aufschlüsselungs- oder Attributzuordnungsregel speichern, die eine abhängige Beziehung mit einer nachteiligen Auswirkung verursachen würde:

Die Attributzuordnungsregel wirkt sich auf die Aufschlüsselungsregel in der {0}-Spezifikation für das {1}-Merkmal aus. Aktualisieren Sie diesen Datensatz, um diese Regelabhängigkeit aufzuheben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Spezifikationen**.
2. Wählen Sie im Anwendungsnavigator das gewünschte Modul aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Attributzuordnungen aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Attributzuordnungen“.

Feld	Beschreibung
Quellspezifikation	Quellspezifikation, die das Quellmerkmal und die Merkmalsoption enthält, die der ausgewählten Zielspezifikation, dem Merkmal und der Merkmalsoption zugeordnet werden sollen. Basierend auf Ihrer Auswahl im vorherigen Schritt wird dieses Feld automatisch mit der ausgewählten Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation gefüllt.
Quellmerkmal	Quellmerkmal, das der ausgewählten Zielspezifikation, dem Merkmal und der Merkmalsoption zugeordnet werden soll.
Merkmaloption der Quelle	Quellmerkmalsoption, die der ausgewählten Zielspezifikation, dem Merkmal und der Merkmalsoption zugeordnet werden soll. Wählen Sie die entsprechende Merkmalsoption aus, die dem Produkt zugeordnet ist. Durch Auswahl einer Merkmalsoption werden die Attributzuordnungen noch granularer als nur durch Auswahl eines Merkmals.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Zielspezifikation	Zielspezifikation, die Sie der ausgewählten Quellspezifikation, dem Quellmerkmal und der Quellmerkmalsoption zuordnen.
Zielmerkmal	Zielspezifikationsmerkmal, das Sie der ausgewählten Quellspezifikation, dem Quellmerkmal und der Quellmerkmalsoption zuordnen.
Zielmerkmalsoption	Merkmaloption für Zielspezifikation, die Sie der ausgewählten Quellspezifikation, dem Quellmerkmal und der Quellmerkmalsoption zuordnen. Wählen Sie die entsprechende Merkmalsoption aus, die dem Produkt zugeordnet ist. Durch Auswahl einer Merkmalsoption werden die Attributzuordnungen noch granularer als nur durch Auswahl eines Merkmals.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse
Der Auftragserfüllungsprozess wertet die von Ihnen definierten Attributzuordnungsregeln aus. Die Attributwerte werden von den Domänenaufträgen, die der Quellspezifikation zugeordnet sind, an die Domänenaufträge weitergegeben, die der Zielspezifikation zugeordnet sind.

Nächste Maßnahme
Erstellen Sie Ihre -Angebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Produktkatalog.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen, Mengenzuordnungen und Aufschlüsselungsregeln für Auftragsmanagement

Erstellen Sie die Spezifikationsbeziehungen und optionalen Aufschlüsselungsregeln, die die Zuordnungen zwischen den Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen für ein von Ihnen angebotenes Produkt definieren. Diese Beziehungen wirken sich darauf aus, wie ein Auftrag für einen Kunden erfüllt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen und Zuordnungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Sie geben an, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, zerlegt, erfüllt und an den Kunden geliefert wird. Wenn Sie beispielsweise ein Produkt über eine Servicespezifikation bereitstellen, können Sie festlegen, dass es aus drei eindeutigen Servicespezifikationen (Produkt, Service oder Ressource) besteht.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Das Zielprodukt, der Service oder die Ressourcenspezifikation, die Sie im Feld **Zielspezifikation** auswählen, kann einen beliebigen Status haben, einschließlich des Status Entwurf. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor sie in diesem Feld ausgewählt wird.

Sie können auch die Merkmalsoptionen des Mengenmerkmals für die Spezifikationsbeziehung auswählen, um die Menge der Zielspezifikationen bereitzustellen. Der Auftragszerlegungsprozess bezieht sich auf die zugeordnete Menge, um den Auftrag für die Quellspezifikation zu zerlegen und erstellt die erforderliche Anzahl von Domänenaufträgen für die Zielspezifikation.

Wenn das Mengenmerkmal eine Zahl als Merkmalsoption hat, bezieht sich der Aufschlüsselungsprozess auf die Merkmalsoption und erstellt die Anzahl der Domänenaufträge für die Zielspezifikation.

Optional können Sie Aufschlüsselungsregeln für die ausgewählten Quell- und Zielspezifikationsbeziehungen erstellen. Die Spezifikationsbeziehungen können Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen als Quellspezifikationen aufweisen.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter:

- Unterstützung für Bestellmengen in Auftragsmanagement
- Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Spezifikationen**.
2. Wählen Sie im Anwendungsnavigator das entsprechende Modul aus.
3. Wählen Sie die zugehörige Liste Spezifikationsbeziehungen aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Spezifikationsbeziehungen – Formularfelder“ in Produktkatalogformulare.
6. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie optional Aufschlüsselungsregeln für ausgewählte Spezifikationsbeziehungen, die eine Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation als Quellspezifikation haben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen

Definieren Sie eine optionale Aufschlüsselungsregel, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine bestimmte Option auswählt. Sie können optionale Aufschlüsselungsregeln für Spezifikationsbeziehungen erstellen, die eine Produktspezifikation enthalten, die Sie als Quellspezifikation definieren.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit Aufschlüsselungsregeln können Sie bestimmte zugeordnete Spezifikationen ausschließen, wenn ein Produkt während des Bestellvorgangs zerlegt wird. Beispielsweise enthält eine Produktspezifikation eines SD-WAN-Edge-Geräts verschiedene Merkmalsoptionen, einschließlich Routing und optionaler WAN-Optimierung, wie in der zugehörigen Spezifikationsbeziehung definiert. Sie können eine Aufschlüsselungsregel definieren, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine Option auswählt. Ein Beispiel ist die WAN-Optimierung. Bei Erfüllung des Auftrags wird kein Serviceauftrag für die WAN-Optimierung generiert.

Hinweis:
Aufschlüsselungsregeln gelten nur für Produktspezifikationen. Wenn Sie Attributausbreitungszuordnungen erstellen, wird beim Versuch, eine Aufschlüsselungsregel zu erstellen, die von einer zuvor definierten Attributzuordnungsregel abhängt, die folgende Meldung angezeigt:

Der Aufschlüsselungsregeldatensatz (Regel-ID) ist von der Attributzuordnungsregel (Regel-ID) abhängig. Aktualisieren Sie diesen Datensatz, um eine Abhängigkeit von der Attributzuordnungsregel zu vermeiden.

Weitere Informationen zur Attributzuordnung finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge.

Prozedur

1. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“das Symbol zum Öffnen des Datensatzes ( ) neben der Lieferantenbeziehung, für die Sie die Aufschlüsselungsregeln hinzufügen möchten.
   Der zugehörige Datensatz für die Spezifikationsbeziehung wird angezeigt.

   Hinweis:
   Sie können Aufschlüsselungsregeln nur für Spezifikationsbeziehungen erstellen, deren Quellspezifikation eine Produktspezifikation ist.

2. Wählen Sie **Datensatz öffnen**.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Aufschlüsselungsregeln“ **Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Weitere Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Formularfelder für Aufschlüsselungsregeln“ in Produktkatalogformulare.

5. Wählen Sie **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie Ihre Produktangebote in einem Katalog

Erstellen Sie versionierte Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Produktkatalog, damit Sie definieren können, wie Sie Ihre Produkte an Ihre Kunden verkaufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: 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

Ein Produktangebot mit Versionsverwaltung ist die auf den Kunden ausgerichtete Entität eines Produkts. Sie enthält die Produktbeschreibung, Preise, Berechtigung und Produktoptionen. Ein Produktangebot mit Versionsnummer ist immer einer Produktspezifikation zugeordnet. Kundenverträgen können nur veröffentlichte Produktangebote hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Angebote** > **Produktangebote**.
2. Wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt über Felder des Formulars für Produktangebote in Produktkatalogformulare.
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Wählen Sie in der Liste „Produktangebote“ das von Ihnen erstellte Produktangebot mit Versionsnummer aus. Der Datensatz für Produktangebote mit Versionsverwaltung wird zusammen mit den zugehörigen Listen „Produktangebotsmerkmale“ und „Produktvisualisierungen“ angezeigt.
6. Fügen Sie Ihrem versionierten Produktangebot bei Bedarf zusätzliche Merkmale hinzu.
7. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem versionierten Produktangebot Produktvisualisierungen hinzu.

   a. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Produktvisualisierungen **Neu**aus.

   b. Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein.

   c. Um eine Bilddatei zum Hochladen auszuwählen, wählen Sie **Zum Hinzufügen klicken aus**.

   d. Um Ihr -Image als primäres Image für das Produkt festzulegen, wählen Sie **Als primär festlegen**

   Hinweis:
   Sie können mehrere Bilder für Produkte hinzufügen, der Servicekatalog unterstützt jedoch nur ein Bild pro Produkt, wenn es im Servicekatalog veröffentlicht wird.
8. Wenn Sie die Erstellung der Produktangebotsversion abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrem Produktkatalog Produktangebote mit Versionsnummer hinzu.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produktkatalog erstellen

Erstellen Sie einen Produktkatalog, um Ihre Produktangebote hinzuzufügen. Als Anbieter können Sie mit dem Produktkatalog definieren, wie Sie Produkte an Ihre Kunden verkaufen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_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.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Produktkatalog, dem das Produktangebot zugeordnet ist, wird in Form einer Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt. Ähnliche Produktangebote, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind, werden zusammengruppiert. Ein Produktangebot wird zu einem Katalogelement in dieser Kategorie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog** > **Angebote** > **Produktangebotskataloge**.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktkatalog“

Feld	Beschreibung
Nummer	ID des Produktkatalogs.
Name	Name des Produktkatalogs.
Beschreibung	Beschreibung des Produktkatalogs.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Wenn Sie ein Abonnement für Telecommunications Service Management haben und Order Management for Telecommunications, Media, and Technologyverwenden, können undeinen Kundenvertrag mit einem Produktangebot verknüpfen, um eine Service Bridge-Berechtigung auszulösen, die das Produktangebot an die Instanz des Kunden weiterleitet. Der Angebotskatalog, dem das Produktangebot zugeordnet ist, wird in Form einer Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt. Das Produktangebot wird zu einem Katalogelement in dieser Kategorie.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Spezifikationsversionen werden erstellt und veröffentlicht

Als Produktkatalogmanager können Sie die Spezifikationsversionen erstellen und veröffentlichen, die die verbesserten Produkte und Services auflisten, die Sie Ihren Kunden in einem Produktkatalog anbieten können.

Übersicht

Als Service Provider definieren Sie die Produkte, Services und Ressourcen in Ihren Produktkatalogen, damit Ihre Kunden entscheiden können, was sie bei Ihnen kaufen möchten. Ihre Katalogelemente werden im Laufe der Zeit weiterentwickeln, um die Änderungen zu berücksichtigen, die sich darauf beziehen, wie Ihre Artikel verkauft, konfiguriert und an Ihre Kunden geliefert werden. In der Regel beziehen sich diese Änderungen auf technische Verbesserungen, die die Produkte, Services und Ressourcen marktfähiger und ansprechender für Ihre Kunden machen. Die Änderungen betreffen normalerweise Anpassung, Form und Funktion, Merkmale und Merkmalsoptionen sowie Spezifikationsbeziehungen Ihrer Katalogelemente. Zum Beispiel kann ein Heim-Internetprodukt über mehrere Überarbeitungen hinweg entwickelt werden, um Änderungen zu unterstützen, die sich auf die Preisgestaltung und höhere Internetgeschwindigkeit beziehen.

Automatische Übersetzung

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

Als Produktkatalogmanager erstellen Sie neue Spezifikationen und Produktangebotsversionen für Ihre Produkte. Durch die ordnungsgemäße Versionsverwaltung wissen Ihre Kundenservice-Mitarbeiter über die aktuellen Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote Bescheid, wenn sie an Ihre Kunden teuerere, ergänzende, aktualisierte oder zugehörige Produkte verkaufen.

Spezifikationsversionen zur Verwendung in Produktangeboten erstellen

Als Produktkatalogmanager führen Sie die folgenden Aktionen aus, wenn Sie eine Version einer Spezifikation zur Verwendung in einem Produktangebot erstellen:

1. Erstellen und weisen Sie eine Versionsnummer in jedem der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen oder Produktangebotsdatensätze zu, die von den Changes betroffen sind.
2. Erstellen Sie die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen für jede Spezifikation in der neuen Version. Als Produktkatalogmanager aktualisieren Sie die folgenden Informationen, um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die an den zugehörigen Spezifikationen vorgenommen wurden:
   - Merkmale
   - Merkmaloptionen
   - Spezifikationsbeziehungen
   - Aufschlüsselungsregeln
   - Mengenzuordnungen
   - Attributpropagierungsregeln

   Hinweis:
   Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion.
3. Erstellen Sie ein Produktangebot, und veröffentlichen Sie es, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellung und Veröffentlichung neuer Produktangebotsversionen.
4. Alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote löschen oder archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Außerkraftsetzen und Archivieren von versionierten Spezifikationen und Produktangeboten.

Aktualisierungen und Validierungen, die beim Erstellen und Veröffentlichen einer Spezifikationsversion durchgeführt werden

Wenn Sie eine Version für eine derzeit veröffentlichte Spezifikation erstellen, kopiert Now Platform® die folgenden Daten in den neuen Spezifikationsdatensatz oder füllt ihn wie folgt aus:

1. Kopiert die folgenden Felder mit diesen grundlegenden Spezifikationsdetails:
   - **Kategorie**
   - **Typ**
   - **Start-** und **Enddatum**
   - **Beschreibung**

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

- **Externe ID**
- **Produktcode** und **Produktlinie**
- **Kosten zu Unternehmen**
- **Zusammenfassung**
- **Installation erforderlich**
- **Standortspezifisch**

2. Löscht das Feld **„Externe Version“**.

> **Hinweis:**
> Die Felder **„Externe ID“** und **„Externe Version“** werden standardmäßig nicht in den Spezifikationsformularen angezeigt, können jedoch durch Ändern der Formularlayouts hinzugefügt werden.

3. Füllt die folgenden Felder mit den detaillierten Informationen aus, die Sie für die neue Spezifikationsversion eingeben:
   - **Version**. Die nächste inkrementelle Nummer wird angezeigt.
   - **Anzeigename**. Der Anzeigename ist die vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer. Sie können dieses Feld überschreiben.
   - **Anfangsversion**. Der Name der Basisversion der Spezifikation wird angezeigt, kann jedoch nicht geändert werden.
   - **Vorherige Version**. Der Name der Spezifikation entspricht dem in der vorherigen Version.
4. Kopiert das zugeordnete Merkmal und die Merkmalsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.
5. Kopiert die zugehörigen Spezifikationsbeziehungen, Attributzuordnungen, Aufschlüsselungsregeln und Mengenzuordnungen, wenn Sie Erweiterungspunktskripts verwenden. Beim Kopieren werden die Quellspezifikationen in der zugehörigen Spezifikationsbeziehung und den Aufschlüsselungsregel-Datensätzen automatisch auf die aktuellen Versionen der Quellspezifikationen aktualisiert. Wenn beispielsweise ein SD-WAN-Edge-Gerät die Quellspezifikation in diesen Datensätzen war und Sie ein neues SD-WAN-Edge-Gerät Version 2 erstellt haben, wird dies zur neuen Quellspezifikation.

> **Hinweis:**
> Weitere Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

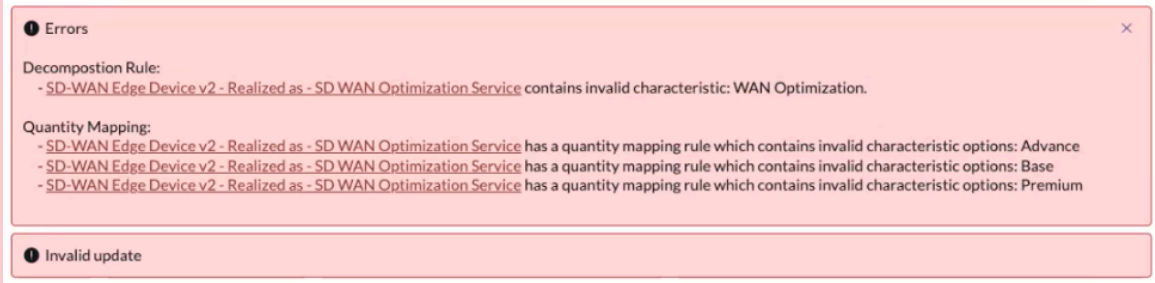
6. Kopiert die zugehörigen Mengenzuordnungen und Attributpropagierungsregeln. Die Quellenspezifikationen in den Mengenzuordnungen und Attributpropagierungsregeln werden ebenfalls auf die aktuellen Versionen aktualisiert. Weitere Informationen zu diesen Regeln finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge.

Wenn Sie die aktualisierte Spezifikationsversion veröffentlichen, führt der Now Platform® Validierungen Ihrer Bearbeitungen durch. Diese Validierungen stellen sicher, dass alle Regeln mit den Merkmalen und Merkmalsoptionen gültig sind, die für die neue Spezifikationsversion verfügbar sind. Wenn Sie versehentlich die Merkmale oder Merkmaloptionen entfernen oder ändern, auf die von anderen Regeln verwiesen wird, 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.

der neuen Spezifikationsversion zugeordnet sind, kann ein Fehler auftreten. Wenn ein Fehler auftritt, wird eine Meldung ähnlich diesem Beispiel angezeigt.

Validierungsfehler bei kopierten Regeln



Sie können eine neue Spezifikationsversion erst veröffentlichen, nachdem Sie alle Fehler behoben haben. Diese Tabelle enthält einige mögliche Validierungsfehler, die angezeigt werden können, und die Aktionen, die Sie zur Behebung des Problems ausführen können.

Validierungsfehler und Lösungsaktionen für Regeln wurden kopiert

Fehler	Lösungsaktionen
Ungültige Spezifikationsversion in der Spezifikationsbeziehung.	Aktualisieren Sie die Version der Quellspezifikation auf die aktuelle Version: **1.** Klicken Sie auf **Spezifikationsmerkmale**. **2.** Aktualisieren Sie das Feld **„Quellspezifikation“** im Formular „Spezifikationsbeziehungen“. Wenn Sie beispielsweise SD-WAN Edge Device Version 2 erstellen und es das zuvor veröffentlichte SD-WAN Edge Device Version 1 enthält, aktualisieren Sie das Feld entsprechend.
Ungültige Spezifikationsversionen in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren Sie die Version der Quellspezifikation auf die aktuelle Version: **1.** Klicken Sie auf **Spezifikationsbeziehungen**. **2.** Aktualisieren Sie das Feld **„Quellspezifikation“** im Formular „Spezifikationsbeziehungen“.
Ungültiges Merkmal in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie das ungültige Merkmal im Formular „Aufschlüsselungsregeln“: **1.** Klicken Sie auf **Spezifikationsmerkmale**. **2.** Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige Merkmale.
Ungültige Merkmalsoptionen in der Aufschlüsselungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie die ungültigen Merkmalsoptionen im Formular „Aufschlüsselungsregeln“:

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

Validierungsfehler und Lösungsaktionen für Regeln wurden kopiert (Fortsetzung)

Fehler	Lösungsaktionen
	1. Klicken Sie auf **Spezifikationsmerkmale**. 2. Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige Merkmalsoptionen.
Ungültige Merkmalsoptionen in der Mengenregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie die ungültigen Merkmalsoptionen im Formular „Attributzuordnungen“: 1. Klicken Sie auf **Attributzuordnungen**. 2. Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige Merkmalsoptionen.
Ungültige Spezifikationsversion in der Attributpropagierungsregel.	Aktualisieren Sie das Feld **„Quellspezifikation“** im Formular „Attributpropagierung“ auf die aktuelle Version.
Ungültiges Merkmal in der Attributzuordnungsregel.	Aktualisieren oder entfernen Sie die ungültigen Merkmale im Formular „Attributzuordnungen“: 1. Klicken Sie auf **Attributzuordnungen**. 2. Aktualisieren oder entfernen Sie ungültige Merkmale.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Spezifikationsversion

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Version einer vorhandenen Spezifikation im Status Veröffentlicht, um Ihren Kunden in Ihrem Produktkatalog eine verbesserte Version anbieten zu können.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine Version einer Spezifikation erstellen können, muss eine erste Basisversion der Spezifikation vorhanden und bereits veröffentlicht sein. Die Informationen, die Sie für eine neue Version angeben, sind die gleichen, die Sie für eine anfängliche Basisversion eingegeben haben, weisen jedoch einige wichtige Unterschiede auf. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie erstellen Versionen von Service- und Ressourcenspezifikationen auf die gleiche Weise wie eine Ressourcenspezifikation.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Produktspezifikationen“ die Produktspezifikation aus, für die Sie eine Version erstellen möchten.

Automatische Übersetzung

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

3. Klicken Sie im Formular **auf Neue Version erstellen**, und füllen Sie die Felder aus.
Eine Version einer Spezifikation erstellen Sie ähnlich wie ihre ursprüngliche Version, mit den Unterschieden, die in der folgenden Tabelle erläutert werden.

Formular „Produktspezifikation“

Feld	Beschreibung
Name	Name der neuen Produktspezifikation. Wenn sich der Name des Elements für die neue Version von dem der vorherigen Version unterscheidet, können Sie einen neuen Namen eingeben. Wenn der Name des Elements beispielsweise SD-WAN-Sicherheit lautet, überschreiben Sie es, wenn Sie einen neuen Namen für die neue Version wünschen.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird in diesem Feld 1 angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. ○ Wenn Sie die Ausgangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, normalerweise der Name der Spezifikation. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispielsweise wird SD-WAN Edge Device v2 in diesem Feld angezeigt, wenn: ▪ „SD-WAN-Edge-Gerät“ ist der Name der Spezifikation. ▪ „Version 2“ ist die aktuelle Version der Spezifikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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. Sie können dieses Feld nicht ändern.

Hinweis:
Informationen zu den verbleibenden Feldbeschreibungen finden Sie unter Feldbeschreibungen für Produktkatalogformulare in Bestellmanagement für Telekommunikation und Medien.

4. Um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden, aktualisieren Sie die Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln, Mengenzuordnungen und Attributpropagierungsregeln wie folgt:
   a. Um die Merkmale und Merkmalsoptionen, die Ihrer Spezifikation zugeordnet sind, zu aktualisieren, verwenden Sie die zugehörige Liste Spezifikationsmerkmale. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
   b. Um die Spezifikationsbeziehungen und die zugehörigen Aufschlüsselungsregeln zu aktualisieren, verwenden Sie die zugehörige Liste „Spezifikationsbeziehungen“. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.
   c. Um Attributzuordnungen zu aktualisieren, verwenden Sie die zugehörige Liste Attributzuordnungen. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge.
   d. Um ein Produktangebot aus der Spezifikation zu erstellen, navigieren Sie zu den zugehörigen Produktangeboten
5. Wenn Sie mit dem Erstellen der Spezifikationsversion fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Validierungen, die bei der Veröffentlichung einer neuen Spezifikationsversion durchgeführt werden, und zur Behebung von gemeldeten Fehlern finden Sie im Abschnitt über Validierungen in Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen.

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

Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung

Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen

Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und Veröffentlichen von Produktangebotsversionen in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Produktkatalogmanager können Sie die Produktangebotsversionen erstellen und veröffentlichen, in denen die verbesserten Produkte und Services aufgelistet sind, die Sie Ihren Kunden in einem Produktkatalog anbieten können.

Übersicht

Sie erstellen Produktangebotsversionen für ein vorhandenes Produkt, das Sie verbessern. Normalerweise erstellen Sie Versionen von Produktangeboten, indem Sie neue Versionen von Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen kombinieren. Durch die ordnungsgemäße Versionsverwaltung wissen Ihre Kundenservice-Mitarbeiter über die aktuellen Versionen Ihrer Produkt- und Serviceangebote Bescheid, wenn sie an Ihre Kunden teuerere, ergänzende, aktualisierte oder zugehörige Produkte verkaufen.

Erstellen von Versionen von Produktangeboten

Wenn Sie eine Version eines Produktangebots erstellen, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

1. Erstellen und weisen Sie eine Versionsnummer in jedem der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen oder Produktangebotsdatensätze zu, die von den Changes betroffen sind. Um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden, bearbeiten Sie die folgenden Daten, die der Produktangebotsversion zugeordnet sind:
   - Merkmale
   - Merkmaloptionen
   - Produktspezifikationen
2. Erstellen Sie die erforderlichen Spezifikationsbeziehungen, Aufschlüsselungsregeln und Attributzuordnungen für jede Spezifikation in der neuen Version. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen
   - Erstellen und veröffentlichen Sie eine neue Spezifikationsversion
3. Erstellen Sie das Produktangebot, und veröffentlichen Sie es, wenn Sie Ihren Produktkatalog aktualisieren.
4. Alte oder nicht verwendete Spezifikationen und Produktangebote löschen oder archivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Außerkraftsetzen und Archivieren von versionierten Spezifikationen und Produktangeboten.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 und Validierungen, die beim Erstellen und Veröffentlichen einer Produktangebotsversion durchgeführt werden

Wenn Sie eine Version für ein derzeit veröffentlichtes Produktangebot erstellen, kopiert Now Platform® die folgenden Daten in den neuen Produktangebotsdatensatz oder füllt ihn mit den folgenden Daten:

1. Kopiert die folgenden Felder mit diesen grundlegenden Produktangebotsdetails:
   - **Produktspezifikation**
   - **Vertragsbedingungen**
   - **Monatliche wiederkehrende Gebühren**
   - **Nicht wiederkehrende Gebühren**
   - **Beschreibung**
   - **Angebotskatalog**
   - **Verteilungskanal**
   - **Start-** und **Enddatum**
   - **Produktcode** und **Produktlinie**
   - **Kosten zu Unternehmen**
   - **Zusammengesetzte**Indikatoren, **Installation erforderlich**und **standortspezifische** Indikatoren
2. Füllt die folgenden Felder mit den detaillierten Informationen aus, die Sie für die neue Produktangebotsversion eingeben:
   - **Version**. Die nächste inkrementelle Nummer wird angezeigt.
   - **Anzeigename**. Der Anzeigename ist die vom System zugewiesene Verkettung des Produktangebotsnamens und der aktuellen Versionsnummer. Sie können dieses Feld überschreiben.
   - **Anfangsversion**. Der Name der Basisversion des Produktangebots wird angezeigt, kann jedoch nicht geändert werden.
   - **Vorherige Version**: Der Name des Produktangebots entspricht dem Namen der vorherigen Version.

Wenn Sie die aktualisierte Produktversion veröffentlichen, werden zusätzliche Validierungen für Ihre Bearbeitungen durchgeführt. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Kopierte Regeln für eine neue Spezifikationsversion aktualisieren“ in Erstellung und Veröffentlichung neuer Spezifikationsversionen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Produktangebotsversion in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Version eines vorhandenen Produktangebots im Status Veröffentlicht, damit Sie eine verbesserte Version in Ihrem Produktkatalog anbieten können.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine Version eines Produktangebots erstellen können, muss eine erste Basisversion des Produktangebots vorhanden und bereits veröffentlicht sein. Die Art

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Informationen, die Sie für eine neue Version angeben, entspricht den Angaben in der ursprünglichen Basisversion, weist jedoch bestimmte Unterschiede auf. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktangebot**.
2. Wählen Sie in der Liste „Produktangebote“ das Produktangebot aus, für das Sie eine Version erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular **auf Neue Version erstellen**, und füllen Sie die Felder aus.
   Die Art und Weise, wie Sie eine Version eines Produktangebots erstellen, ähnelt der Erstellung seiner ursprünglichen Version, mit den folgenden Ausnahmen.

   Hinweis:
   Informationen zu den verbleibenden Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Produktangebotsversionen“.

4. Aktualisieren Sie die Version des Produktangebots, um die technischen Änderungen widerzuspiegeln, die am physischen Produkt vorgenommen wurden:
   a. Um die Merkmale zu aktualisieren, die Ihrem Produktangebot zugeordnet sind, verwenden Sie die zugehörige Liste Produktangebotsmerkmale.
   b. Verwenden Sie die zugehörigen Listen Produktvisualisierungen, um die Produktvisualisierungen für Ihr versioniertes Produktangebot zu aktualisieren.
   c. **Hinweis:**
      Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem Katalog.
5. Wenn Sie die Erstellung der Produktangebotsversion abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Spezifikationen und Produktangebote in mit Versionsverwaltung werden stillgelegt oder archiviert Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Produktkatalogmanager können Sie eine veröffentlichte Spezifikation oder ein Produktangebot in den Status „Stillgelegt“ oder „Archiviert“ verschieben, wenn sie nicht mehr verwendet oder verkauft werden. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktangebot verwenden oder Spezifikationsversionen erstellen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Setzen Sie eine Spezifikationsversion in still, oder archivieren Sie sie Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Verschieben Sie eine veröffentlichte Spezifikationsversion in den Status „Stillgelegt“ oder „Archiviert“, wenn die Version nicht mehr verwendet oder an Ihre Kunden verkauft wird.

Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktangebot verwenden oder eine Spezifikationsversion erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur eine aktive Version der Spezifikation verwalten. Wenn Sie eine Spezifikationsversion stilllegen oder archivieren, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

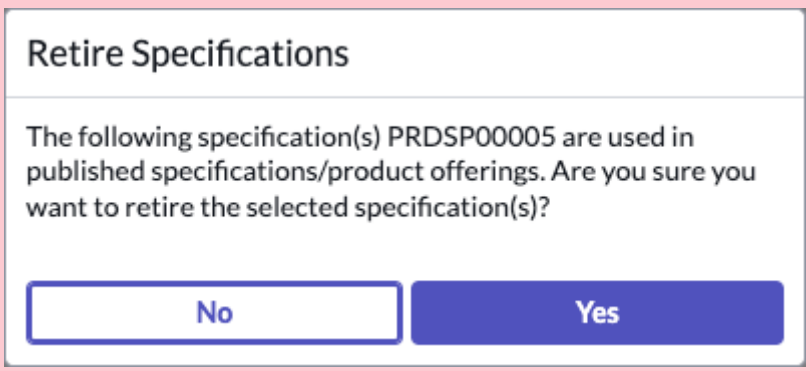
- Aktualisieren Sie die Spezifikationsversion.
- Verwenden Sie diese Liste, um andere Katalogentitäten oder -regeln wie Produktangebote, Spezifikationsbeziehungen, Attributzuordnungen oder Aufschlüsselungsregeln zu erstellen.

Service- und Ressourcenspezifikationsversionen werden auf die gleiche Weise außer Kraft gesetzt oder archiviert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen**.
2. Wählen Sie in der Liste „Produktspezifikationen“ die Produktspezifikation aus, die Sie stilllegen oder archivieren möchten.
3. Um die vorherigen Versionen anzuzeigen, die sich auf diese Spezifikation beziehen, klicken Sie auf **Versionen (n)**, wobei n für die Anzahl der Basisversionen und vorherigen Versionen für diese Spezifikation steht.

   Ausführliche Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Spezifikationsversionen“..
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Versionen (n)“ eine oder mehrere Spezifikationsversionen aus, die stillgelegt oder archiviert werden sollen:
   a. Um eine vorherige Spezifikationsversion stillzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Stilllegen**.
   b. Um eine frühere Spezifikationsversion zu archivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Archivieren**.
5. Um diese Spezifikationsversion stillzulegen, klicken Sie auf **Stilllegen**.
   Durch Validierungen wird sichergestellt, dass die Spezifikationsversion nicht in anderen aktiven Spezifikationen oder Produktangeboten verwendet wird. Wenn er in einer veröffentlichten Spezifikation oder einem veröffentlichten Produktangebot verwendet wird, wird die folgende Meldung angezeigt:

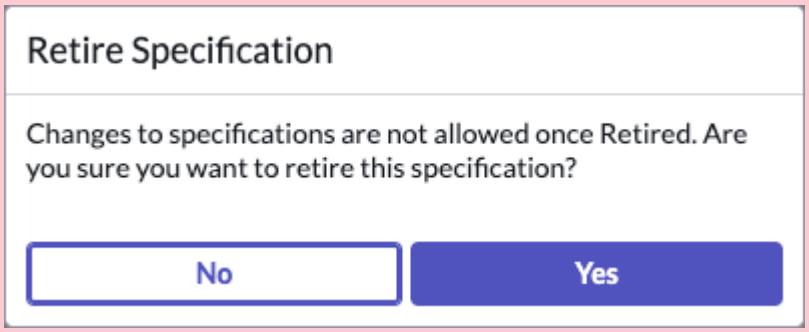


Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

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.

- Um die Stilllegung dieser Spezifikation zu überspringen, klicken Sie auf **Nein**.
- Um diese Spezifikation zurückzuziehen, klicken Sie auf **Ja**. Die folgende abschließende Bestätigungsmeldung wird angezeigt:



Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um die Stilllegung dieser Spezifikation zu überspringen, klicken Sie auf **Nein**.
- Um diese Spezifikation zurückzuziehen, klicken Sie auf **Y**. Wenn Sie eine Spezifikation stilllegen, ändert sich ihr Status in Stillgelegt. Nachdem Sie eine Spezifikation stillgelegt haben, können Sie keine Änderungen daran vornehmen, sie nicht mehr in einem Produktangebot verwenden oder Spezifikationsversionen dafür erstellen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Stellen Sie eine Produktangebotsversion in still oder archivieren Sie sie Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Verschieben Sie eine veröffentlichte Produktangebotsversion in den Status „Stillgelegt“ oder „Archiviert“, wenn sie nicht mehr verwendet oder an Ihre Kunden verkauft wird. Wenn Sie eine Produktangebotsversion stilllegen, können Sie sie nicht in einem Produktkatalog verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können nur eine aktive Version des Produktangebots verwalten. Nachdem ein Produktangebot stillgelegt oder archiviert wurde, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Aktualisieren Sie die Produktangebotsversion.
- Verwenden Sie es in einem Produktkatalog.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktangebot**.
2. Wählen Sie in der Liste „Produktangebote“ das Produktangebot aus, das Sie stilllegen oder archivieren möchten.
3. Um die vorherigen Versionen anzuzeigen, die sich auf dieses Produktangebot beziehen, klicken Sie auf **Versionen (n)**, wobei n für die Anzahl der Basisversionen und vorherigen Produktangebotsversionen steht.

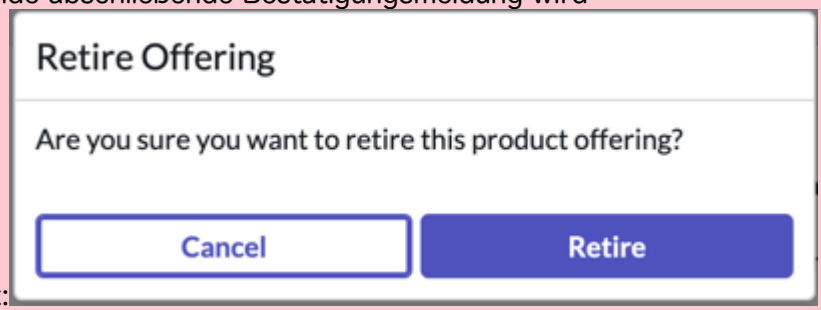
   Detaillierte Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie Formular „Produktangebotsversionen“..

Automatische Übersetzung

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

4. In der zugehörigen Liste „Versionen (n)“ können Sie eine oder mehrere Produktangebotsversionen auswählen, die stillgelegt oder archiviert werden sollen:
   a. Um eine vorherige Produktangebotsversion stillzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Stilllegen**.
   b. Um eine frühere Produktangebotsversion zu archivieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Spalte Nummer, und klicken Sie dann auf **Stilllegen**.
5. Um diese Produktangebotsversion stillzulegen, klicken Sie auf **Stilllegen**.

   Die folgende abschließende Bestätigungsmeldung wird angezeigt:



   Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um die Stilllegung dieses Produktangebots zu überspringen, klicken Sie auf **Abbrechen**.
   - Um dieses Produktangebot stillzulegen, klicken Sie auf **Stilllegen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen und veröffentlichen Sie eine -Vorlage

Erstellen und veröffentlichen Sie eine -Vorlage, um die 5G-Netzwerkservices für Ihre Organisation zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle:

- sn_prd_pm.product_catalog_admin
- sn_prd_pm.product_catalog_manager (schreibgeschützter Zugriff)

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** ( ) die Option aus **Vorlagen** > **Alle**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlagenformular

Felder	Beschreibungen
Nummer	Vom System generierte Nummer der Vorlage.
Name	Name der Vorlage.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Beschreibung	Beschreibung der Vorlage.
Status	Status der Vorlage. **Entwurf** Die Vorlage wurde erstellt, aber noch nicht im Katalog veröffentlicht, um in den Produkt- oder Servicespezifikationen verwendet zu werden. **Veröffentlicht** Die Vorlage wird im Katalog veröffentlicht und in den Produkt- oder Servicespezifikationen verwendet. **Deaktiviert** Die Vorlage wurde deaktiviert, und Sie können keine Änderungen an der deaktivierten Vorlage vornehmen. **Archiviert** Die Vorlage wird archiviert. Sie können nur stillgelegte Vorlagen archivieren.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie die zugehörige **Registerkarte Vorlagenmerkmale** und dann **Neu**aus, und füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Vorlagenmerkmale“.

Felder	Beschreibungen
Nummer	Nummer der automatisch ausgefüllten Vorlage.
Merkmal	Merkmal des Netzwerkservice, den Sie definieren.
Vorlage	Vorlage, die automatisch ausgewählt wird.
Obligatorisch	Obligatorische Merkmale, die durch Aktivieren des Kontrollkästchens bestätigt werden.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie die zugehörige **Registerkarte Vorlagenmerkmaloptionen** und dann **Neu**aus, und füllen Sie die Felder im Formular aus.

Formular „Vorlagenmerkmaloptionen“

Felder	Beschreibungen
Nummer	Nummer des automatisch ausgefüllten Vorlagenmerkmals.
Vorlagenmerkmal	Von Ihnen definiertes Vorlagenmerkmal.
Merkmaloption	Liste der Merkmalsoptionen, die in der Tabelle „Vorlagenmerkmal“ definiert sind.

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

Hinweis:
Diese Tabelle mit Vorlagenmerkmalsoptionen wird in der zugehörigen Liste der Tabelle „Vorlagenmerkmal“ angezeigt, wenn für das Merkmal Auswahl ausgewählt ist und das Kontrollkästchen auf „Ja“ oder „Nein“ gesetzt ist.

9. Veröffentlichen, aktualisieren oder kopieren Sie die Entwurfsvorlage.

Nächste Maßnahme
Sie erstellen und veröffentlichen die Servicespezifikationen und ordnen sie den Vorlagen zu. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Eine Vorlage löschen oder archivieren

Verschieben Sie eine veröffentlichte Segmentvorlage in den Status „Stillgelegt“ oder „Archiviert“, wenn die Vorlage nicht mehr verwendet wird. Wenn Sie eine Vorlage stilllegen, können Sie sie nicht in einer Servicespezifikation verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Vorlage stillgelegt oder archiviert haben, können Sie die folgenden Aktionen nicht ausführen:

- Aktualisieren Sie die Vorlage.
- Verwenden Sie diese Option, um andere Vorlagenentitäten wie Vorlagenmerkmale und Optionen für Vorlagenmerkmale zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Vorlagen**.
2. Wählen Sie in der Liste Vorlagen die Vorlage aus, die Sie stilllegen möchten.
3. Öffnen Sie die Vorlage, und wählen Sie **Stilllegen**aus.
   Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich stilllegen? Sobald Sie sie stillgelegt haben, können Sie keine Änderungen mehr daran vornehmen.

   Wenn die Vorlage in einer veröffentlichten Spezifikation verwendet wird, wird die folgende Meldung angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich stilllegen? Es wird in einer oder mehreren veröffentlichten Spezifikationen verwendet.

   Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

   - Um das Deaktivieren dieser Vorlage zu überspringen, wählen Sie **„Abbrechen“**aus.
   - Um diese Vorlage stillzulegen, wählen Sie **Stilllegen**aus.
4. Archivieren Sie diese Vorlage, indem Sie **Archivieren**auswählen.
   Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie diese Vorlage wirklich archivieren? Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

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

- Um die Archivierung dieser Vorlage zu überspringen, wählen Sie **Nein**aus.
- Wählen Sie **Ja**aus, um diese Vorlage zu archivieren.

Hinweis:
Sie können nur stillgelegte Vorlagen archivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragserfüllung konfigurieren

Sie können die Prozesse für die Erfüllung von Kundenaufträgen mithilfe von Workflow-Studiodefinieren.

Die Auftragserfüllung, auch Auftragsorchestrierung genannt, definiert, wie die Erfüllung von Aufträgen koordiniert wird. Sie können die Auftragserfüllungsprozesse definieren, die Sie benötigen, und sie dann konfigurieren, indem Sie die Aufgaben in der folgenden Tabelle ausführen.

Aufgabe	Beschreibung
1. Konfigurieren Sie Subflows für die Auftragserfüllung.	Subflows definieren den Aufgabenablauf für Erfüllungsmitarbeiter zur Erfüllung von Kundenaufträgen. Sie können einen Subflow aus dem Basissystem kopieren und ihn entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Subflows finden Sie unter Subflows .
2. Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für die Auftragserfüllung.	Entscheidungstabellen definieren die Bedingungen für die Auslösung des Auftragserfüllungs-Subflow. Die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwendet die Entscheidungstabelle „Auftragserfüllungsrichtlinie“. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungstabellen .
3. Konfigurieren Sie Auftragszuweisungsregeln, um Aufgaben basierend auf ihren Kompetenzen an Mitarbeiter weiterzuleiten.	Weitere Informationen zu Zuweisungsregeln finden Sie unter Zuweisungsregeln erstellen .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Flow-Aktionen für die Subflow-Definition der Erfüllung in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Wenn Sie Ihre eigenen Erfüllungs-Subflows in Workflow-Studiodefinieren, können Sie die Standard-Flow-Aktionen verwenden, die in Now Platformverfügbar sind. Jede Aktion befasst sich mit anderen Aspekten der Erfüllung oder Bestandswartung, was zu einer konsistenten Art und Weise beitragen kann, wie Daten abgerufen und aktualisiert werden.

Die Erfüllungs-Flows in den Demodaten, die mit Now Platform ausgeliefert wurden, verwenden die Flow-Aktionen in der folgenden Tabelle.

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

Aktionsname	Beschreibung
Erstellen Sie ein Installationsbasiselement und ein installiertes Produkt	Flow-Aktion zum Erstellen und Verwalten der Installationsfallelemente im Subflow der Auftragserfüllung. Die Flow-Aktion verwendet die Kundenauftragsposition, das Configuration Item (CI) und das verkaufte Produkt als Eingabe und erstellt das Installationsbasiselement und das installierte Produkt.
Konfigurationselement aktualisieren	Flow-Aktion, die eine verbindliche Möglichkeit zum Aktualisieren des Subflows für die Auftragserfüllung für Konfigurationselemente enthält. Die Flow-Aktion verwendet das verkaufte Produkt, die Produktmodell-ID und Kommentare als Eingabe und aktualisiert das entsprechende Configuration Item basierend auf dem Installationsbasiselement.
Untergeordnetes verkauftes Produkt abrufen	Flow-Aktion, die eine verbindliche Methode zum Abrufen der verkauften Produkte enthält, die für eine Spezifikation in einem Kundenauftrag relevant sind. Die Flow-Aktion verwendet die Spezifikation und das übergeordnete verkaufte Produkt als Eingabe und ruft das untergeordnete verkaufte Produkt aus der jeweiligen Hierarchie ab. Diese Flow-Aktion hilft bei Produktbestandsaktualisierungen, die am Ende des Erfüllungsprozesses auftreten.
Merkmalswert des Verkaufsauftrags abrufen	Flow-Aktion, die die Kundenauftragsposition und das Merkmal als Eingabe verwendet und einen Merkmalswert aus der Kundenauftragsposition zurückgibt. Wenn das Merkmal in der Kundenauftragsposition nicht vorhanden ist, wird der Standardwert für das Merkmal aus dem jeweiligen Angebot für die Auftragsposition zurückgegeben.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement-Datenmodell

Flow Designer

Flows

Erstellen Sie einen Ablauf

[End]

[store-future: BEGIN review]

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einer Anforderungsdefinition zum Verwalten der Auftragsaufgabenattribute

Erfahren Sie, wie Sie beim Erstellen einer Auftragsaufgabe eine Anforderungsdefinition verwenden können, um die Auftragsaufgabenattribute zu verwalten, z. B. die Spezifikationen und Merkmale eines Auftrags.

Übersicht über Auftragsaufgaben und Flows

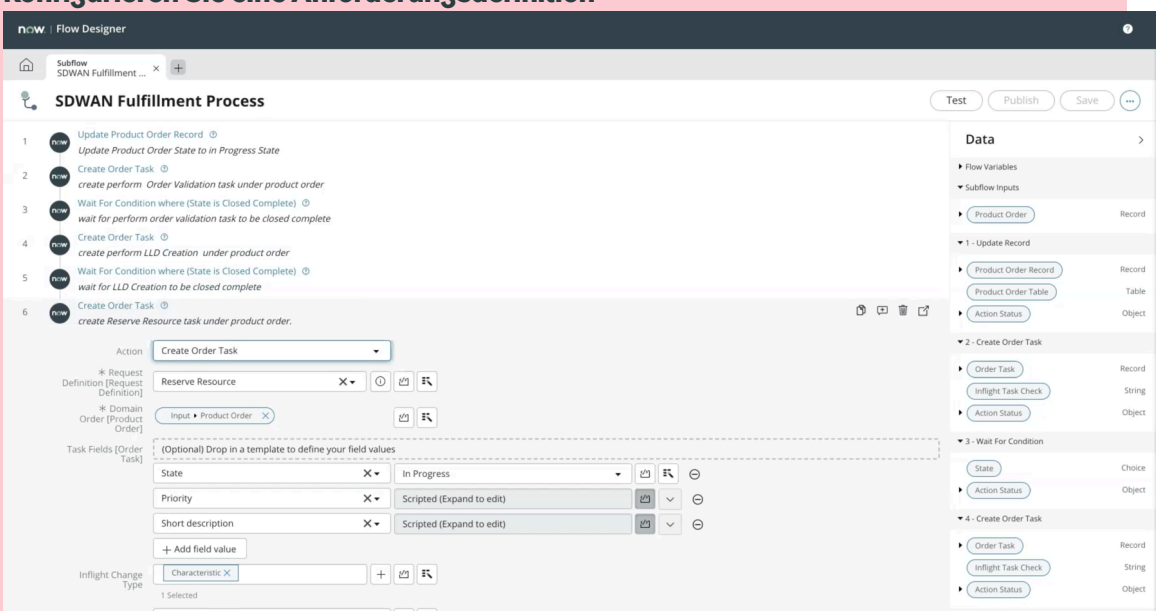
Mit Workflow-Studiokönnen Sie eine Bestellaufgabe konfigurieren, die eine Erweiterung der Entität Now Platform Aufgabe ist, während Sie einen Flow erstellen. Als Nächstes können Sie die Aktion „Auftragsaufgabe erstellen“ verwenden, um die Flow-Aktionen einzudämmen, die das Verhalten Ihrer Auftragsaufgaben definieren. Weitere Informationen zum Erstellen eines Flows und zum Konfigurieren einer Auftragsaufgabe finden Sie unter Flow erstellen .

Kategorisieren Sie Ihre Auftragsaufgaben mithilfe einer Anforderungsdefinition

Sie können das Feld **Anforderungsdefinition** im Formular „Auftragsaufgabe erstellen“ verwenden, um Ihre Auftragsaufgaben zu kategorisieren oder zu klassifizieren. Sie können bei Bedarf auch neue Anforderungsdefinitionen im Formular „Auftragsaufgabe erstellen“ hinzufügen. Ihre Service Desk-Mitarbeiter schließen die Auftragsaufgaben während Ihrer Auftragserfüllung auf Grundlage der Anforderungsdefinitionen, die Sie im Auftragsaufgabenformular konfigurieren.

Hinweis:
Sie können eine Anforderungsdefinition verwenden, um Auftragsaufgaben für mehr als einen Domänenauftrag zu erstellen, aber Sie können eine Anforderungsdefinition nicht verwenden, um mehrere Auftragsaufgaben für einen einzelnen Domänenauftrag zu erstellen.

Konfigurieren Sie eine Anforderungsdefinition



Wenn Sie eine Auftragsaufgabe erstellen, werden die meisten Auftragsinformationen von den allgemeinen Attributen in der Auftragsaufgabe erfasst. Wenn Ihr Auftragserfüllungsmitarbeiter Optionen für Spezifikationsmerkmale aus dem Kundenauftrag bereitstellen muss, hilft Ihnen die Anforderungsdefinition, die erforderlichen Spezifikationsmerkmale der Auftragsaufgabe zuzuordnen.

Um diese Bestellinformationen zu erfassen, müssen Sie die Merkmalsoptionen unter den Anforderungsdefinitionsfeldern in Ihrem Bestellaufgabenformular 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.

Weitere Informationen zu Anforderungsdefinitionen finden Sie unter Erstellen einer Anforderungsdefinition.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen einer Anforderungsdefinition

Erstellen Sie eine Anforderungsdefinition, und konfigurieren Sie sie in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology als Auftragsaufgabe, damit die Service Desk-Mitarbeiter zusätzliche Auftragsattribute für die Auftragserfüllung bereitstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_admin

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator [sn_ind_request_definition.LIST] ein, und drücken Sie die **Eingabetaste**.
2. Ändern Sie eine vorhandene Anforderungsdefinition, oder erstellen Sie eine neue.
   - Um eine vorhandene Anforderungsdefinition zu ändern, wählen Sie in der Spalte ID der Liste Anforderungsdefinitionen] eine Anforderungsdefinition aus.
   - Um eine Anforderungsdefinition zu erstellen, wählen Sie in der Liste Anforderungsdefinitionen **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Definition der Remote-Anforderung“.

Feld	Beschreibung
ID	Eindeutiger Bezeichner für die Anforderungsdefinition. **Hinweis:** Sie können eine ID nicht ändern, nachdem die Anforderungsdefinition erstellt wurde.
Aufgabentyp	Aufgabentabelle, die der Serviceanfrage zugeordnet ist. **Hinweis:** Sie können neue Auftragsaufgaben nur in der Tabelle „Auftragsaufgabe“ [sn_ind_tmt_orm_order_task] erstellen.
Name	Name zur Identifizierung der Anforderungsdefinition.

4. Speichern Sie die Definitionseinstellungen für die Remote-Anforderung.
   - Um eine neue Anforderungsdefinition zu speichern, wählen Sie **Absenden**aus.
   - Um die Änderungen an einer vorhandenen Anforderungsdefinition zu speichern, wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Ändern Sie im Formular „Anforderungsdefinition“ die Ansicht Standard in ORM-Anforderungsdefinition, und füllen Sie die Felder aus, um ein Merkmal für die Anforderungsdefinition zu 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.

Formular „Merkmal für Anforderungsdefinition“.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Name der Produktspezifikation.
Merkmal	Name des Produktmerkmals, für das Sie die Informationen aus dem Kundenauftrag erfassen möchten.
UI sichtbar	Option, die festlegt, ob das Feld **„UI sichtbar“** in der Tabelle mit den Merkmalen der Anforderungsdefinition als „wahr“ und das Merkmal im Bestellaufgabenformular angezeigt wird. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Feldwert als „falsch“ angezeigt, und das Merkmal wird nicht im Formular „Bestellaufgabe“ angezeigt.
Obligatorisch	Option, die angibt, ob das Feld **Obligatorisch** in der Tabelle mit den Merkmalen der Anforderungsdefinition als „wahr“ angezeigt wird. Der Service Desk-Mitarbeiter muss den Merkmalswert im Formular „Auftragsaufgabe“ angeben, um die Auftragsaufgabe zu schließen. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Feldwert als false angezeigt, und Ihr Service Desk-Mitarbeiter kann die Aufgabe schließen, ohne einen Merkmalswert im Formular „Bestellaufgabe“ anzugeben.
Schreibgeschützt	Option, die angibt, ob das Feld **„Schreibgeschützt“** in der Tabelle mit den Merkmalen der Anforderungsdefinition als „wahr“ angezeigt wird und Sie den Merkmalswert im Formular „Bestellaufgabe“ nicht bearbeiten können. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktivieren, wird der Feldwert in der Tabelle mit den Merkmalen der Anforderungsdefinition als „false“ angezeigt, und Sie können den Merkmalswert im Bestellaufgabenformular bearbeiten.

6. Wählen Sie **Absenden**.

[End]

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

[store-future: BEGIN review]

Integration mit Field Service Management

Kundenservice-Management stellt eine Integration mit der Anwendung Field Service Management bereit. Mit dieser Integration können Sie Informationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben aus einem Fall anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Plugins**.
2. Suchen Sie nach dem Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration).
3. Klicken Sie auf **Aktivieren**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Integration mit Field Service Management

Das Plugin „Customer Service with Field Service Management“ (com.snc.csm_fsm_integration) bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Kundenservice-Management und Field Service Management.

Benutzer können Account- und Kontaktinformationen zu Arbeitsaufträgen und Arbeitsaufgaben in der Anwendung Field Service Management anzeigen. Kunden und Verbraucher können fallbezogene Arbeitsaufträge über das Kundenservice- und Verbraucherservice-Portal anzeigen.

Wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter einen Arbeitsauftrag aus einem Kundenservicefall erstellt, schließen der Arbeitsauftrag und die Auftragsformulare fallbezogene Informationen wie den Account und Kontakt ein.

Wenn ein Kunde oder Verbraucher einen Fall aus einem Customer Service oder Consumer Service Portal anzeigt, kann er Details zu allen Arbeitsaufträgen und Aufgaben anzeigen, die mit diesem Fall verbunden sind.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Wenn Sie ein Abonnement für die Anwendung Field Service Management (FSM) erworben haben, können Benutzer von Kundenservice-Management alle FSM-Arbeitsaufträge und -termine erstellen und anzeigen. Externe CSM-Benutzer können FSM-Arbeitsaufträge und -termine ihrer eigenen oder zugehörigen Accounts erstellen und anzeigen.

Änderungen an der Anwendung Field Service Management

In der Field Service Management-Anwendung werden durch diese Integration die folgenden Felder zum Arbeitsauftragsformular hinzugefügt. Diese Felder sind in der Fallansicht sichtbar. Um diese Felder anzuzeigen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Arbeitsauftragsformulars, und wählen Sie **Ansicht** > **Fall**.

- Account
- Verbraucher
- Kontakt

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

- Asset
- Partner
- Partnerkontakt

Durch Aktualisieren des Felds **Account** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Unternehmen** aktualisiert. Durch Aktualisieren des Felds **Kontakt** im Arbeitsauftragsformular wird auch das Feld **Anrufer** aktualisiert.

Änderungen an der Anwendung Kundenservice-Management

In der Anwendung Kundenservice-Management wird durch diese Integration der Link **Arbeitsaufträge** dem Header des Customer und Consumer Service Portal hinzugefügt. Klicken Sie auf diesen Link, um eine Liste der Arbeitsaufträge anzuzeigen, einschließlich der Nummer, der Priorität, des Status und einer Kurzbeschreibung anzuzeigen. Welche Arbeitsaufträge in dieser Liste im Customer Service Portal angezeigt werden, hängt von der Kundenrolle ab: Kunde, Kundenadministrator, Partner oder Partneradministrator.

Klicken Sie in dieser Liste auf einen Arbeitsauftrag, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

Bekannte Einschränkungen

Zwischen dem Arbeitsauftragsformular und dem zugehörigen Fallformular erfolgt keine Synchronisierung. Wenn Informationen im Fallformular geändert werden, wird das Arbeitsauftragsformular nicht entsprechend aktualisiert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bestellanreicherungs-Flows mithilfe von konfigurieren Entscheidungstabellen

Ordnen Sie den Produkt- oder Servicespezifikationen Ergänzungs-Subflows zu, indem Sie die Flow-Richtlinie für die Auftragsergänzung in Entscheidungstabellenverwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **Flow-Richtlinie für Auftragsanreicherung**.
3. Wählen Sie in der Spalte **„Spezifikation** “ des Abschnitts „Bedingungen“ das Bestellpositionselement aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie das Produktangebot in der Spalte **Angebot** aus.

Ergebnisse
Im Ergebnisabschnitt wird eine Liste der Subflows angezeigt. Diese Subflows erstellen die Ergänzungsaufgaben für eine Bestellposition während des Ergänzungsprozesses. Weitere Informationen finden Sie unter Decision Builder user interface .

[End]

[store-future: BEGIN review]

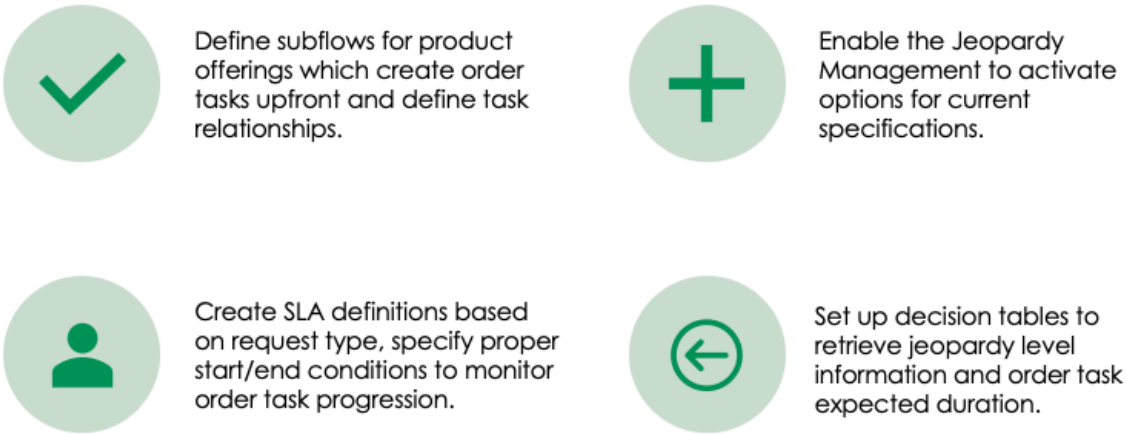
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Risikoverwaltung konfigurieren

Sie können Risikoverwaltung konfigurieren, um Aufgaben in einem Erfüllungsplan zu überwachen und Manager über die Gefährdungsstufen zu warnen.

Zum Einrichten Risikoverwaltung von in Auftragsmanagementsind mehrere Schritte erforderlich. Weitere Informationen zu den einzelnen Schritten und ihrer Ausführung finden Sie in der Setup-Tabelle Risikoverwaltung.

Konfigurationsaktivitäten für Gefährdungsverwaltung



Setup von Risikoverwaltung

Konfigurationsaktionen	Beschreibung
Definieren Sie Jeopardy-fähige Erfüllungs-Workflows	Definieren Sie Subflows für Produkt- und Servicespezifikationen mithilfe der folgenden Jeoapardy-spezifischen Workflow-Studio -Aktionen: • Geplante Auftragsaufgabe erstellen • Alle für Domänenauftrag erstellten Platzhalteraufgaben • Legen Sie Aufgabenbeziehungen fest • Alle Beziehungen, die für Bestellaufgaben im Domänenauftrag erstellt wurden • Status der Auftragsaufgabe festlegen Alle Aufgaben werden im Status Entwurf erstellt.
Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Aktivierung der Auftragsgefährdung	Aktivieren Sie Risikoverwaltung für Produkt und Service mithilfe der Richtlinie zur Aktivierungsrichtlinie für Auftragsgefährdung in Entscheidungsgenerator. **Hinweis:** Aktivieren Sie Risikoverwaltung für alle Erfüllungs-Flows innerhalb eines Auftrags oder einer Spezifikation.
Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) in Risikoverwaltung	Definieren Sie Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) basierend auf dem Anforderungstyp, und geben Sie die richtigen Start- und Endbedingungen an, um den Fortschritt der Auftragsaufgabe zu überwachen.

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

Setup von Risikoverwaltung (Fortsetzung)

Konfigurationsaktionen	Beschreibung
Risikoverwaltung konfigurieren	Richten Sie Entscheidungsrichtlinientabellen ein, um Gefährdungsinformationen abzurufen. Richtlinientabellen beinhalten: • Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung von Auftragsaufgaben • Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragspositionen • Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben
Legen Sie Geschäftszeiten für Aufgaben in Gefährdungsverwaltung fest	Mit der Systemeigenschaft `sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule` können Sie Geschäftszeiten für Aufgaben festlegen.

Zusätzliche Attribute in Risikoverwaltung

Der folgende Abschnitt enthält zusätzliche Informationen zu Risikoverwaltung:

- Ist die Domäne Risikoverwaltung getrennt? Ja.
- Wie interagiert Risikoverwaltung mit Domain Separation? Tabellen sind domänengetrennt.
- Führt Risikoverwaltung neue Rollen oder Zugriffssteuerungslisten (ACL) ein? Ja, Lesezugriff für die Aufgaben-SLA-Tabelle (task_sla) wird den folgenden Rollen gewährt:
  - sn_ind_tmt_orm.service_order_agent
  - sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent

Demodaten

Wenn Sie ein Telekommunikationsabonnement haben, sinddie folgenden Erfüllungs-Subflows in den -Demodaten fürOrder Management for Telecommunications and Media enthalten:

- Ethernet Edge Device Fulfillment
- Ethernet-Modem-Fulfilment
- Ändern Sie das Ethernet-Edge-Gerät
- Trennen Sie das Ethernet-Edge-Gerät
- Trennen Sie das Ethernet-Modem
- Netzwerkschnittstellen-Profilerfüllung
- Ändern Sie das Netzwerkschnittstellenprofil
- Netzwerkschnittstellenprofil für Verbindung trennen
- EVC-Konfigurationserfüllung
- Trennen Sie den EVC-Konfigurationsservice

[End]
[store-future: BEGIN review]

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

Definieren Sie Jeopardy-fähige Erfüllungs-Workflows

Erstellen Sie für die Gefährdung geeignete Erfüllungs-Workflows mit Workflow-Studio. Mit den -Workflows kann Risikoverwaltung die Bearbeitungszeiten von Aufgaben nachverfolgen und Risiken verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Erstellen von Erfüllungs-Flows beginnt mit der Definition von Subflows in Workflow-Studio mithilfe eindeutiger Aktionen, die für Risikoverwaltungentwickelt wurden.

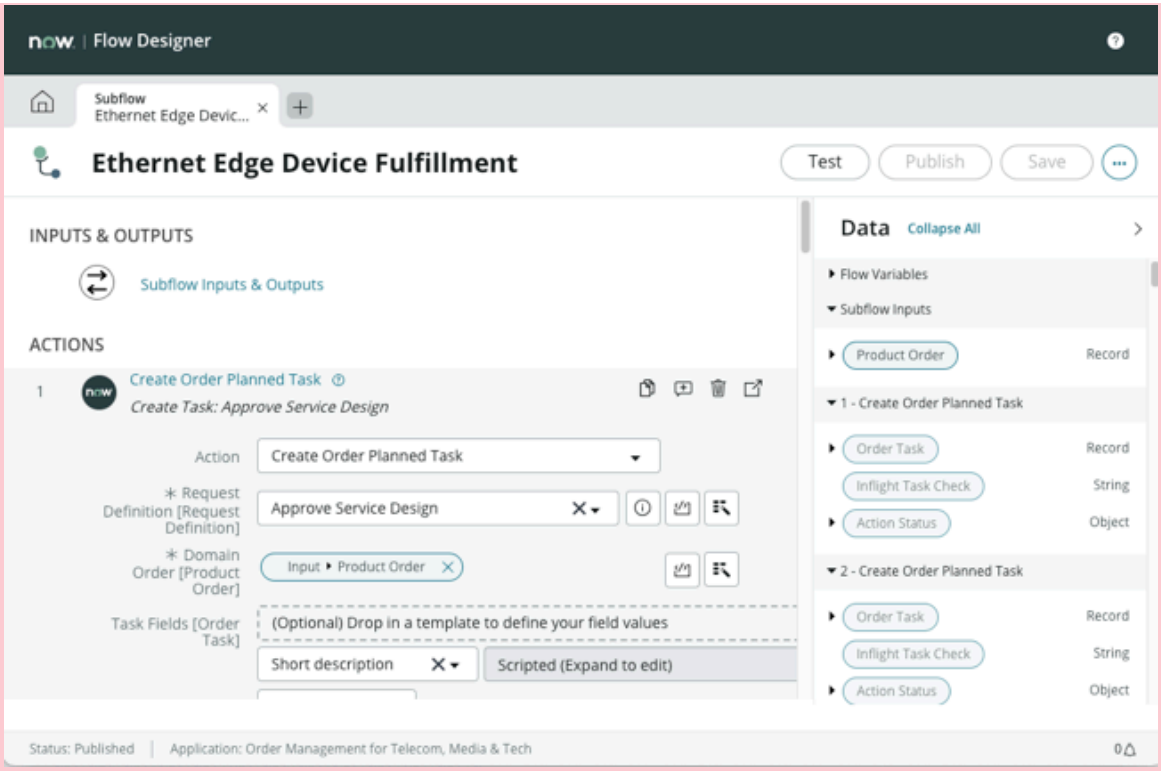
Die folgenden Workflow-Studio -Aktionen werden zum Erstellen von Risikoverwaltung -Flows verwendet:

- Geplante Auftragsaufgabe erstellen
- Alle für Domänenauftrag erstellten Platzhalteraufgaben
- Legen Sie Aufgabenbeziehungen fest
- Alle Beziehungen, die für Bestellaufgaben im Domänenauftrag erstellt wurden
- Status der Auftragsaufgabe festlegen

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Flow Designer**.
   Workflow-Studio wird in einem separaten Fenster geöffnet.
2. Wählen Sie **Subflows** aus, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Suchen Sie nach vorhandenen Subflows, die Sie bearbeiten möchten.
   - Starten Sie einen neuen Flow, indem Sie auswählen **Neu** > **Subflow**.
3. Geben Sie dem Subflow einen Namen und geben Sie zusätzliche Informationen an.
4. Wählen Sie die Aktion **Geplante Auftragsaufgabe erstellen 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. Erstellen Sie den Subflow Risikoverwaltung mit den folgenden Aktionen:

Flow-Aktionen in Risikoverwaltung

Bestell-Flow-Aktion	Definition
Geplante Auftragsaufgabe erstellen	Die Aktion **Geplante Auftragsaufgabe erstellen** erweitert geplante Aufgaben zu Risikoverwaltung.
Alle für den Domänenauftrag erstellten Platzhalteraufgaben	Die **Richtlinie „Alle Platzhalteraufgaben für Domänenauftrag erstellt“** legt die Domänenauftragsphase auf alle erstellten Auftragsaufgaben fest. Von anderen Subflows erstellte Auftragsaufgaben haben Beziehungen zu Domänenaufträgen erstellt.
Aufgabenbeziehung festlegen	Die Aktion **Aufgabenbeziehung festlegen** legt die Beziehung zwischen zwei Auftragsaufgaben fest, indem ein Datensatz in der Tabelle „planned_task_rel_planned_task“ erstellt wird. Die Tabelle berechnet die Laufzeit des Auftragspositionselements und die Berechnungen der Gefährdung der Auftragsaufgabe.
Alle Beziehungen, die für Auftragsaufgaben in Domänenaufträgen erstellt wurden	Die Aktion **Alle für Bestellaufgaben erstellten Beziehungen** führt den Domänenauftrag all_relationship_set ein und legt das Feld im Subflow auf „true“ fest, wenn alle Aufgabenbeziehungen hergestellt sind.
Legen Sie den Status der Aufgabenreihenfolge fest	Die Flow-Aktion überprüft, ob eine Auftragsaufgabe einen vorherigen Statuswert hat, und verwendet den vorherigen Status, um den Auftragsaufgabenstatus während der Ausführung zu aktualisieren. Mit der Aktion **„Status der Auftragsaufgabe festlegen“** wird geprüft, ob eine Auftragsaufgabe einen vorherigen Statuswert hat, und bei Statusänderungen während der Ausführung wird der

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

Bestell-Flow-Aktion	Definition
	vorherige Status verwendet, um den Status der Auftragsaufgabe zu aktualisieren.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen von Subflows finden Sie unter .

6. Testen Sie den Flow, indem Sie **Test**auswählen.
7. Veröffentlichen Sie den Flow, indem Sie **Veröffentlichen**auswählen.

Nächste Maßnahme
Der nächste Schritt zum Konfigurieren von Risikoverwaltung besteht in der Konfiguration der Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben mit Entscheidungsgenerator in Order Management for Telecommunications and Media als Teil der Konfiguration Risikoverwaltungvon .

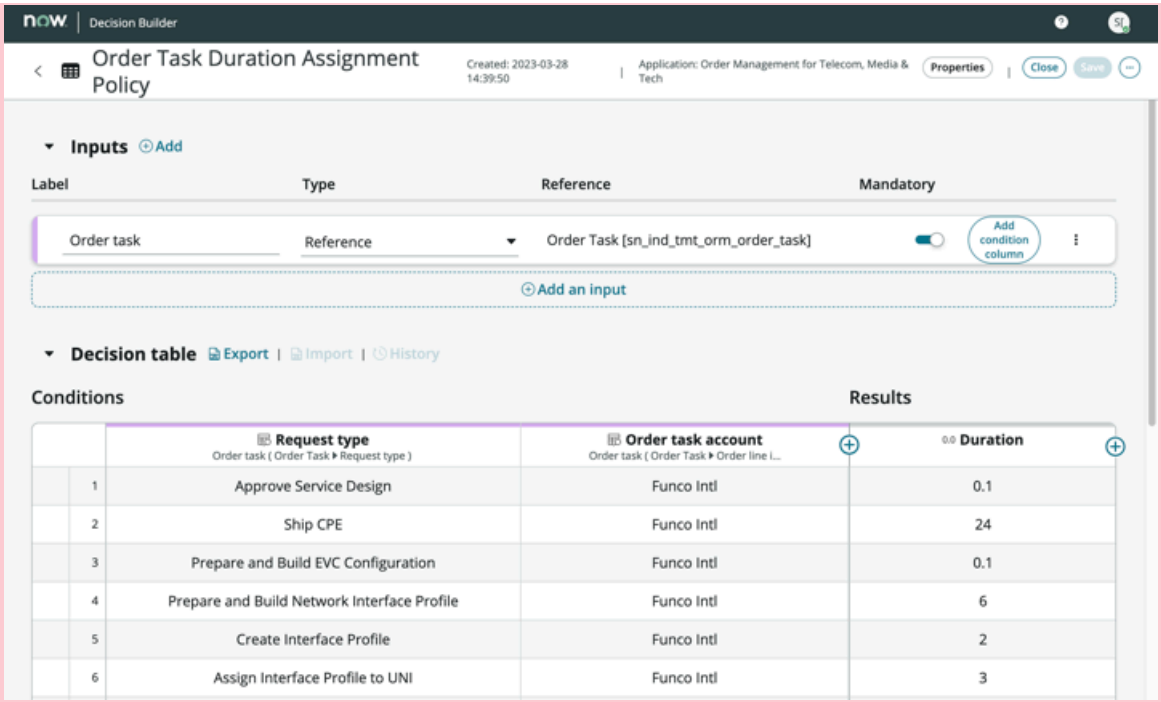
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator, um eine Zeitspanne für den Abschluss von Auftragsaufgaben zuzuweisen. Es ist Teil der Konfiguration von Risikoverwaltung.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie **Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben**aus.

Automatische Übersetzung

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



3. Füllen Sie die Felder in der Tabelle „Richtlinie für die Zuweisung der Dauer der Auftragsaufgabe“ aus.

Felder für die Zuweisungsrichtlinie für die Dauer der Auftragsaufgabe

Feld	Beschreibung
Anforderungstyp	Wählen Sie eine Auftragsaufgabe aus, um eine Dauer hinzuzufügen.
Bestellaufgabenkonto	Fügen Sie den Auftragsaufgaben-Account hinzu, der der Aufgabe zugeordnet ist.
Dauer	Geben Sie die zugewiesene Zeit für diese Aufgabe ein. Die Dauer basiert auf einem 24-Stunden-Format, wobei ganze Zahlen der Zeit in Stunden entsprechen. Minuten werden mit einem Dezimalkomma dargestellt. Zum Beispiel: ○ 20 Stunden = 20 ○ 30 Minuten = 0,5 ○ 6 Minuten = 0,1 **Hinweis:** Die für Auftragsaufgaben zugewiesene Zeit muss mit der in der SLA-Definition zugewiesenen Zeit übereinstimmen, die der Auftragsaufgabe zugewiesen ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) in Risikoverwaltung.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme

Der nächste Schritt besteht in der Konfiguration von SLA-Definitionen für Risikoverwaltung. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) in Risikoverwaltung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Definitionen für Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) in Risikoverwaltung

Erstellen Sie Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) und verknüpfen Sie sie mit Aufgaben in einem Erfüllungs-Workflow im Rahmen der Konfiguration von Risikoverwaltung. SLAs werden Aufgaben zugewiesen und definieren die Zeit, die eine Aufgabe in Anspruch nehmen soll. Nachdem SLAs mit einer Aufgabe verknüpft wurden, überwacht das SLA die Aufgabe und den Erfüllungsprozess.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Erstellen von SLA-Definitionen ist ein Teil der Konfiguration von Risikoverwaltung. SLAs sind mit Aufgaben in einem Erfüllungsplan verknüpft. Das SLA verfolgt die Zeit, die eine Aufgabe zum Abschließen benötigt. Wenn die Aufgabe länger dauert als die SLA-Definition, werden Gefährdungswarnungen erstellt. Erfüllungsmanager können die Gefährdungsstufen überwachen und sich warnen lassen, wenn Aufgaben gefährdet sind. Das Definieren von SLAs umfasst die folgenden Schritte:

- SLA für eine Auftragsaufgabe definieren.
- Legen Sie die erwartete Dauer für die Aufgabe fest.
- Definieren Sie, wann die SLA-Uhr gestartet, gestoppt und angehalten werden soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **SLA-Definitionen**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „SLA-Definition“ die Felder im Formular „SLA-Definitionen“ aus.

Formular „SLA-Definition“

Feld	Beschreibung
Name	Name, der die SLA-Definition identifiziert.
Typ	Wählen Sie **SLA** als Typ der Vereinbarung aus.
Ziel	Wählen Sie **Lösung**aus.
Tabelle	Wählen Sie die Tabelle **„Auftragsaufgabe“ (sn_ind_tmt_ord_order_task)** aus.
Flow	Wählen Sie den **SLA-Verarbeitungs-Flow für den Bestellaufgaben** -Flow oder einen anwenderdefinierten Flow aus, der von der Basissystemversion erweitert wird, um die Gefährdungsberechnungen durchzuführen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Protokollierung aktivieren	Aktiviert die Debug-Protokollierung. Die Debugprotokollierungsinformationen enthalten Details zu den Bedingungen, die erfüllt oder nicht erfüllt wurden. Die Informationen enthalten auch die Vorher- und Nachher-Werte für die Aufgaben-SLA- und Aufgabendatensätze.
Typ (Dauer)	Wählen Sie **Anwenderdefinierte Dauer aus**.
Dauer	Geben Sie eine Dauer für die Aufgabe ein. Die Dauer muss mit **der Zuweisungsrichtlinie für die Dauer der Auftragsaufgabe**übereinstimmen. **Hinweis:** Risikoverwaltung unterstützt nur die Dauer von 24 x 7.
Zeitplanquelle	Wählen Sie **die SLA-Definition**aus.
Zeitplan	Wählen Sie als Zeitplan **24 x 7** aus.
Zeitzonenquelle	Wählen Sie **Zeitzone der SLA-Definition**aus.
Registerkarten	
Startbedingung	Definieren Sie die Startbedingungen, unter denen die SLA-Parameter gestartet werden.
Anhaltebedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA die verstrichene Zeit anhält. **Hinweis:** Die Bedingungen für Starten und Anhalten in der SLA-Definition müssen mit den gleichen Bedingungen in der Zuweisungsrichtlinie für die Dauer der Auftragsaufgabe übereinstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Zuweisung der Dauer von Auftragsaufgaben.
Stoppbedingung	Definieren Sie die Bedingungen, unter denen das SLA abgeschlossen wird. Wenn alle diese Bedingungen erfüllt sind, wird das Aufgaben-SLA abgeschlossen, unabhängig davon, ob es verletzt wurde.
Rücksetzbedingung	Bestimmt, ob die vorhandene Aufgabe beim Zurücksetzen des Aufgaben-SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird. Definiert die Bedingungen, unter denen das aktuelle SLA abgebrochen oder abgeschlossen wird und ein neues SLA angefügt wird. Die Startbedingung muss erfüllt sein, damit ein neues SLA angefügt wird. Die Reset-Bedingung hilft auch, SLAs zu konfigurieren, wenn sich der Wert eines

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

Feld	Beschreibung
	Felds im Aufgabendatensatz ändert, sich in einen oder von einem Wert ändert.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Der nächste in Risikoverwaltung zu konfigurierende Bereich sind die Entscheidungstabellen. Verwenden Sie den folgenden Link: Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragspositionen

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragspositionen

Konfigurieren Sie die Berechnungsrichtlinie für die Gefährdungsliste für Auftragspositionen mit Entscheidungsgenerator in Auftragsmanagement als Teil der Konfiguration Risikoverwaltungvon .

Vorbereitungen

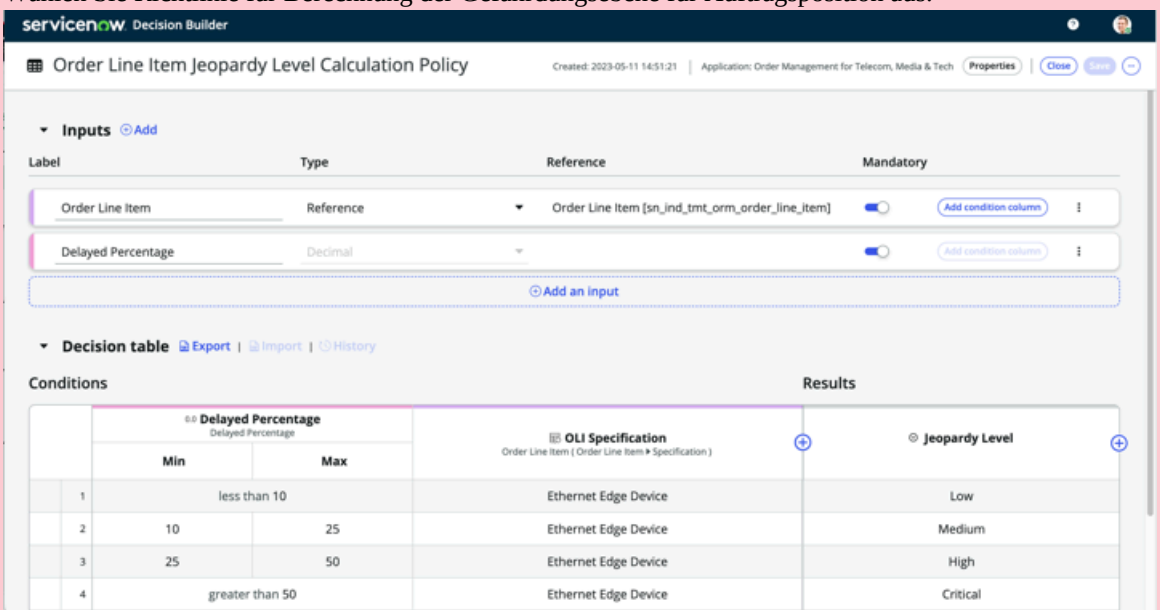
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Entscheidungsgenerator, um die Gefährdungsrisikostufe für Bestellpositionenfestzulegen. Sie müssen einen Zeitbereich für jede Gefährdungsstufe angeben. Wenn der Zeitbereich erreicht ist, wird die verknüpfte Gefährdungsstufe angezeigt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungstabellen**.
2. Wählen Sie Richtlinie für Berechnung der Gefährdungsebene für Auftragsposition aus.



3. Füllen Sie die Felder in der Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe des Auftragspositionselements 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.

Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragspositionselement

Feld	Beschreibung
Prozentsatz verspätet	Legen Sie den minimalen und maximalen verzögerten Prozentsatz für das Auftragspositionselement fest.
Auftragspositionselemente (OLI) – Spezifikation	Wählen Sie die Auftragsposition aus, die an den **Prozentsatz für Verzögert**angehängt werden soll.
Gefährdungsstufe	Legen Sie die Gefährdungsstufe für die im Feld **„Verzögerter Prozentsatz“** angegebenen Werte fest. Beispiel: ○ Weniger als 10 % verzögerter Prozentsatz = niedrigste Gefährdungsstufe. ○ Bei 10–25 % Abschluss wechselt Gefährdungsstufe zu Warnung „Mittel“. Wenn beispielsweise die Mindest- und Höchstwerte im Feld **Verzögerter Prozentsatz** jeweils 5 % und 10 % betragen, können Sie diesem Wertebereich eine geringe Gefährdungsstufe zuweisen.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben

Konfigurieren Sie die Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgaben mit Entscheidungsgenerator in Auftragsmanagement als Teil der Konfiguration Risikoverwaltungvon .

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

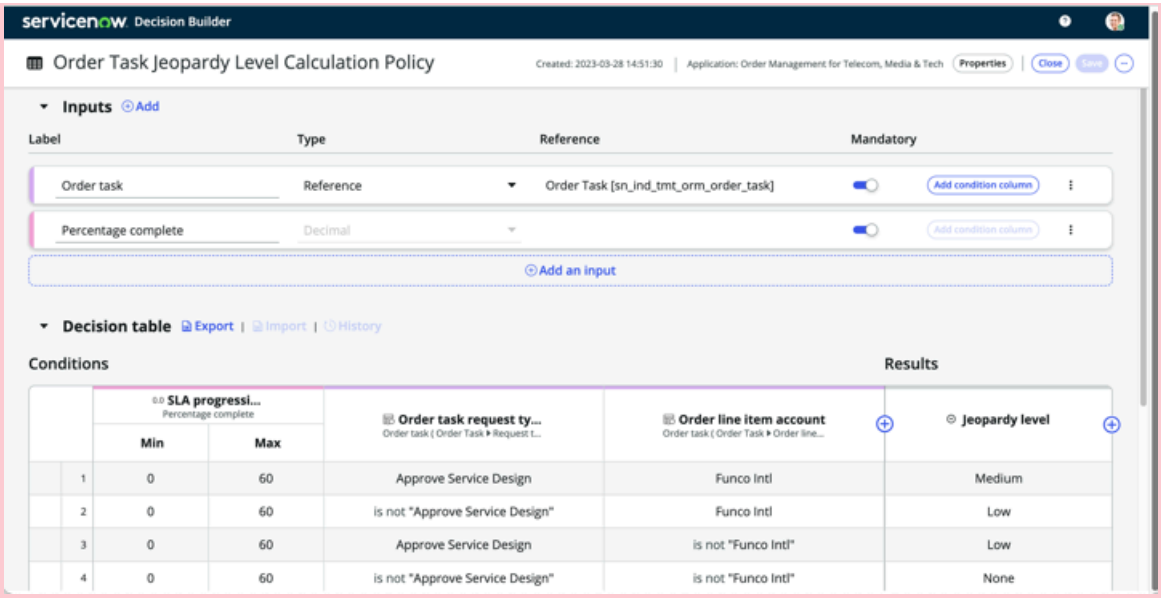
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Dieses Verfahren verwendet Entscheidungsgenerator, um die Risikostufen für den minimalen und maximalen Abschluss in Prozent für Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) für Auftragsaufgabenfestzulegen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie **Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgabe**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. Füllen Sie in der Tabelle „Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgabe“ die Felder aus.

Richtlinie für die Berechnung der Gefährdungsstufe für Auftragsaufgabe

Feld	Beschreibung
SLA-Fortschritt	Legen Sie den minimalen und maximalen Prozentsatz für die Auftragsaufgabe fest.
Anforderungstyp für Auftragsaufgabe	Wählen Sie den Anforderungstyp für Auftragsaufgaben aus. Eine Anforderungsaufgabe ist Teil eines gefährdeten Workflows.
Account für Bestellposition	Wählen Sie den Account für das Auftragspositionselement aus. Der Account ist mit dem Auftrag und der Auftragsposition verknüpft.
Gefährdungsstufe	Weisen Sie die Gefährdungsstufe zu, die den Mindest- und Höchstwerten des SLA-Fortschrittsprozentsatzes zugeordnet werden soll.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Aktivierung der Auftragsgefährdung.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Richtlinie zur Aktivierung der Auftragsgefährdung

Fügen Sie Produkt- und Servicespezifikationen mithilfe der Richtlinie für die Aktivierung von Auftragsgefährdungs-Richtlinien in EntscheidungsgeneratorRisikoverwaltung Workflows hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

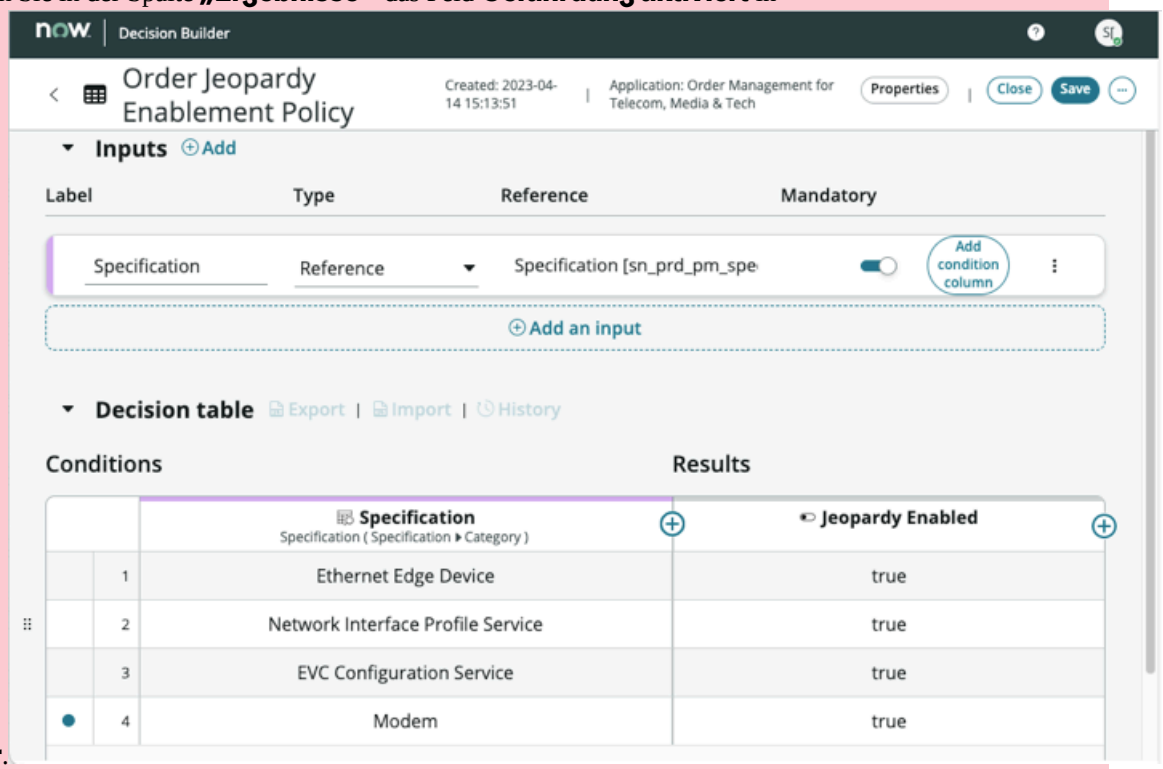
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie Entscheidungsgenerator, um zu definieren, welche Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation gefährdet ist.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungstabellen**.
   Entscheidungsgenerator wird in einem separaten Fenster geöffnet.
2. Wählen Sie Richtlinie für Auftragsgefährdungsaktivierung.
3. Wählen Sie in der Spalte **Bedingungen** unter dem Abschnitt **Spezifikation** eine Produkt- oder Servicespezifikation aus, die mit Risikoverwaltungverknüpft werden soll.
4. Ändern Sie in der Spalte **„Ergebnisse** “ das Feld **Gefährdung aktiviert** in **Wahr**.



> **Hinweis:**
> Einträge in dieser Entscheidungstabelle beziehen sich auf Produkt- oder Servicespezifikationen der obersten Ebene. In einer einzigen Bestellung können Kunden mehrere Produkte oder Services der obersten Ebene erwerben. Wenn jedoch eines der Produkte oder Services nicht gefährdet ist, wird der gesamte Auftrag als nicht gefährdete Bestellung behandelt.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Produktspezifikations-Workflow ist gefährdet. Die Gefährdungslogik beginnt, wenn der Spezifikations-Workflow gestartet wird.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie Risikoverwaltungkonfiguriert haben, lesen Sie unter Überwachung Risikoverwaltung verschiedene Möglichkeiten zur Überwachung von Risikoverwaltungnach.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Legen Sie Geschäftszeiten für Aufgaben in fest Risikoverwaltung

Verwenden Sie die Systemeigenschaft *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule*, um Geschäftszeiten für Aufgaben in Risikoverwaltungfestzulegen.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** und geben Sie im Filter sys_properties.listein.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *sn_ind_tmt_orm.order_task_schedule*.
3. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.

> **Hinweis:**
> Der Standardwert für die Eigenschaft ist auf **False**festgelegt.

4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Geschäftszeiten werden für Aufgaben in Risikoverwaltungverwendet.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ausfallmanagement in konfigurieren Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Als Anbieter können Sie Fallout Management verwenden, um Probleme bei der Auftragsverarbeitung zu identifizieren, zu untersuchen und zu lösen, damit die Auftragsverarbeitung bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Der Ausfalltyp ist eine Kategorie, die die Art der Ausfallaktivität angibt. Die Ausfalltypen „Abrechnungsproblem“, „Bestandszuordnungsfehler“ und „Bereitstellungsfehler“ sind in Now PlatformStandard. Sie können je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens zusätzliche definieren. Weitere Informationen zum Verwalten des Ausfalls von Auftragsaufgaben finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen für Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Definieren Sie Ihre eigenen unternehmensspezifischen Ausfalltypen, um Probleme bei der Auftragsverarbeitung zu identifizieren, zu lösen und zu untersuchen, damit die Verarbeitung bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Ausfalltyp ist eine Kategorie, die die Art der Ausfallaktivität angibt. Die Ausfalltypen „Abrechnungsproblem“, „Bestandszuordnungsfehler“ und „Bereitstellungsfehler“ sind in Now PlatformStandard. Sie können je nach den Anforderungen Ihres Unternehmens zusätzliche definieren. Weitere Informationen zum Verwalten des Ausfalls von Auftragsaufgaben finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator /sn_fallout_mgmt_fallout_type.listein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.

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

3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Typs des Change während der ausführung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfiguration der Verwaltung von Change-Aufträgen während der ausführung in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Sie können das Change-Order-Management während der ausführung mit der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, um den Eingang von Changes für Kunden- oder Serviceaufträge zu verwalten, die noch orchestriert und erfüllt werden.

Mit Change-Order-Management während der Ausführung können Sie bestimmen, wann Sie solche Änderungen zulassen, die Auswirkungen der angeforderten Änderungen auf einen Auftrag bewerten und automatisch einen Vergütungsplan für die Änderung generieren. Weitere Informationen zum Ändern oder Stornieren von Bestellungen während der Ausführung finden Sie unter Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.

Hinweis:
Die Überarbeitungstypen für Merkmal, Kontakt, Menge oder Preis während der Ausführung sind in Now Platform Standard. Sie können jedoch zusätzliche Typen entsprechend den Anforderungen Ihres Unternehmens definieren. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Typen von Auftragsänderungen während der Ausführung“ in der Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung für Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Definieren Sie eigene unternehmensspezifische Change-Typen für Aufträge während der Ausführung, die zur Kategorisierung von Überarbeitungen oder Stornierungsanforderungen, Produktbestellungen, Serviceaufträgen und zugehörigen Einzelposten verwendet werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sn_ind_tmt_orm_inflight_change_type.list`ein.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Geben Sie im Feld **Name** den Namen des Auftragsänderungstyps während der Ausführung ein.
4. Klicken Sie auf **Absenden**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Bestellaufgaben konfigurieren, um auf Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen während der ausführung zu reagieren

Sie können Workflow-Studio verwenden, um Ihre Bestellaufgabendatensätze so zu konfigurieren, dass Sie auf Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung reagieren.

Übersicht

Die Aktion „Auftragsaufgabe erstellen“ enthält Flow-Aktionen, mit denen Sie die Auftragsaufgaben für die Überarbeitung und Stornierung von Aufträgen während der Ausführung definieren.

Weitere Informationen zum Erstellen von Flows und zur Verarbeitung von Auftragsänderungen während der Ausführung finden Sie unter:

- Flow erstellen
- Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung

[store-future: BEGIN review]Ein Beispiel für die Aktion „Flow erstellen“ finden Sie unter dem Beispiel-Flow Change Cisco Firepower Monitoring-System (System-Flow Change Cisco Firepower Monitoring) in Ihren Demodaten, der mit Now Platforminstalliert wird.[End]

Wenn Sie eine Aktion „Auftragsaufgabe erstellen“ definieren, können Sie die Standard-Flow-Aktionen verwenden, die in Now Platformverfügbar sind. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste dieser Standard-Flow-Aktionen.

Flow-Aktionsfelder für Auftragsaufgabe erstellen

Flow-Aktionsfeld „Auftragsaufgabe erstellen“.	Beschreibung
Changetyp während der Ausführung	Flow-Aktion zum Konfigurieren der Auftragsaufgabe als Reaktion auf den entsprechenden Change-Typ. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: **Kontakt** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Kontaktinformationen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. **Preis** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Preisinformationen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. **Menge** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Mengeninformationen einer vorhandenen Bestellposition vorgenommen werden. **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.

Flow-Aktionsfelder für Auftragsaufgabe erstellen (Fortsetzung)

Flow-Aktionsfeld „Auftragsaufgabe erstellen“.	Beschreibung
	Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an den Merkmalsinformationen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. **Zugehörige Elemente** Die Auftragsaufgabe reagiert auf Änderungen, die an Informationen zu zugehörigen Elementen einer vorhandenen Auftragsposition vorgenommen werden. Wenn die Aufgabe nicht mit einem Change-Typ während der ausführung zusammenhängt, können Sie sie leer lassen. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Typen von Auftragsänderungen während der Ausführung“ in der Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.
Change-Option während der Ausführung	Flow-Aktion, um zu definieren, ob die Auftragsaufgabe mit Merkmalsänderungen oder nur mit einigen Merkmalsänderungen aus der entsprechenden Anforderungsdefinition verknüpft ist. Sie können eine der folgenden Optionen auswählen: **Nicht zutreffend** Die Auftragsaufgabe darf nicht auf Merkmalsänderungen reagieren, die am Auftrag vorgenommen werden. **Merkmale aus Anforderungsdefinition** Die Auftragsaufgabe sollte auf den spezifischen Satz von Merkmalen reagieren, die Sie in der Tabelle „Merkmal für Anforderungsdefinition“ [sn_ind_tmt_orm_req_def_char] definieren. Diese Datensätze enthalten die Zuordnungen der Bestellaufgaben zu bestimmten Merkmalsätzen. **Beliebige Merkmale** Die Auftragsaufgabe sollte auf alle Überarbeitungen reagieren, die an den Merkmalen der Bestellposition vorgenommen werden, die im Kunden- oder Serviceauftrag verfügbar sind.

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

Flow-Aktionsfelder für Auftragsaufgabe erstellen (Fortsetzung)

Flow-Aktionsfeld „Auftragsaufgabe erstellen“.	Beschreibung
Aufgabenfelder während der Ausführung (Auftragsaufgabe)	Flow-Aktion zum Anhängen von Skripting, die festlegt, welche Wiederholungsaktionen oder Feldaktualisierungen (falls vorhanden) in der Auftragsaufgabe stattfinden sollen. Sie wird für Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Bestellungen während der Ausführung angewendet, die die Change-Typen und Optionen während der Ausführung enthalten, die unter Change-Typ während der Ausführung und Option für Change während der Ausführung definiert sind.
Aufgabenfelder abbrechen (Auftragsaufgabe)	Flow-Aktion zum Anhängen von Skripting, die festlegt, welche Aktionen rückgängig gemacht oder welche Stornierungen ggf. in der Bestellaufgabe vorgenommen werden sollen. Sie wird für Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Bestellungen während der Ausführung angewendet, die die Change-Typen und Optionen während der Ausführung enthalten, die in den Flow-Aktionen Change-Typ während der Ausführung und Change-Option während der Ausführung definiert sind.

Zugehörige Informationen

Flow Designer

Flows

[End]

[store-future: BEGIN review]

Kompatibilitätsregeln konfigurieren

Als Anbieter können Sie Kompatibilitätsregeln verwenden, um horizontale Beziehungen zwischen den Spezifikationen mehrerer Produkte, Services oder Ressourcen herzustellen.

Sie verwenden eine Kompatibilitätsregel, um eine Quellspezifikation und eine Zielspezifikation zu definieren und eine Beziehung zwischen ihnen herzustellen.

Now Platform bietet zwei Arten von Beziehungen, die Sie zum Definieren einer Kompatibilitätsregel verwenden können:

1. Erfordert: Die Quellspezifikation erfordert die definierte Zielspezifikation.
2. Ausgeschlossen: Die Quellspezifikation schließt die definierte Zielspezifikation aus.

Während Sie eine Kompatibilitätsregel erstellen, können Sie die horizontale Beziehung herstellen, indem Sie entweder die Spezifikationen oder die Details für die Spezifikationsmerkmale definieren. Sie können auch die Höchst- und Mindestmenge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Spezifikationen definieren, um Ihre Kundenaufträge gemäß den definierten Aufschlüsselungsregeln zu unterstützen und zu erfüllen.

Bevor Sie einen neuen Kundenauftrag mit einer horizontalen Beziehung erfassen können, müssen Sie die Kompatibilitätsregeln konfigurieren, indem Sie die Quell- und Zielspezifikationen definieren. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel
- Definieren Sie die Quellspezifikationen in den Kompatibilitätsregeln
- Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel

Erstellen Sie im Produktkatalog eine Kompatibilitätsregel, um die horizontalen Beziehungen zwischen Ihren Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Kompatibilitätsregel**.
2. Klicken Sie im Formular auf **Neu**, und füllen Sie dann die Felder aus.

Formular „Kompatibilitätsregel“.

Feld	Beschreibung
Name	Name der Kompatibilitätsregel.
Spezifikation	Name des Produkts, des Services oder der Ressourcenspezifikation, für die Sie eine Kompatibilitätsregel erstellen möchten.
Status	Status der Kompatibilitätsregel: **Entwurf (Standard)** Nicht veröffentlichter Kompatibilitätsregelentwurf, der erstellt wird, wenn Sie die Felder ausfüllen und den Kompatibilitätsregeldatensatz übermitteln. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Kompatibilitätsregel, die erstellt wird, wenn Sie sie offiziell veröffentlichen, nachdem Sie die Quell- und Zielspezifikationen für ein Produkt, einen Service oder eine Ressource definiert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Für den Auftragserfassungs- und -erfüllungsprozess werden nur veröffentlichte Kompatibilitätsregeln berücksichtigt. **Archiviert** Kompatibilitätsregel, die im Produktkatalog nicht mehr verwendet wird.
Beschreibung	Beschreibung für die Kompatibilitätsregel.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Definieren Sie die Quellspezifikationen in den Kompatibilitätsregelnund Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie die Quellspezifikationen in den Kompatibilitätsregeln

Definieren Sie eine Quellspezifikation in einer Kompatibilitätsregel, damit Sie eine horizontale Beziehung in Ihrem Produktkatalog erstellen können.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass eine Kompatibilitätsregel erstellt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Quellspezifikationsdatensatz enthält die Details eines Quellproduktbestandselements in der Kompatibilitätsregel. Nachdem Sie eine Kompatibilitätsregel erstellt haben, können Sie die Merkmale Ihrer Quellspezifikation konfigurieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Kompatibilitätsregel**.
2. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie die Quellspezifikation definieren möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf die zugehörige Liste Quellkonfiguration.
4. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die Felder aus.

Formular „Spezifikationskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Basierend auf der Spezifikation, die Sie beim Erstellen der Kompatibilitätsregel ausgewählt 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.

Feld	Beschreibung
	wird dieses Feld automatisch mit Ihrer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation ausgefüllt.
Merkmal	Merkmal zum Definieren der Quellspezifikation in der Kompatibilitätsregel. Wählen Sie das Merkmal aus, das der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet ist.
Merkmalsoption	Merkmalsoption zum Definieren der Quellspezifikation in der Kompatibilitätsregel. Wählen Sie die Merkmalsoptionen aus, die der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet sind.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln

Erstellen Sie einen kompatiblen Datensatz in einer Kompatibilitätsregel, damit Sie eine Zielspezifikation definieren können, mit der die horizontale Beziehung hergestellt werden soll.

Vorbereitungen

Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Kompatibilitätsregel.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit einem Kompatibilitätsdatensatz können Sie die Zielspezifikation zum Erstellen einer horizontalen Beziehung mit der Quellspezifikation definieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Kompatibilitätsregel**.
2. Wählen Sie in der Liste der Kompatibilitätsregeln die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie einen kompatiblen Datensatz erstellen möchten.
3. Klicken Sie im Formular auf die zugehörige Liste Kompatibilität.
4. Klicken Sie auf **Neu** und füllen Sie die Felder aus.

Kompatible Formulare „Neuer Datensatz“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des kompatiblen Elements.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Spezifikation	Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, mit der Sie eine horizontale Beziehung für die Quellspezifikation herstellen möchten.
Beziehungstyp	Beziehungstyp der Kompatibilitätsregel: **Erfordert** Die Quellspezifikation erfordert die definierte Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. **Ausgeschlossen** Für die Quellspezifikation ist die im kompatiblen Datensatz definierte Zielspezifikation nicht erforderlich.
Mindestmenge	Mindestanzahl der Zielspezifikationen, die Sie im kompatiblen Datensatz definieren möchten.
Max. Menge	Maximale Anzahl der Zielspezifikationen, die Sie im kompatiblen Datensatz definieren möchten.
Beschreibung	Beschreibung für die kompatible Spezifikation.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie Zielspezifikationen in Ihren kompatiblen Datensätzen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Definieren Sie Zielspezifikationen in Ihren kompatiblen Datensätzen

Definieren Sie eine Zielspezifikation in einem kompatiblen Datensatz, um die horizontale Beziehung herzustellen.

Vorbereitungen
Erstellen Sie einen kompatiblen Datensatz. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie kompatible Datensätze in Kompatibilitätsregeln.

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm.product-catalog_manager, sn_prd_pm_adv.catalog_creator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Ein Zielspezifikationsdatensatz enthält die Details eines Produktbestandsartikels in der Kompatibilitätsregel. Nachdem Sie einen kompatiblen Datensatz erstellt haben, können Sie die Merkmale Ihrer Zielspezifikation konfigurieren.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Kompatibilitätsregel**.
2. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die Kompatibilitätsregel aus, für die Sie die Zielspezifikation definieren möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Kompatibilität“ den kompatiblen Datensatz aus, für den Sie die Zielspezifikationen in definieren möchten.
4. Klicken Sie in der zugehörigen Tabelle Zielkonfiguration auf **Neu**, und füllen Sie die Felder aus.

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

Formular „Spezifikationskonfiguration“.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Basierend auf der Spezifikation, die Sie beim Erstellen des kompatiblen Datensatzes ausgewählt haben, wird dieses Feld automatisch mit Ihrer Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation ausgefüllt.
Merkmal	Merkmal zum Definieren der Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. Wählen Sie das Merkmal aus, das der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet ist.
Merkmalsoption	Merkmalsoption zum Definieren der Zielspezifikation im kompatiblen Datensatz. Wählen Sie die Merkmalsoptionen aus, die der Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation zugeordnet sind.

5. Wählen Sie in der Liste Kompatibilitätsregeln die von Ihnen erstellte Kompatibilitätsregel aus.
6. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Ergebnisse

In Ihrer Instanz wird eine Kompatibilitätsregel erstellt. Sie können jetzt die horizontale Beziehung zwischen den Quell- und Zielspezifikationen überprüfen, indem Sie die auftragsbezogenen Elemente validieren. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert die Kompatibilität der zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validiert Ihre Bestellungen durch asynchrone Auftragsverarbeitung

Sie können Ihre Bestellungen validieren, bevor die Bestelldatensätze in der Kundenauftragstabelle während der asynchronen Bestellverarbeitung in der Anwendung ServiceNow® Auftragsmanagement erstellt werden.

Sie konfigurieren zwei Systemeigenschaften, um Ihre Bestellungen in der asynchronen Auftragsverarbeitung zu validieren. Die Systemeigenschaft `create_product_order_validations_async` für Produktbestellungen und die Systemeigenschaft `create_service_order_validations_async` für Serviceaufträge steuern die Validierung bei der asynchronen Verarbeitung von Aufträgen, bevor die Aufträge in die Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] eingefügt werden. Die Standardwerte dieser Eigenschaften sind auf true festgelegt.

Wenn eine regelmäßige Aufgabe den Datensatz aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] abruft, findet standardmäßig keine Validierung statt, und der Auftrag sowie die Bestellpositionen werden 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.

Um die Validierung über eine geplante Aufgabe zu aktivieren, können Sie die Eigenschaft `enableValidationViaScheduleJob` so überschreiben, dass „wahr“ zurückgegeben wird. Standardmäßig gibt diese Methode „false“ zurück.

In der folgenden Tabelle sind alle Systemeigenschaften aufgeführt, die für die Validierung erforderlich sind.

Zu validierende Systemeigenschaften

Name	Beschreibung
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_async	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie Produktbestelldatensätze in die Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.create_product_order_validations_sync	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie Produktbestelldatensätze in die Tabelle „Kundenbestellung“ [sn_ind_tmt_orm_order] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_async	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie die Servicebestelldatensätze in die Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.create_service_order_validations_sync	Aktivieren oder deaktivieren Sie die Validierungen, bevor Sie die Servicebestelldatensätze in die Tabelle „Kundenauftrag“ [sn_ind_tmt_orm_order] einfügen.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.maxspins	Maximale Anzahl der Versuche für einen Thread, eine Sperre abzurufen. Der Standardwert ist 100.
sn_ind_tmt_orm.glide.mutex.script.spinwait	Wartezeit zwischen Sperrversuchen, in ms. Der Standardwert beträgt 100 ms.
sn_ind_tmt_orm.limit	Anzahl der Datensätze (Batch-Größe), die aus der Tabelle der eingehenden Warteschlangen [sn_tmt_core_inbound_queue] zur Verarbeitung zurückgegeben werden sollen. Der Standardwert ist 100.
sn_ind_tmt_orm.zeitplan.max.laufzeit	Maximale Zeit, bis zu der die geplante Aufgabe ausgeführt wird, in ms. Der Standardwert ist 900.000 ms.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie Ihre Auftragseinträge während der asynchronen Auftragsverarbeitung

Erstellen Sie während der asynchronen Auftragsverarbeitung in der Anwendung Auftragsmanagement Auftragseinträge, damit Sie die große Anzahl von Aufträgen verarbeiten können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bevor Sie die Reihenfolgeeinträge in der Kundenauftragstabelle erstellen können, werden alle diese Datensätze in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] bereitgestellt. Diese Tabelle hilft Ihnen, Ihre Bestellanforderungen während der asynchronen Verarbeitung von Bestellungen zu speichern und zu verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Eingehende Warteschlange** > **Eingehende Anfragen** oder navigieren Sie zu **Arbeitsbereich** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Eingehende Warteschlangenanfragen** > **Alle**.
2. Wählen Sie den Bestelldatensatz aus, den Sie anzeigen möchten.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Auftragsdatensatz“.

Feld	Beschreibung
Datensatz-ID	Vom System generierte ID der Zieltabelle
Status	Status des Datensatzes in der eingehenden Warteschlange. **Neu** Die Auftragsdatensätze werden erstellt. **In Bearbeitung** Wenn der Planer die Aufträge auswählt und eine System-ID generiert. **Abgeschlossen** Der Planer hat den Kundenauftragsdatensatz erfolgreich aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ erstellt. **Fehler** Wenn der Planer den Kundenauftragsdatensatz nicht erfolgreich erstellt.
Externe ID	Externe ID des Auftrags aus dem CPQ-System (Configure, Price, and Quote)
Statuscode	HTTP-Statuscodes. Wenn der Zieldatensatz erfolgreich erstellt wurde, wird 2xx oder 4xx angezeigt. **201** Wenn der Zieldatensatz erfolgreich erstellt wurde. **202**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 der Datensatz in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ erfolgreich erstellt wurde. **400** Wenn der Zieldatensatz aufgrund eines Fehlers nicht erstellt wird.
Ressource	Informationen darüber, welcher Anrufer den Datensatz in der eingehenden Warteschlangentabelle erstellt hat.
Fehlermeldung	Fehlermeldung, die für eine Ausnahme zurückgegeben wird.
Nutzlast	Nutzlast, die über eine API empfangen wurde.
System-ID	Cluster-Knoten-ID.
Referenztabelle	Name der Zieltabelle.

4. Wählen Sie **Absenden**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe aus, um einen Kundenauftrag zu erstellen

Führen Sie eine regelmäßige Aufgabe in der Anwendung Auftragsmanagement aus, um einen Kundenauftrag aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ [sn_tmt_core_inbound_queue] zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Diese geplante Aufgabe wird auf allen aktiven Knoten einer Instanz ServiceNow ausgeführt. Diese geplante Aufgabe ruft die Bestelldatensätze stapelweise (in der von Ihnen festgelegten Stapelgröße) aus der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ ab. Diese Auftragsdatensätze befinden sich im Status „Neu“.

Hinweis:
Wenn Sie einen Auftrag aufgrund eines Fehlers nicht erstellen können, wird der Status des Datensatzes in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ in „Fehler“ geändert, und eine Fehlermeldung wird angezeigt.

Eine E-Mail-Benachrichtigung wird ausgelöst, wenn der Status eines Datensatzes in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ in einen Fehler wechselt. Die Benachrichtigung wird an alle Benutzer der Auftragserfüller-Demogruppe gesendet.

Sie können auch die UI-Aktion Auftrag erstellen in der Tabelle „Eingehende Warteschlange“ verwenden, um Aufträge bei Bedarf zu erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemzeitplaner** > **Geplante Aufgaben** > **Geplante Aufgaben von heute**.
2. Wählen Sie die geplante **asynchrone Aufgabe Datensätze aus der Tabelle der eingehenden Warteschlangen erstellen 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. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Planer-Auftrag“.

Feld	Beschreibung
Name	Name des geplanten Auftrags.
Auftrags-ID	RunScriptJob
Nächste Aktion	Zeit der nächsten Auftragsaktion.
Status	Status des Planerauftrags.
System-ID	Aktive Knoten der Instanz ServiceNow.
Auftragskontext	Kontext der geplanten Aufgabe.
Auslösertyp	Typ, der wiederholt wird (standardmäßig).
Wiederholen	Details des Zeitintervalls.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Kundenauftragsdatensätze werden erstellt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragspriorität und Weiterleitung konfigurieren

Als Anbieter können Sie verschiedene Parameter konfigurieren, um Aufträge zu priorisieren und weiterzuleiten und sicherzustellen, dass sie pünktlich erfüllt werden.

Verwenden Sie die Auftragspriorisierung für Folgendes:

- Definieren Sie Priorisierungsregeln mithilfe verschiedener Kunden-, Produkt-, Service- und Bestellattribute.
- Auftragspriorität beim Erstellen von Aufträgen basierend auf vordefinierten Regeln zuweisen.
- Identifizieren Sie dringende Aufträge, die sofort erfüllt werden müssen.
- Leiten Sie Aufträge mit hoher Priorität automatisch an eine bestimmte Erfüllergruppe weiter.
- Stellen Sie sicher, dass Aufträge innerhalb eines festgelegten Datums erfüllt werden.
- Auftragspriorität neu berechnen, wenn Änderungen auftreten.

In Auftragsmanagementwird die Auftragspriorität anhand vordefinierter Regeln berechnet, die auf den folgenden Datenkategorien basieren.

Kategorie	Eingabe
Kunde	Kundenkonto

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

Kategorie	Eingabe
Spezifikation	• Produktspezifikation • Servicespezifikation • Produktangebot
Auftragstyp	Auftragspositionselement
Dringlichkeit	Auftragspositionselement

Hinweis:
Die in diesen Entscheidungstabellen verwendeten Eingaben und der Rang können entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen geändert werden.

Diese Regeln sind in den folgenden Entscheidungstabellen definiert:

- Prioritätsrichtlinie nach Kundenattributen sortieren
- Auftragsprioritätsrichtlinie nach Auftragstyp
- Reihenfolgeprioritätsrichtlinie nach Spezifikationsattributen
- Prioritätsrichtlinie nach Dringlichkeit ordnen

Jedem in der Entscheidungstabelle definierten Parameter ist ein Rangwert zugewiesen. Wenn ein Auftrag erstellt wird, werden die Entscheidungstabellen ausgewertet und jeder Tabelle eine Gewichtung zugewiesen, um die Auftragspriorität zu berechnen. Informationen zur Berechnung der Priorität finden Sie unter Berechnung der Auftragspriorität.

Hinweis:
Sie können in den Entscheidungstabellen neue Eingaben und Bedingungen hinzufügen oder die vorhandenen Bedingungen ändern. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter Using decision tables .

[End]
[store-future: BEGIN review]

Berechnung der Auftragspriorität

Die Auftragspriorität wird basierend auf dem in der Entscheidungstabelle definierten Rang und der jeder Tabelle zugewiesenen Gewichtung berechnet.

Der Rang und die Gewichtung können eine Zahl zwischen 0 und 100 sein, und Prioritätsstufen werden wie folgt definiert:

- Kritisch: 80 bis 100
- Hoch: 60–80
- Mittel: 40–60
- Niedrig: <40

Hinweis:
Abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen können Sie die Auftragspriorität ändern, indem Sie den Rang und die Gewichtung im Erweiterungsskript `sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement` bearbeiten. Dieses Erweiterungspunktskript wird verwendet, um Prioritätsränge aus Entscheidungstabellen für Bestellpositionen zu verwalten. Alle im Skript vorgenommenen Änderungen überschreiben den in den Entscheidungstabellen definierten Rang und Rang und Gewichtung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Priorität wird wie folgt berechnet:

*Summe von (Rang * Gewichtung)/Summe der Gewichtung*

Wenn beispielsweise der Rang und die Gewichtung für jede Entscheidungstabelle wie folgt definiert sind:

Entscheidungstabelle	Rang	Gewichtung
Kunde	100	10
Spezifikation	80	25
Auftragstyp	80	35
Dringlichkeit	60	30

In diesem Beispiel wird die Priorität wie folgt berechnet:

*Priorität = (100 * 10 + 80 * 25 + 80 * 35 + 60 * 30) / (10 + 25 + 35 + 30) = (7600) / 100 = 76*

Die Auftragspriorität ist im Kundenauftrag und in den Bestellpositionen auf **hoch** festgelegt.

Hinweis:
Die höchste für die Bestellpositionen angegebene Priorität wird verwendet, um die Priorität für den Kundenauftrag festzulegen. Die Priorität des Auftragspositionselements wird dann an die entsprechenden Domänenaufträge und Auftragsaufgaben weitergegeben.

Hinzufügen einer neuen Prioritätsregel

Neben den Regeln, die in den mit dem Basissystem bereitgestellten Entscheidungstabellen definiert sind (siehe Auftragspriorität und Weiterleitung konfigurieren), können Sie zusätzliche Entscheidungstabellen und eine neue Erweiterungspunktimplementierung erstellen, um neue Prioritätsregeln hinzuzufügen. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um eine neue Prioritätsregel zu erstellen:

1. Navigieren zu**Alle** > **Entscheidungstabellen** und klicken Sie auf **Neu**.
2. Geben Sie einen Namen für die Entscheidungstabelle ein, wählen Sie die Anwendung und den Anwendungsbereich für die Entscheidungstabelle aus, und klicken Sie auf **Erstellen und fortfahren**.
3. Definieren Sie die Eingaben und Bedingungen für die Entscheidungstabelle.
4. Fügen Sie in der Spalte Ergebnis den Rang hinzu, und klicken Sie auf **Speichern**.
5. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skripterweiterungspunkte**.
6. Klicken Sie auf das Skript *sn_ind_tmt_orm.PriorityManagement*.
7. Klicken Sie im Abschnitt „Zugehörige Links“ **auf Implementierung erstellen**.
8. Geben Sie einen Namen für das neue Skript (Implementierung) ein, bearbeiten Sie die Methoden getrank() und getWeightage() im Skript, um die Werte für Rang und Gewichtung zurückzugeben, und klicken Sie auf **Aktualisieren**. Ein Beispiel für ein Implementierungsskript ist unten dargestellt:

```
var PriorityManagement = Class.create();
PriorityManagement.prototype = {
    initialize: function() {},
```


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

```
    getRank: function(customerOrderItemGr) {
        /*
            get rank from decision policy or scripting
            return rank;
        */
        return getRankFromNewDecisionTable(customerOrderItemGr);
    },
    getWeightage: function(){
        /*
            get weightage to calculate priority
            weight should be an integer value, and range is from 0 to 100.
            return weight;
        */
        return weight_value_for_this_decision_policy;
    },
    type: 'PriorityManagement'
};
```

Berechnung der Priorität für externe Aufträge

Aufträge, die von externen Auftragserfassungssystemen erstellt wurden, können auch von Order Management for Telecommunicationsverarbeitet werden. In diesem Fall für

- Auftragspositionselemente:
  - Wenn für den externen Auftrag ein gültiger Prioritätswert definiert wurde, wird dieser Wert zur Berechnung der Priorität verwendet.
  - Wenn ein Prioritätswert nicht definiert wurde oder ungültig ist, wird die Auftragspriorität vom System Order Management for Telecommunications berechnet.
- Kundenaufträge: Der Prioritätswert wird basierend auf den in den Entscheidungstabellen definierten Kategorien berechnet, und dieser Wert überschreibt den im externen Auftrag angegebenen Wert.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Auftragspriorität wird neu berechnet

Aktualisieren Sie das Prioritätsfeld in Formularen für Kundenaufträge, Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben manuell.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Kundenauftrag aktualisiert wird, werden alle untergeordneten Bestellpositionen neu berechnet. Wenn Sie die Priorität einer oder mehrerer untergeordneter Bestellpositionen ändern, wird die höchste Prioritätsstufe verwendet, um die Kundenauftragspriorität neu zu berechnen. Sie können den Prioritätswert für Aufträge, Auftragspositionen, Domänenaufträge oder Auftragsaufgaben manuell ändern und die Auftragspriorität neu berechnen. Diese Option berechnet die Priorität des Auftrags und des Auftragspositionselements neu, indem die Entscheidungstabellen und das Erweiterungspunktskript neu ausgewertet werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Kundenaufträge**.

2. Wählen Sie die Reihenfolge aus, die Sie neu berechnen 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. Aktualisieren Sie das Feld Priorität im Formular Kundenbestellung oder für die Auftragspositionen, und klicken Sie auf **Neu berechnen**.
   Die Entscheidungstabellen werden mit den neuesten Auftrags-, Kunden- und Dringlichkeitsdaten neu ausgewertet, um die Auftragspriorität neu zu berechnen.

[End]

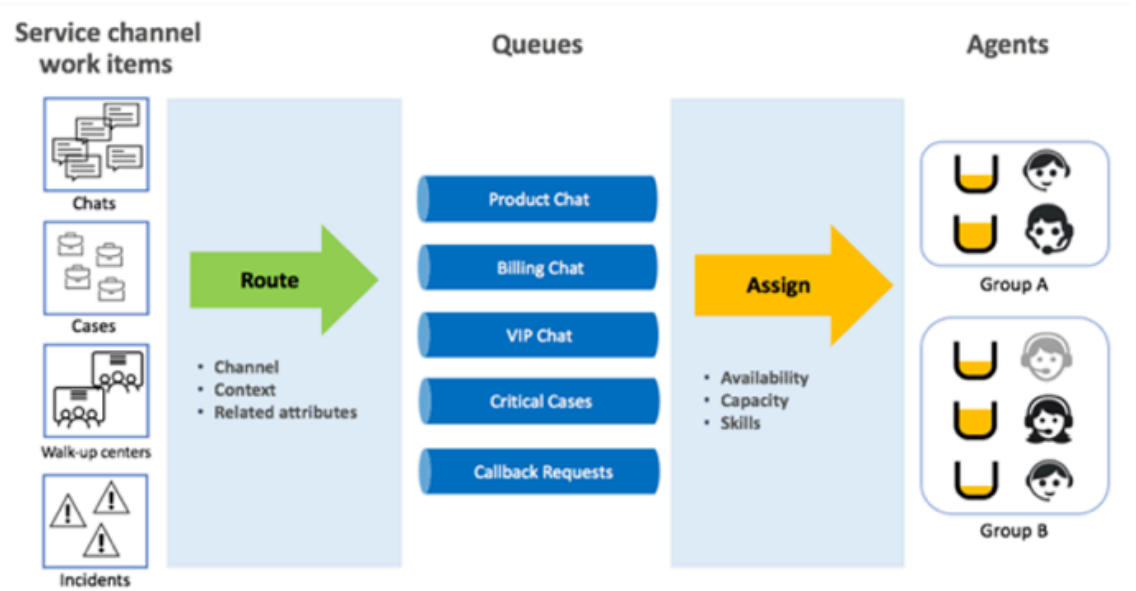
[store-future: BEGIN review]

Auftragsweiterleitung basierend auf Priorität mithilfe von Erweiterte Arbeitszuweisung

AWA können verwendet werden, um Kundenaufträge basierend auf der Priorität automatisch an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter-Kategorien weiterzuleiten.

Verwenden Sie AWA, um Ihren Service Desk-Mitarbeitern Arbeitselemente (Auftragsaufgaben) automatisch auf Grundlage ihrer Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen zuzuweisen. AWA leitet die Arbeit mithilfe von Warteschlangen für Arbeitselemente, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter. Service Desk-Mitarbeiter können ihre Zuweisungen im Posteingang des Mitarbeiterbereichs anzeigen. Das folgende Diagramm zeigt, wie AWA verschiedene Arten von Aufträgen an verschiedene Erfüllungsmitarbeiter weiterleitet.

Hinweis:
Alle Erfüllungsmitarbeiter müssen über die Rolle „AWA-Mitarbeiter“ (awa_agent) verfügen.



Die folgenden Konfigurationen sind für AWAerforderlich:

- Servicekanal: Mit diesem Service können Service Desk-Mitarbeitern eine bestimmte Art und ein bestimmter Umfang von Arbeit zugewiesen werden. Der Auftragsservicekanal ist mit dem Basissystem für Auftragsaufgaben verfügbar. Der Auftragsservicekanal ist standardmäßig deaktiviert und muss manuell aktiviert werden.
- Anwesenheitsstatus des Service Desk-Mitarbeiters: Verfügbarkeitsstatus, mit denen Service Desk-Mitarbeiter angeben, ob sie Arbeit erhalten können oder offline oder abwesend sind. Service Desk-Mitarbeiter legen diese Status im Posteingang ihres

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

Arbeitsbereichs fest. Die standardmäßigen Anwesenheitsstatus sind Verfügbar, Abwesend und Offline. Nachdem der Auftragsservicekanal aktiviert wurde, zeigt der Wert für den Anwesenheitsstatus Verfügbar den Auftragsservicekanal an, über den der Kunde den Auftragsservicekanal in die ausgewählte Liste verschieben muss, um die Arbeit zu erhalten.

- Warteschlange: Eine Warteschlange speichert einen bestimmten Typ von Arbeitselement für einen Servicekanal. AWA -Administratoren können Warteschlangen erstellen, die sich auf bestimmte Arten von Support innerhalb des Kanals konzentrieren, z. B. VIP-Kunden oder kritische Fälle. AWA leitet Arbeitselemente basierend auf bestimmten von Ihnen definierten Bedingungen oder Anforderungen, z. B. Kundenstatus oder Region, an Warteschlangen weiter. Die jeder Warteschlange zugewiesenen Gruppen bearbeiten die eingehenden Arbeitselemente. Sobald Arbeitselemente in einer Warteschlange platziert wurden, kann AWA verfügbaren Service Desk-Mitarbeitern Elemente basierend auf Zuweisungsregeln sowie der Verfügbarkeit und Kapazität der Service Desk-Mitarbeiter zuweisen. Demowarteschlangen, die als Referenz verwendet werden können, sind mit dem Basissystem verfügbar.
- Zuweisungsregel: Kriterien, die bestimmen, wie Arbeitselemente an den entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter innerhalb einer qualifizierten Zuweisungsgruppe übertragen werden. Mit dem Basissystem ist eine Demo-Zuweisungsregel verfügbar, die als Referenz verwendet werden kann.
- Service Desk-Mitarbeiter-Kapazität: Die maximale Anzahl von Arbeitselementen in einem bestimmten Servicekanal, an denen ein Service Desk-Mitarbeiter gleichzeitig aktiv arbeiten kann.
- Service Desk-Mitarbeiter-Verfügbarkeit: Status, die auf die Anwesenheit des Service Desk-Mitarbeiters und die Verfügbarkeit des Service Desk-Mitarbeiters oder seine Beschäftigt- oder Offlinestatus anzeigen. AWA verwendet den Status der Agentenverfügbarkeit, um zu ermitteln, ob ein Agent Arbeitsaufgaben entgegennehmen kann.
- Posteingangslayout: Eine an einen Servicekanal gebundene Konfiguration, die definiert, welche Felder eines Datensatzes, der ein Arbeitselement darstellt, in Posteingängen von Service Desk-Mitarbeitern angezeigt werden. Ein Layout definiert, was der Service Desk-Mitarbeiter im Mitarbeiterbereich sieht. Das Standardauftragslayout ist mit dem Basissystem verfügbar und kann als Referenz zum Erstellen eines neuen Layouts verwendet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter Erweiterte Arbeitszuweisung

[End]

[store-future: BEGIN review]

Integration von Auftragsmanagement mit externen Systemen in Richtung Osten

Wenn Sie über ein Abonnement für Telecommunications Service Management verfügen, können Sieausgehende Serviceauftragsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie die Anwendung Auftragsmanagement in die externen Systeme in Richtung Süd integrieren.

Übersicht

Nach der Aufschlüsselung eines Auftrags benötigt die Anwendung Auftragsmanagement Unterstützung durch externe Netzwerkaktivierungs-, Netzwerkkonfigurations- und Ressourcenverwaltungssysteme, um den Erfüllungslebenszyklus des Auftrags 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.

Mit dieser Integration kann ein Kommunikationsdienstanbieter (CSP) die folgenden Aufgaben ausführen:

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Domänenserviceaufträge aus, indem Sie die TeleManagement Forum (TMF) 641 Open POST order API verwenden.
- Teilen Sie mit den externen Systemen Updates über die Änderungen an den vorhandenen Domänenserviceaufträgen mit ausgehenden Anforderungen während der ausführung.
- Verwalten Sie die eingehende Antwort auf die ausgehenden Anforderungen für Domänenserviceaufträge.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für Auftragsmanagement in die externen Systeme zur Verwaltung technischer Aufträge läuft wie folgt ab:

1. Als Administrator aktivieren Sie die Pen-API Sservice Order O, um den Serviceauftrag aus den Kundenaufträgen zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter TMF641 Serviceauftrag Open API – POST .
2. Die Integration beginnt jetzt:
   a. Der Auftragserfüllungsmanager wählt in der Domänenauftragstabelle die UI-Aktion „Erfüllungsanforderung erstellen“ aus.
   b. Die Entscheidungstabelle für ausgehende Richtlinien für Serviceaufträge überprüft die Domänenauftragsattribute, und das Auftragsverwaltungssystem generiert die Nutzlast für den Domänenserviceauftrag.
   c. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet. Weitere Informationen zum Konfigurieren von beim Konfigurieren von externen Systemendpunkten durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter Workflow Studio flow integrations .

Hinweis:

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

Weitere Informationen zu Spokes finden Sie unter Building spokes using Spoke Generator .

3. Der Serviceauftragsmanager wählt im Serviceauftragsformular die UI-Aktion Ausgehende Erfüllungsanforderung erstellen aus, und das System gibt die Serviceauftragsdetails für die externen Systeme frei.

Hinweis:

Die UI Action wird angezeigt, wenn eine der folgenden Bedingungen vom System erfüllt wird:

- Für den Servicedomänenauftrag ist noch keine erfolgreiche ausgehende Anforderung vorhanden.
- Eine ausgehende Anforderung ist vorhanden, aber der aktuelle externe Erfüllungsstatus des Servicedomänenauftrags ist ein Fehler.

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

4. Wenn die Erfüllungsanforderung erfolgreich ist, wird eine Antwort vom externen System empfangen und in der Tabelle „Ausgehende Anforderung“ (sn_tmt_core_outbound_request) erfasst. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine ausgehende Anforderung für den Serviceauftrag.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement wird für Kunden konfiguriert

Als Kunde müssen Sie einige Konfigurationsaufgaben ausführen, um die Anwendung Auftragsmanagementeinzurichten.

Auftragsmanagement-Konfigurationsaufgaben für Kunden

Aufgabe	Beschreibung
1. Installieren und richten Sie Service Bridge-Kunden ein	Installieren Sie die Anwendung, und richten Sie sie ein, damit Sie Ihre -Instanz in die Instanz Ihres Providers integrieren können. Diese Integration ermöglicht die synchrone Veröffentlichung von Produkt- und Servicekatalogen, sodass Ihre Mitarbeiter Produkt- oder Serviceanforderungen übermitteln können. **Hinweis:** Weitere Informationen finden Sie unter .
2. Weisen Sie die Rolle catalog_admin zu	Weisen Sie die Rolle catalog_admin den Benutzern zu, die die Servicekataloge verwalten. Benutzer mit dieser Rolle können Produktangebote von Anbietern in ihrem Servicekatalog veröffentlichen.
3. Überprüfen und veröffentlichen Sie Produktangebotskataloge	Überprüfen und veröffentlichen Sie Produktangebotskataloge, die Sie von Ihren Service Providern erhalten haben.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und veröffentlichen Sie Produktangebote in Servicekatalogen

Überprüfen und veröffentlichen Sie ein Produktangebot in Ihrem Servicekatalog, damit Ihre Mitarbeiter die benötigten Produkte und Services anfordern können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: catalog_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge** > **Kunde** > **Produktangebote des Anbieters**.
2. Wählen Sie das zu überprüfende Produktangebot aus.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

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

Das Produktangebot wird im Servicekatalog in Ihrem Selfserviceportal veröffentlicht.

Hinweis:
Um ein Produktangebot oder ein Katalogelement zu entfernen, öffnen Sie den Datensatz „Katalogelement“, und legen Sie die Anwenderkriterien in der zugehörigen Liste „Nicht verfügbar für“ auf **Jeder**fest.

Nächste Maßnahme

Ihre Mitarbeiter können im Selfserviceportal Anforderungen für Produkte und Services aus dem IT Servicekatalog stellen. Mit der Service Bridge-Integration können Ihre Anbieter diese Produkt- oder Serviceanforderungen synchron empfangen und erfüllen.

[End]

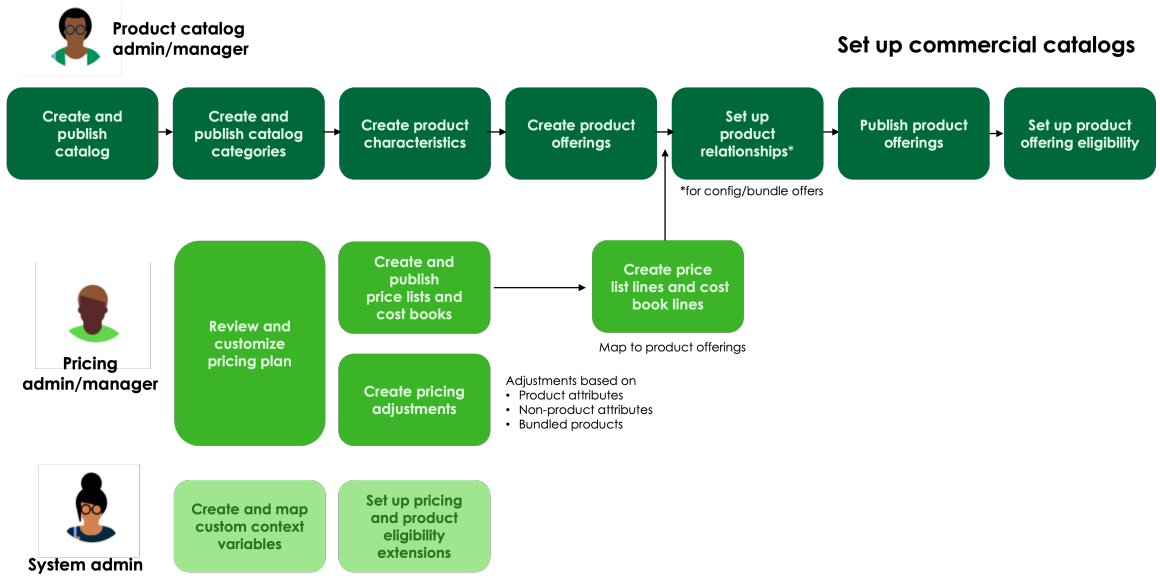
Produktangebote und Kataloge konfigurieren

Erstellen Sie Produktangebote und die zugehörigen Produktkataloge, die von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Mitarbeitern für Pre-Sales-Aktivitäten, Auftragserfassung und Post-Sales-Interaktion verwendet werden können.

Als Produktkatalogadministrator oder Katalogmanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben aus, um Produktkataloge und Angebote für von Ihrer Organisation verkaufte Produkte und Services zu erstellen. Sie arbeiten auch mit Ihrem Preisadministrator zusammen, der die Preise für Ihre Produktangebote festlegt. Weitere Informationen zur Preisgestaltung finden Sie unter Produktpreise konfigurieren.

Das folgende Workflow-Beispiel zeigt eine typische Abfolge von Schritten zum Einrichten von Katalogen und Produktangeboten, einschließlich der Preiskonfigurationsaufgaben, die von Ihrem Preisgestaltungsadministrator ausgeführt werden. Einige Schritte sind in Ihrer Organisation möglicherweise optional, und andere Schritte, z. B. das Einrichten von Produktbeziehungen zwischen Katalogentitäten, können in einer etwas anderen Reihenfolge erfolgen.

Workflow für Produktkatalog- und Preiskonfiguration



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

Automatische Übersetzung

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

Übersicht über Produktangebot und Katalogkonfiguration

Ab dem Release Vertriebs- und Auftragsmanagement von Mai 2024 können Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM mit Produktangebotskataloge, Produktangebote und Produktangebotsbeziehungen konfigurieren.

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

Konfigurationsaufgaben für Produktangebote 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.
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 in Produktangeboten, wenn sie Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen.
Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmaloptionen	Definieren Sie die spezifischen Attribute, Eigenschaften und Optionen, die ein Produktangebot auszeichnen und dessen Konfiguration und Preisgestaltung beeinflussen.
Produktangebote erstellen	Produktangebote konfigurieren und zu Katalogen und Kategorien hinzufügen. Nach der Veröffentlichung stehen Produktangebote den Service Desk-Mitarbeitern Vertriebs- und Auftragsmanagement von beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen zur Verfügung.
Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten Bilder und Miniaturansichten hinzu, um die Service Desk-Mitarbeiter bei der Erstellung von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen zu unterstützen.
Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen	Erstellen Sie Produktbeziehungen, um Produkte und Services zu bündeln und so den Bestellprozess zu optimieren. Produktangebotsbeziehungen verbessern die Bestellerfassungs-Experience, indem Sie es Ihnen ermöglichen, mehrere Produktangebote in Paketen zu gruppieren. Mit Paketen können Sie auch spezielle Paketpreise anbieten.
Steuern Sie kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten	Steuern Sie, wie die Mengen für untergeordnete Positionen in einem Produktangebot für ein Angebot oder einen Auftrag berechnet werden, indem Sie die Systemeigenschaft `sn_prd_pm.enable_cascade_quantity` verwenden.
Fügen Sie zugehörige Verträge zu Produktangeboten hinzu	Fügen Sie Ihren Produktangeboten in der Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement zugehörige Verträge hinzu.
Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu	Fügen Sie einem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagementeine Maßeinheit hinzu.
Erstellen Sie eine Produktangebotsversion	Erstellen Sie eine Produktversion, um einem veröffentlichten Produktangebot Updates hinzuzufügen.
Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen	Fassen Sie Bündel von Produktangeboten in zugehörigen Gruppen in Vertriebs- und Auftragsmanagementzusammen.

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

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Konfigurieren Sie die Bedarfsanalyse	Erstellen Sie Bedarfsvorlagen, bei denen es sich um Fragebogen aus Produktauswahlleitfäden handelt, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter bestimmen, welche Produktangebote zu Verkaufschancen hinzugefügt werden können.
Konfigurieren Sie Produktangebotsempfehlungen für Angebote	Erstellen Sie Angebotsempfehlungen, die Vertriebsmitarbeiter verwenden können, um Artikel in ihren Angeboten zu ergänzen oder zu ergänzen.
Exportieren und importieren Sie Produktkatalogentitäten	Exportieren und importieren Sie Produktkatalogentitäten zwischen ServiceNow -Instanzen. Sie können beispielsweise Katalogentitäten aus einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz hochstufen.
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 richtig definiert und zugeordnet wurden.
Konfigurieren Sie die Berechtigung für Produktangebote	Filtern Sie den Produktkatalog, die Produktkategorien und Produktangebote dynamisch, um nur berechtigte Produktangebote für einen Kunden im Produktkatalog anzuzeigen.

Erstellen Sie einen Produktangebotskatalog

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_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebotskataloge**.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotskatalog“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer, die den Produktkatalog identifiziert
Name	Name des Katalogs.
Miniaturbild	Miniaturbild Ihres Katalogs. Wählen Sie **Bild anhängen**, um Ihr Bild hochzuladen.
Image	Bild Ihres Katalogs. Wählen Sie **Bild anhängen** aus, um Ihr Bild hochzuladen.
Standard	Option, die angibt, dass dieser Katalog der Standardkatalog ist, der Ihren Service Desk-

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

Feld	Beschreibung
	Mitarbeitern angezeigt wird. Service Desk-Mitarbeiter können von einem Standardkatalog zu einem anderen wechseln.
Beschreibung	Beispiel: Eine kurze Beschreibung Ihres Produktkatalogs.
Status	Status des Katalogs. Die unterstützten Lebenszyklusstatus sind Entwurf, Veröffentlicht, Deaktiviert und Archiviert.
Startdatum	Datum und Uhrzeit, zu der der Katalog für Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen verfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Enddatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem der Katalog nicht mehr zur Verwendung in Vertriebs- und Auftragsmanagementverfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Code	Produktcode für den Katalog. Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem eingegebenen **Katalognamen**. Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

4. Wählen Sie **Speichern** und dann **Veröffentlichen**.
   Der Produktangebotskatalog befindet sich im Status Entwurf.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Katalogstatus ändert sich in Veröffentlicht. Die Registerkarte Kategorien wird zum Erstellen einer Produktangebotskategorie geöffnet.

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 Aufträgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebotskategorien**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotskategorie“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine eindeutige, vom System definierte Nummer, die die Produktkategorie identifiziert.
Name	Name der Kategorie.
Blatt	Option, die angibt, dass für diese Kategorie keine Unterkategorien vorhanden sind. Wenn Sie **Blatt** auswählen, kann die Kategorie Produktangebote, aber keine Unterkategorien haben. Wenn **Blatt** nicht ausgewählt ist, kann die Kategorie nur Unterkategorien, aber keine Produktangebote haben.
Miniaturbild	Miniaturbild für die Produktangebotskategorie. Wählen Sie **Bild anhängen**, um Ihr Bild hochzuladen.
Image	Bild der Produktangebotskategorie. Wählen Sie **Bild anhängen**, um Ihr Bild hochzuladen.
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung der Kategorie.
Status	Status der Kategorie: ○ Entwurf: Anfänglicher Status der Kategorie vor ihrer Veröffentlichung. ○ Veröffentlicht: Die Produktkategorie wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem eine Kategorie veröffentlicht wurde, kann sie aktualisiert werden. Sie können löschen, stilllegen oder archivieren, wenn keine zugehörigen Produktangebote vorhanden sind. ○ Deaktiviert: Die Kategorie wurde deaktiviert und ist nicht mehr aktiv. Die Kategorie kann nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Die Kategorie wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. ○ In Katalog kopiert: Die Produktkategorie wurde kopiert.
Startdatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kategorie im Katalog verfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Enddatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Kategorie nicht mehr im Katalog verwendet wird. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**
Code	Produktcode für die Kategorie.

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

Feld	Beschreibung
	Das System generiert automatisch einen Code basierend auf dem eingegebenen **Kategorienamen**. Sie können den Wert jedoch in eine beliebige alphanumerische Zeichenfolge ändern.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Ordnen Sie die Kategorie einem Katalog zu.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Kataloge **die Option Neu**aus.
   b. Wählen Sie im Formular „Katalogkategorie“ den veröffentlichten Katalog aus, zu dem diese Kategorie gehört, und wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie auf der Registerkarte Details für die Kategorie **Veröffentlichen**.
   Der Status der Kategorie 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 mit der Systemeigenschaft *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* die Anzeige von Produktbildern, die in den Produktkacheln von Produktkatalogen angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Systemeigenschaft *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui* steuert die Bilder, die in Katalogen für kommerzielle Produkte angezeigt werden. Diese Eigenschaft gilt nicht für Servicekataloge oder Produktbestandskataloge.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** und geben Sie im Filter sys_properties.listein.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *sn_prd_pm.show_product_visuals_on_catalog_ui*.
3. Geben Sie im Feld **Wert**true ein, um die Anzeige von Produktangebotsbildern im Produktkatalog zu aktivieren.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Visualisierungen des Produktangebots werden im Katalog geladen. Wenn ein Produktangebot keine Visualisierung hat, wird stattdessen der Text **Bild nicht verfügbar** auf der Kachel des Produktangebots 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.

Steuern Sie kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten

Steuern Sie, wie die Mengen für untergeordnete Positionen in einem Produktangebot für ein Angebot oder einen Auftrag berechnet werden, indem Sie die Systemeigenschaft *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn die Systemeigenschaft *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity* aktiviert ist, wird der Mengenwert für ein Angebot der obersten Ebene automatisch an untergeordnete Positionen kaskadiert, wenn die Menge für das Angebot der obersten Ebene größer als 1 ist. Zum Beispiel, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein Angebot oder einen Auftrag erstellt für ein konfigurierbares Angebot und aktualisiert die Menge so, dass sie größer als 1 ist, wird die Menge in den untergeordneten Einzelposten mit der Menge für das Angebot der obersten Ebene multipliziert. Die Preisgestaltung für die untergeordneten Positionen basiert auf der kaskadierten Menge. Wenn Sie die Menge in den untergeordneten Angeboten als bestellte Gesamtmenge verwenden, wird bei der Verwendung von kaskadierenden Mengen auch die Menge im übergeordneten Angebot berücksichtigt.

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 vom November 2024 durchführen, ist diese Eigenschaft standardmäßig aktiviert. Wenn die Mengenwerte nicht an 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 `sys_properties.list`ein.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *sn_prd_pm.enable_cascade_quantity*.
3. Legen Sie den Eigenschaftswert für die Funktion der kaskadierenden Menge im Feld **Wert** fest.
   - Geben Sie „`true`“ ein, um diese Eigenschaft zu aktivieren.
   - Geben Sie „`false`“ ein, um diese Eigenschaft zu unterdrücken, wenn sie derzeit aktiviert ist.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Wenn Sie diese Eigenschaft aktiviert haben, werden Mengenwerte an die untergeordneten Positionen für Produktangebote kaskadiert. Wenn Sie diese Eigenschaft unterdrückt haben, werden Mengenwerte nicht an 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 Service Desk-Mitarbeitern Produktangebote bei der Erstellung von Leads, Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen zur Verfügung.

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie **Neu**aus.

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

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

Formular „Produktangebot“.

Feld	Beschreibung
Nummer	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	Typ des Produktangebots. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Produkt: Eine Produktetität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Auftrag mithilfe von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMhinzufügen kann. ○ Berechtigung: Eine Entität wie eine Garantie oder ein Abonnement, die einer Bestellung von einem Service Desk-Mitarbeiter hinzugefügt werden kann.
Untertyp des Angebots	Typ der Berechtigung: ○ Garantie ○ Erweiterte Garantie ○ Lizenz ○ Abonnement
Produktspezifikation	Funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung vorantreibt.
Produktmodell	Name des Produktmodells
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern anzeigt, dass der Produktbestellung Berechtigungsverträge hinzugefügt werden können. Wenn ausgewählt, werden Serviceverträge nach Auftragserfüllung erstellt. Wird verwendet, wenn Berechtigungen als Verträge verwaltet werden.
Verkaufbar	Option, die angibt, dass das Produktangebot als eigenständiges Element verkauft werden kann. Wenn diese Option ausgewählt ist, kann das Produktangebot als eigenständiges Element verkauft werden. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann das Produktangebot als Teil des Pakets, jedoch nicht als eigenständiger Artikel verkauft 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 einmalige Gebühr für das Produkt. ○ Wiederkehrend: Eine Gebühr, die in geplanten Intervallen anfällt. Sie können die Periodizität für eine wiederkehrende Gebühr festlegen.
Periodizität	Wiederkehrende Preise: Monatlich oder jährlich.
Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle untergeordneten Spezifikationsmerkmale in einer Spezifikationshierarchie kopiert. Wenn dem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, geben Sie durch Auswahl dieser Option an, dass die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen werden. Wird angezeigt, wenn eine Produktspezifikation für ein zusammengesetztes Produkt eingegeben und das Produktangebot gespeichert wird.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung hilft dem Besteller, das Produkt zu verstehen, wenn er eine Bestellung aufgibt.
Angebotskatalog	Katalog, der das Produktangebot enthält.
Startdatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Produktangebot für die Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement verfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Enddatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Produktangebot aus den Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement gelöscht wird. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Status	Status des Produktangebots. Status lauten „Im Entwurf“, „Veröffentlicht“, „Deaktiviert“ 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 die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter verwenden, geben Sie Service Bridgeein.
Besitzer	Person, die für das Produktangebot verantwortlich ist.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die jeden Monat wiederkehren. Aus Gründen der Abwärtskompatibilität werden monatlich wiederkehrende Gebühren unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal angewendet werden. Wird aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.

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

Feld	Beschreibung
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Anfangsversion	Name der Anfangsversion des Produktangebots.
Vorherige Version	Es können mehrere Versionen eines Produktangebots vorhanden sein. Mit diesem Feld können Sie frühere Versionen anzeigen.
Vertragsbedingung	Vertragsdauer: ○ 12 Monate ○ 24 Monate ○ 36 Monate ○ 48 Monate ○ 60 Monate

4. Wählen Sie **Speichern** und dann **Veröffentlichen**.

Nächste Maßnahme

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

Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmaloptionen

Fügen Sie Produktmerkmale und Merkmalsoptionen hinzu, die Sie später Ihrem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagementhinzufügen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Produktmerkmale und Merkmaloptionen zu erstellen, die Sie Produktangeboten hinzufügen. Wenn das Produktangebot beispielsweise ein Fahrrad ist, können die Merkmale die Größe und Farbe des Fahrrads umfassen, und die Merkmalsoptionen sind die Optionsoptionen, z. B. die verschiedenen verfügbaren Fahrradgrößen und -farben. Die Optionen werden in Produktkonfigurator angezeigt, wenn Service Desk-Mitarbeiter Aufträge erstellen oder Angebote erstellen.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Merkmale** > **Merkmale**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars 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.

Neues Merkmal erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name des Produktmerkmals.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Namen des Produktmerkmals. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Merkmals, z. B. DSL-Geschwindigkeit.
Eingabetyp	Liste der Eingabeoptionen, die die Funktionalität für das Merkmal identifizieren. 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 Sie auswählen oder deaktivieren. ○ **Auswahl**: Optionen, die Sie für das Merkmal auswählen. Wenn Sie **Auswahl**wählen, können Sie Optionen für das Merkmal auf der Registerkarte Merkmaloptionen definieren. ○ **Datum/Uhrzeit**: Eingabe für die Eingabe eines Datums und einer Uhrzeit. ○ **Dauer**: Eingabe für die Eingabe einer Dauer. ○ **E-Mail**: Eingabe für die Eingabe einer E-Mail-Adresse. ○ **Bezeichnung**: Eingabe für die Auswahl, die die Produktion einer Bezeichnung ermöglicht. ○ **Einzeiliger Text**: Eingabe für die Freiformeingabe einer einzelnen Textzeile. ○ **Ja/Nein**: Eingabe, die die Auswahl einer Ja/Nein-Antwort erfordert.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Je nach ausgewähltem **Eingabetyp** müssen Sie möglicherweise zusätzliche Schritte ausführen, wenn das neue Merkmal mehr Optionen bietet.
6. Wenn das neue Merkmal mehr Optionen bietet, führen Sie die folgenden Schritte aus:
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Merkmaloptionen **die Option Neu**aus.
   b. Geben Sie die Option für das Merkmal ein, und wählen Sie **Speichern**aus.
      Die Option wird dem Merkmal hinzugefügt. Wiederholen Sie diesen Schritt, um so viele Optionen wie benötigt hinzuzufügen. Später, wenn Sie Produktangebote konfigurieren, können Sie die Merkmale und Optionen hinzufügen.

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

Nächste Maßnahme

- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie zugehörige Verträge zu Produktangeboten hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion
- Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen
- Wenn Sie Telekommunikationsprodukte erstellen, erstellen Sie die Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationskategorien, und ordnen Sie sie den Modellkategorien zu.

Fügen Sie einem Produktangebot Merkmale und Merkmalsoptionen hinzu

Fügen Sie einem vorhandenen Produktangebot Merkmale und Merkmalsoptionen auf der Registerkarte **Produktangebotsmerkmal** in Vertriebs- und Auftragsmanagementhinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Produktangebotsmerkmale** die **Option Neu**aus.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotsmerkmal“.

Feld	Beschreibung
Merkmal	Produktangebotsmerkmal. Wählen Sie ein vorhandenes Merkmal aus. Wählen Sie **Neu** aus, um ein Merkmal zu erstellen.
Merkmaloption	Merkmalsoption für das Produktangebot. Wählen Sie eine vorhandene Merkmalsoption aus, oder wählen Sie **Neu,** um Optionen zu erstellen.
Merkmalstyp	Option, mit der Sie einen Merkmalstyp auswählen können.
Produktangebot	Name des Produktangebots
Reihenfolge	Numerische Reihenfolge für die Optionen. Optionen, die mit der Nummer 1 gekennzeichnet sind, werden in der Reihenfolge als erstes angezeigt.
Obligatorisch	Option, die angibt, dass die Merkmalsoption erforderlich ist, um den Auftrag abzuschließen.

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

Feld	Beschreibung
Standard	Option, die angibt, dass diese Merkmalsoption die Standardauswahl ist.
Kundeneingabe erforderlich	Option, die angibt, dass eine Verbrauchereingabe für die Produktoption erforderlich ist.

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

Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu

Fügen Sie Ihrem Produktangebot in Vertriebs- und Auftragsmanagement Grafiken hinzu, mit denen Service Desk-Mitarbeiter leicht sehen können, wie das Produkt aussieht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Fügen Sie Ihren Produktangeboten Bilder hinzu, damit Besteller die Produkte sehen, die sie bestellen und anbieten.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Produktvisualisierungen** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Produktvisualisierungen

Feld	Beschreibung
Name	Name für das Visual.
Produktangebot	Name des Produkts.
Aktiv	Option, die angibt, dass ein Miniaturbild zur Darstellung des Produkts verwendet wird.
Miniaturbild	Miniaturansicht Ihres Produktangebots. Wählen Sie **Bild anhängen**, um das Miniaturbild hochzuladen.
Primär	Option, die angibt, dass die Miniaturansicht die primäre Visualisierung ist.
Image	Visualisierung Ihres Produktangebots. Wählen Sie **Bild anhängen**, um das Bild hochzuladen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **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 Merkmaloptionen
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie zugehörige Verträge zu Produktangeboten 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 in Vertriebs- und Auftragsmanagementzu organisieren.

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 beim Organisieren von Produkten in Gruppen, damit Service Desk-Mitarbeiter Produkte leichter finden, während sie Aufträge erstellen oder Angebote erstellen. 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.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Produktangebotskategorien** aus.
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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **Speichern**.
7. Überprüfen Sie die Kategorieinformationen, und wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   Die Kategorie wird veröffentlicht und ist verfügbar, um Produktangebote hinzuzufügen oder untergeordnete Kategorien zu erstellen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmaloptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie zugehörige Verträge zu Produktangeboten 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 und die Bestellung zu erleichtern. Produktangebotsbeziehungen verbessern die Bestellerfassungs-Experience, indem Sie es Ihnen ermöglichen, mehrere Produktangebote in Paketen zu gruppieren. Bündel können auch zu 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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Produktangebotsbeziehungen**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Produktangebotsbeziehung“.

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Name der Produktbeziehung, die in der Anwenderoberfläche angezeigt wird.
Quellproduktangebot	Vom System generierter Verweis auf das Quellproduktangebot
Zielproduktangebot	Das Angebot, das mit dem Quellproduktangebot gebündelt ist.
Beziehungstyp	Option, die identifiziert, wie die Produkte miteinander verknüpft sind:

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

Feld	Beschreibung
	○ Keine: Gibt an, dass die gebündelten Produkte keine Beziehung haben. ○ Implizit: Gibt an, dass die in einem Bündel gruppierten Produkte eine implizite Beziehung haben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Verweis auf Angebotsbeziehungsgruppen, die zur logischen Gruppierung ähnlicher Produktangebote verwendet werden.
Maßeinheit	Maßeinheit für die gebündelten Produkte. Wählen Sie eine Maßeinheit aus, z. B. Box 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 der Produkte im Bündel angibt.
Min. Menge	Option, die die Mindestmenge der Produkte in der Gruppe angibt. Diese Kennzeichnungen haben unterschiedliche Bedeutungen, je nachdem, ob jede Beziehung Teil einer Beziehungsgruppe ist oder nicht.

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

Nächste Maßnahme

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

Fügen Sie zugehörige Verträge zu Produktangeboten hinzu

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.

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

3. Wählen Sie die Registerkarte **Zugehörige Verträge** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 auf der Registerkarte **Zugehörige Verträge** angezeigt. Sie können den Vertragsdatensatz auswählen, um weitere Änderungen an den Vertragsdetails vorzunehmen.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmaloptionen
- 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 Vertriebs- und Auftragsmanagementeine Maßeinheit hinzu.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie aus der Liste das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Maßeinheiten**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Maßeinheit“

Feld	Beschreibung
Produktangebot	Name des ausgewählten Produktangebots
Maßeinheit	Option zur Auswahl einer vorhandenen Maßeinheit oder zur Auswahl von **Neu**, um eine neue Maßeinheit hinzuzufügen.

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

Feld	Beschreibung
Standard	Option, die angibt, dass die ausgewählte Maßeinheit der Standard ist.
Aktiv	Die Option hat angegeben, dass die ausgewählte Maßeinheit aktiv ist.

6. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme

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

Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

Erstellen Sie eine Version eines Produktangebots, wenn Updates für ein veröffentlichtes Angebot in Vertriebs- und Auftragsmanagementerforderlich sind.

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 mehr vorgenommen werden. Um Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot hinzuzufügen, erstellen Sie eine neue Version.

Prozedur

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

   Der Versionsverlauf wird beibehalten. Jede Version hat einen eigenen Lebenszyklusstatus.

Nächste Maßnahme

- Erstellen Sie Produktmerkmale und Merkmaloptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen

Automatische Übersetzung

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

Erstellen Sie Produktangebots-Beziehungsgruppen

Verwenden Sie Beziehungsgruppen, um untergeordnete Angebotsoptionen oder Beziehungen in logischen Gruppen zu organisieren und Kardinalitätsregeln auf Gruppenebene in Vertriebs- und Auftragsmanagementeinzurichten. Gruppen von Produktangeboten werden dann unter Produktkonfiguratorangezeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

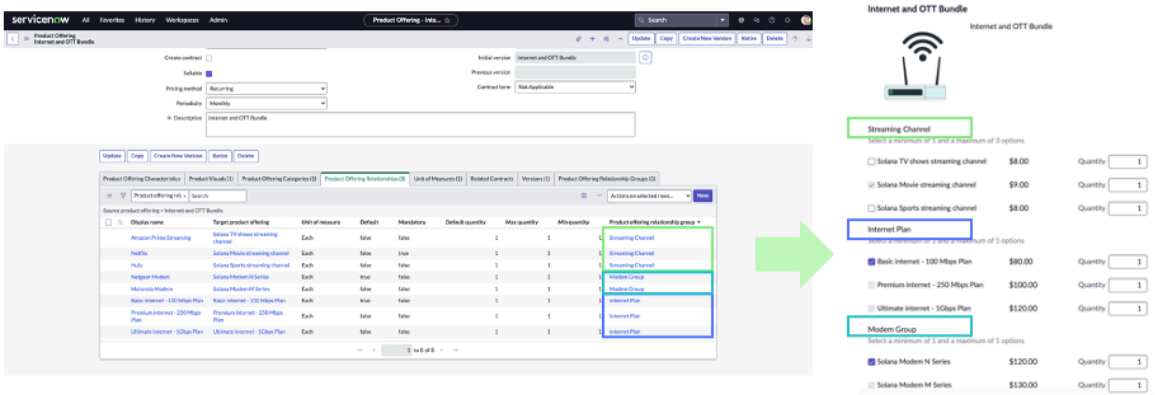
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungsgruppen, um Produktpakete in Gruppen in Produktkonfiguratorzu organisieren.

Beispielsweise wird ein Internet- und OT-Paketproduktangebot so konfiguriert, dass es drei Produktangebotsbeziehungsgruppen aufweist: Modemgruppe, Internetgruppe und Plan-Streaming-Kanalgruppe.

Gebündelte Produktangebote können andere Bündel oder einzelne Produktangebote sein.

Weisen Sie untergeordnete Produktangebote in einem Paket der Produktangebotsbeziehungsgruppe zu, die dem Service Desk-Mitarbeiter die Optionen in logischen Gruppen auf der Produktkonfigurator präsentiert. Das folgende Beispiel zeigt, wie Produktangebotsgruppen in Produktkonfiguratorangezeigt werden.



Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote** und wählen Sie das Produktangebot aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Produktangebot-Beziehungsgruppen** aus.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. 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 „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 der Optionen, die während der Konfiguration innerhalb der Beziehungsgruppe ausgewählt werden können.
Min.-Optionen	Mindestanzahl der 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 Merkmaloptionen
- Fügen Sie Produktvisualisierungen hinzu
- Fügen Sie Produktkatalogkategorien hinzu
- Erstellen Sie Produktangebotsbeziehungen
- Fügen Sie zugehörige Verträge zu Produktangeboten hinzu
- Fügen Sie einem Produktangebot eine Maßeinheit hinzu
- Erstellen Sie eine Produktangebotsversion

Produktangebotsbündelung mit Produktspezifikationen

Produktkatalog-Management unterstützt die Bündelung von Produktangeboten, denen auf jeder Ebene des Bündels Produktspezifikationen oder Spezifikationshierarchien zugeordnet sind.

Unterstützte Produktangebotspakete

Als Produktkatalogadministrator oder -manager können Sie ein Paketangebot für die folgenden Produktangebotskombinationen erstellen:

- Ein Angebot der obersten Ebene mit mehreren Angeboten auf mehreren Ebenen, aber keine 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 der untersten Ebene auf eine Spezifikationshierarchie verweist.

Wenn Angebotspakete, die eine Spezifikationsreferenz auf verschiedenen Ebenen haben, zu einem Angebot oder Auftrag hinzugefügt werden, werden die entsprechenden Transaktionspositionen mit Spezifikationsreferenzen und Produktangebotsreferenzen generiert. Wenn die Erfüllung in ServiceNow Auftragsmanagementerfolgt, werden 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.

entsprechenden Domänenaufträge generiert und Datensätze für verkaufte Produkte und Produktbestände werden erstellt oder aktualisiert.

Von Produktspezifikationen geerbte Merkmale

Wenn Sie ein Produktangebot erstellen und auf eine Produktspezifikationshierarchie verweisen, können Sie die Option „ **Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren“**auswählen. Wenn Sie diese Option auswählen, erbt das Produktangebot alle Merkmale aus der Spezifikation oder Spezifikationshierarchie. Wenn einem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, werden die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen. Die Attribute aus der übergeordneten Spezifikation werden immer vom Produktangebot geerbt.

Wenn Sie ein gebündeltes Produktangebot erstellen, haben Sie auch folgende Möglichkeiten:

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

Weitere Informationen zu Produktangeboten finden Sie unter Produktangebote erstellen.

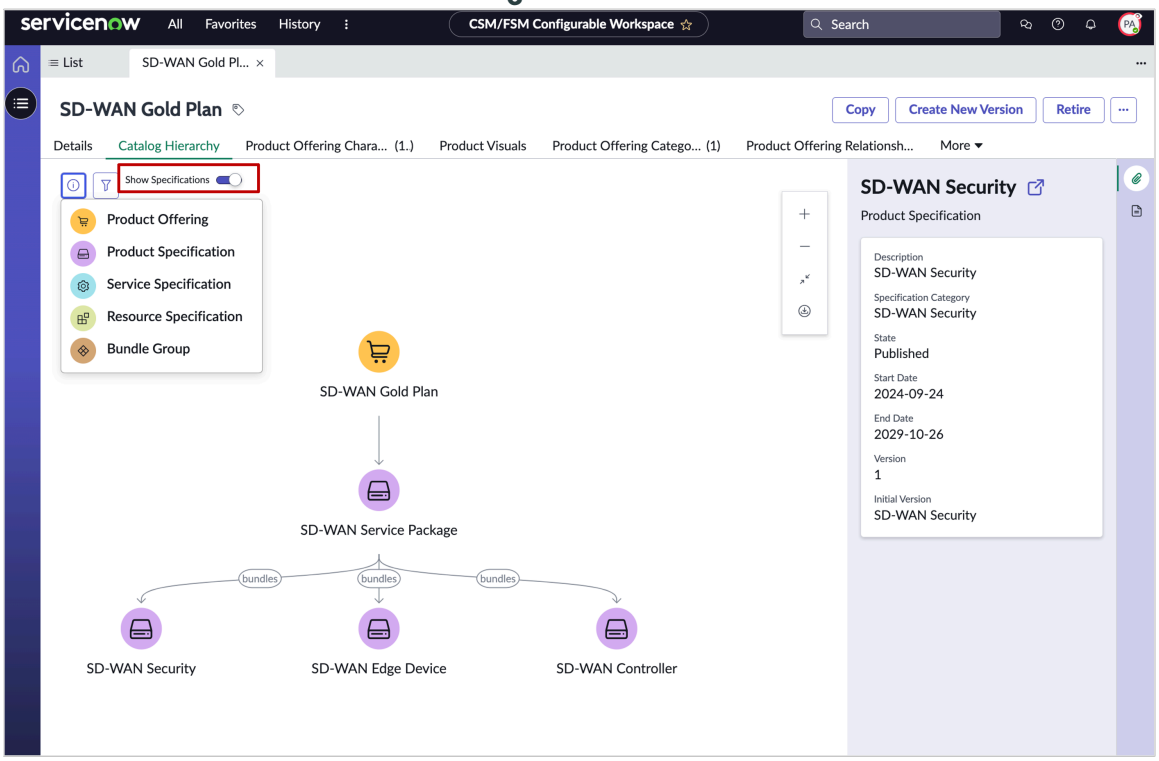
Visualisierung der Produktkataloghierarchie

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 richtig definiert und zugeordnet wurden.

Bei Produktangeboten mit zugehörigen Spezifikationen können Sie die hierarchische Ansicht des Produktangebots umschalten, um die zugehörige Spezifikationshierarchie anzuzeigen. Die hierarchische Spezifikationsansicht zeigt die Services, mit denen das Produkt realisiert werden kann, und die Ressourcen, die zur Bereitstellung dieser Services erforderlich sind. Diese Ansicht hilft Ihnen, verschiedene Aspekte eines Produktangebots zu visualisieren, um das Produkt zu validieren und festzustellen, ob die unterstützenden Services und Ressourcen nach Bedarf entworfen wurden. 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.

Hierarchieansichten des Produktkatalogs



Um die Produktkataloghierarchie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSManzuzeigen, navigieren Sie in der Listenansicht zu **Angebote** > **Produktangebote**. Wählen Sie ein Produktangebot und dann die Registerkarte Kataloghierarchie aus. Verwenden Sie den **Umschalter Spezifikation** anzeigen, um zwischen den hierarchischen Ansichten Produktangebot und Spezifikation zu wechseln.

Die Umschaltlegende identifiziert die in der Visualisierung angezeigten Symbole für Produktangebote und Spezifikationen. Ähnlich wie bei der Auswahl von Spezifikationsknoten werden, wenn Sie einen Produktangebotsknoten auswählen, im Seitenbereich die allgemeinen Details des Produktangebots angezeigt. Sie können den Filter verwenden, um einen Knoten auszuwählen und die Hierarchie unter dem Knoten und nicht unter der gesamten Struktur anzuzeigen.

Berechtigung für Produktangebote konfigurieren

Sie können den Produktkatalog, die Angebotskategorien und die Produktangebote dynamisch filtern, um nur den entsprechenden Katalog, die Kategorien und die 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 Business-Regeln, die die Produktkataloge, Angebotskategorien und Produktangebote filtern, um nur die in Frage kommenden Produkte für Kunden anzuzeigen, wenn Service Desk-Mitarbeiter Angebote oder Aufträge 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:

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

- **Zulässigkeit des Produktangebotskatalogs**: 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. nach Land, Bundesland oder Stadt.
- **Zulässigkeit der Produktangebotskategorie**: Definieren Sie die Berechtigungsregeln, die auf Produktangebotskategorien angewendet werden sollen.
- **Zulässigkeit von Produktangeboten**: 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 vom System definierte Kontextvariablen verwenden, die mit Produktkatalog-Management und Pricing Managementbereitgestellt werden, oder Sie können mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um Ihre eigenen anwenderdefinierten Kontextvariablen zu entwickeln, z. B. Marketingsegment oder Vertriebskanal, die in den Berechtigungsmatrizen verwendet werden sollen.

Konfigurationsaufgaben

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Produktberechtigungsmatrizen einzurichten.

Aufgaben zur Konfiguration der Produktberechtigung

Aufgabe	Beschreibung	Rolle
Anwenderdefinierte Kontextvariable erstellen (falls erforderlich)	Überprüfen Sie die vom System definierten und vorhandenen anwenderdefinierten Kontextvariablen. Fügen Sie bei Bedarf eine neue Kontextvariable hinzu, und ordnen Sie dann die Kundenvariable einer Transaktionsentität zu.	Administrator
Erstellt einen Regelentitätsfilter	Definieren Sie die Berechtigungsfilter für eine Produktetität.	Produktkatalogadministrator oder -manager
Definieren Sie Produktberechtigungsregeln in einer Produktberechtigungsmatrix	Definieren Sie die Berechtigungsregeln in der Entscheidungstabelle einer Produktberechtigungsmatrix.	Produktkatalogadministrator oder -manager

Erstellt einen Regelentitätsfilter

Erstellen Sie einen Regelfilter für die Produktetität, 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 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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelentitätsfilter**.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Regelentitätsfilter

Feld	Beschreibung
Filtername	Name des Filters, z. B. Nicht berechtigte Angebote für CA.
Entität	Produktetität für die Regel: ○ Produktkatalog ○ Produktangebotskategorie ○ Produktangebot
Filtertyp	Typ des anzuwendenden Filters: ○ Statisch: Verwenden Sie eine bestimmte Liste, um die Produktetität zu filtern. ○ Dynamisch: Legen Sie die Bedingungen zum Filtern der Entität fest.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Filternamen.
Produkt<catalogs, categories, or offerings>	Der zu filternde Produktkatalog, die Kategorie oder das Angebot basierend auf der ausgewählten **Entität**. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn „Statisch“ als **Filtertyp**ausgewählt ist.
Bedingung	Bedingung, die zum Filtern der Entität verwendet werden soll. Verwenden Sie den Generator **für Bedingungen** festlegen, um die Bedingungen anzugeben. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn „Dynamisch“ als **Filtertyp**ausgewählt ist.

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

Definieren Sie Produktberechtigungsregeln in einer Produktberechtigungsmatrix

Definieren Sie Produktberechtigungsregeln mithilfe der Zulässigkeit des Produktangebotskatalogs, der Zulässigkeit der Produktangebotskategorie oder der Zulässigkeitsmatrix für Produktangebote.

Vorbereitungen

Erstellen Sie die Regelentitätsfilter, und definieren Sie alle neuen anwenderdefinierten Kontextvariablen, die zum Definieren der Berechtigungsregeln erforderlich sind.

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

Berücksichtigen Sie beim Definieren von Berechtigungsregeln die beiden Modi zur Bestimmung der Berechtigung:

- Nicht berechtigt: Bestimmen Sie alle Kataloge, Kategorien und Produktangebote, die standardmäßig nicht berechtigt sind, 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 Sperrregeln nach Bedarf fest.

Verwenden Sie das Feld **Standardergebnis** in der Entscheidungstabelle für die Produktberechtigungsmatrix, um den Standardmodus zu steuern.

Das Release vom November 2024 stellt Version 2 der Produktberechtigungsmatrizen bereit, die jetzt Berechtigungsregeln basierend auf Transaktionspositionsattributen unterstützen. Sie können auch Servicestandort-Kontextvariablen verwenden, um Produktberechtigungsregeln für Servicestandorte festzulegen: Serviceort, Servicestaat, Serviceland und Servicepostleitzahl.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelmatrizen**.
3. Wählen Sie die Produktberechtigungsmatrix für die zu definierende Regel aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für einen Produktkatalog festzulegen, wählen Sie die Zulässigkeitsmatrix für Produktkataloge aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für eine Produktkategorie festzulegen, wählen Sie die Zulässigkeitsmatrix für Produktkategorien aus.
   - Um die Berechtigungsregeln für ein Produktangebot festzulegen, wählen Sie die Zulässigkeitsmatrix für Produktangebote aus.
4. Wählen Sie **Regel bearbeiten**aus.
   Die Entscheidungstabelle für die ausgewählte Berechtigungsmatrix wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen, die die Berechtigung steuern.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel fest, um die Berechtigung zu steuern.
   a. Überprüfen Sie im Feld **Standardergebnis** des Abschnitts „Bedingung“ den verwendeten Berechtigungsmodus, und aktualisieren Sie ihn bei Bedarf.
   b. Wählen Sie **Neue Entscheidungszeile hinzufügen**.
   c. Wählen Sie in der Zeile die Spalte für die anzuwendende Eingabe (Kontextvariable) aus, z. B. Abrechnungsstatus oder Account.
   d. Setzen Sie den Wert in der Spalte **Aktiv** auf true.
   e. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ in der Spalte **„Berechtigungsregeln“** den anzuwendenden Berechtigungsstatus aus, z. B. Nicht berechtigt oder Berechtigt.
   f. Wählen Sie in der Spalte **„Filter für Regelentität“** den anzuwendenden Filter aus.
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 die Spalten **Validierungsstatus** und **Validierungsnachrichten,** um festzustellen, ob obligatorische Eingaben, Ausgaben oder andere Informationen fehlen. Wenn dies der Fall ist, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie **Speichern**.
Die gefilterte Produktetität (Produktkatalog, Kategorie oder Angebot) wird für Vertriebs- und Bestellmitarbeiter je nach Filter angezeigt oder ausgeblendet.

Erweiterungspunkte in der Produktberechtigung verwenden

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

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

Erweiterungspunkte der Produktberechtigung

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

Produktkatalogentitäten exportieren und importieren

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

Übersicht

Sie wählen die zu exportierenden Produktkatalogentitäten. Nachdem Sie jedoch Ihre Produktkatalogentitäten exportiert haben, müssen bestimmte Basisentitäten zuerst in Ihre Zielinstanz importiert werden, z. B. Merkmale, Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit, da sie von Produktangeboten und Produktspezifikationen referenziert werden , und Servicespezifikationen. Importieren Sie aus diesem Grund bestimmte Produktkatalogentitäten 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 diese Schritte aus, um Produktkatalogentitäten zu exportieren und zu importieren.

Schritte zum Exportieren und Importieren von Produktkatalogen

Schritt	Beschreibung
Exportieren Sie Produktkatalogentitäten	Exportieren Sie Produktkatalogentitäten von einer Instanz in eine andere. Die Entitäten werden als JSON

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

Schritt	Beschreibung
	exportiert und in Ihr lokales Downloadverzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Importieren Sie Produktkatalogentitäten	Importieren Sie Produktentitäten, die als JSON-Dateien exportiert wurden, in eine andere Instanz.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

Hinweis:
Ihr Systemadministrator muss den Entitäten des Hauptproduktkatalogs in Ihren Quell- und Zielinstanzen die Werte im Feld „Code“ hinzufügen, wenn sie nach dem Upgrade auf das Release Washington DC nicht hinzugefügt wurden.

Fügen Sie den Katalogentitäten nach dem Upgrade Codefeldwerte hinzu

Fügen Sie die Feldwerte **„Code“** für die wichtigsten Produktkatalogentitäten hinzu. Das System verwendet dieses Feld, um zu bestimmen, ob die **Codefeldwerte** für eine Exportkatalogentität in der Zielinstanz eingefügt oder aktualisiert werden sollen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Release Washington DC wurde das Feld **„Code“** für die Hauptentitäten des Produktkatalogs hinzugefügt. Wenn die Werte im Feld **„Code“** für diese Katalogentitäten nach dem Upgrade auf das Release Washington DC leer sind, führen Sie ein Korrekturskript und eine geplante bedarfsgesteuerte Aufgabe aus, um die Werte im Feld **„Code“** für die wichtigsten Produktkatalogentitäten hinzuzufügen.

Das Korrekturskript fügt die **Codefeldwerte** für Merkmalsoptionen hinzu. Die regelmäßige Aufgabe fügt die Feldwerte **„Code“** für Produktangebote, Produktangebotskatalog sowie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen hinzu.

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Quellinstanz zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Korrekturskripts**.
2. Wählen Sie das **Feld Code ausfüllen** und anschließend **Korrekturskript ausführen**aus.
   Das System führt das Skript aus, das den Feldwert **Code** zu Merkmalsoptionen hinzufügt.
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Geplante Aufgaben**.
4. Wählen Sie den Auftrag `Schedule job to populate code field on master entities` aus.
5. Vergewissern Sie sich, dass das Feld **Ausführen** auf Bei Bedarf festgelegt ist, und wählen Sie **Jetzt ausführen**.
   Das System führt die Aufgabe aus, die den Feldwert **Code** für Produktangebote, Produktangebotskatalog, Produktangebotskategorien sowie Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen hinzufügt.
6. Wählen Sie den Auftrag `Schedule Job with upgrade script to populate code` aus.
7. Vergewissern Sie sich, dass das Feld **Ausführen** auf Bei Bedarf festgelegt ist, und wählen Sie **Jetzt ausführen**.

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

Das System führt die Aufgabe aus, die Produktkatalog-Management Core den Wert im Feld **Code** hinzufügt.

8. Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 7 für die Zielinstanz.

Ergebnisse

Der Produktkatalogadministrator kann Produktkatalogentitäten aus der Quellinstanz exportieren und in die Zielinstanz importieren.

Exportieren Sie Produktkatalogentitäten

Exportieren Sie Produktkatalogentitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Downloadverzeichnis, um sie in eine andere ServiceNow -Instanz importieren zu können.

Vorbereitungen

Fragen Sie nach dem Upgrade auf Release Yokohama mit Ihrem Administrator, ob die Werte im Feld **Code** für die wichtigsten Produktkatalogentitäten in Ihren Quell- und Zielinstanzen verfügbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter Code-Feldwerte zu Katalogentitäten hinzufügen nach dem Upgrade.

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

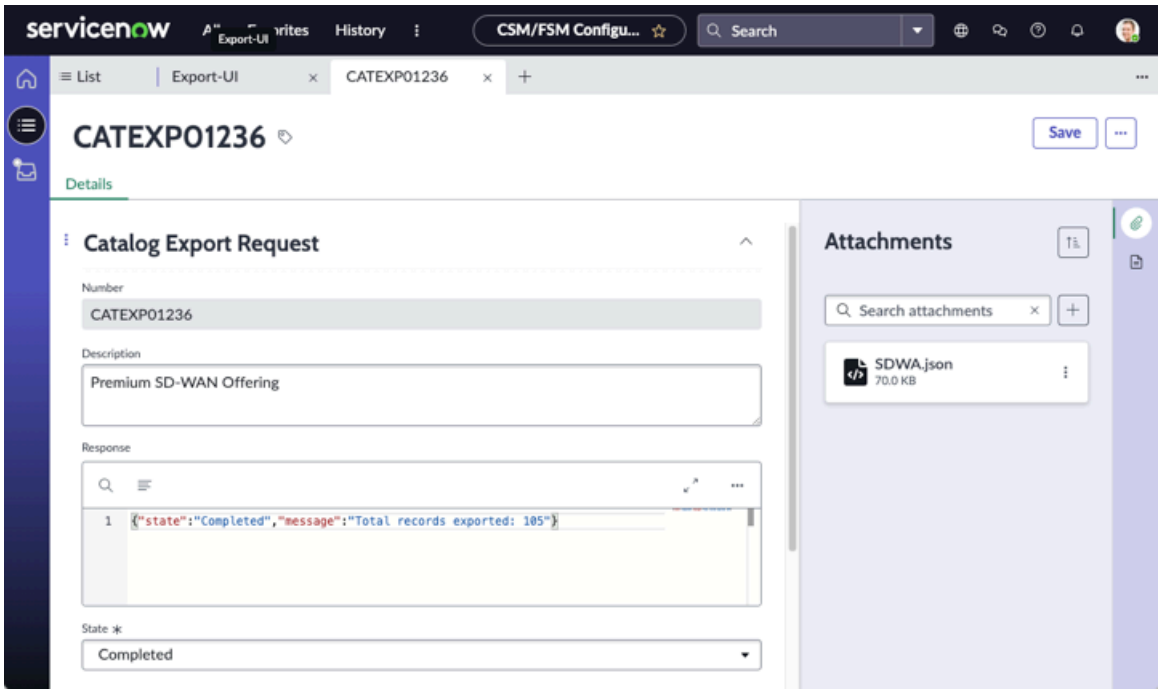
Sie können Katalogentitäten in beliebiger Reihenfolge exportieren, sie müssen jedoch in einer bestimmten Reihenfolge in eine Zielinstanz importiert werden. Sie importieren zuerst die Basisentitäten (Merkmale und Merkmalsoptionen, Vorlage und Maßeinheit), gefolgt vom Produktkatalog, den Produktangeboten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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Entitäten exportieren**.
   In der Liste „Exportentitäten“ werden die vorherigen Exportaufträge angezeigt.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie **Exporthierarchie**auswählen.
   Das Formular **„Katalogexport“** wird auf der Registerkarte **Export-UI** geöffnet.
4. Wählen Sie unter **Entitätstyp**die Produktkatalog-Entität aus, die aus Ihrer Quellinstanz exportiert werden soll.
   Die Entitäten im Produktkatalog sind: Produktangebot, Produktspezifikation, Servicespezifikation, Produktangebotskatalog, Merkmal, Maßeinheit und Vorlage.
5. Wählen Sie die Elemente aus, die Sie exportieren möchten, und wählen Sie **Exportieren**aus.
6. Geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung, und wählen Sie **Absenden aus**.
   Der Exportvorgang beginnt, und in einer Meldung wird die Katalogexport-ID angezeigt.
7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Entitäten exportieren** Liste und Auswahl des Exportauftrags.

   Die exportierte Datei wird im Bereich **Anhänge** angezeigt.

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



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

Nächste Maßnahme

- Importieren Sie Produktkatalogentitäten
- Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an

Überprüfen Sie den Status eines Exportauftrags für Produktkatalog- oder Preisgestaltungsentitäten, um zu sehen, ob er ausgeführt oder abgeschlossen wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin für Katalogentitäten, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_administrator für Preisgestaltungsentitäten

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Katalog exportieren**.
   Die Liste **„Katalog exportieren“** zeigt den Status der Exportaufträge an.
3. Zeigen Sie in der Spalte **„Status** “ für den Exportauftrag den Status an.

Nächste Maßnahme

Wenn der Exportauftrag abgeschlossen ist, importieren Sie die Produktkatalogentitäten oder die Preisgestaltungsentitäten in Ihre Zielinstanz.

Importieren Sie Produktkatalogentitäten

Importieren Sie Produktkatalogentitäten mit der Importfunktion der ServiceNow Plattform.

Vorbereitungen

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

4. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie das Symbol **Anhänge** ( ) wählen.
5. Wählen Sie **Datei wählen aus,** und wählen Sie die Datei aus, die Sie importieren möchten.

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

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 Produktangebote, Produktspezifikationen und Servicespezifikationen.

6. Wenn die Datei hochgeladen wird, schließen Sie das Fenster „Anhänge“.
7. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ die Option **Alle Datensätze laden aus**.
   Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsfenster wird geöffnet, in dem der importierte Job angezeigt wird.
8. Wählen Sie **Run Robust Transform (Robuste Transformation**ausführen) und dann die Schaltfläche **Umwandeln** aus.
9. Wählen Sie im Fenster „Fortschritt“ 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 Entitätslistenansicht der importierten Entität, um die importierten Daten zu überprüfen.

Nächste Maßnahme

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

Zeigen Sie den Status des Importauftrags an

Überprüft den Status eines Importauftrags für Produktkatalog- oder Preisgestaltungsentitäten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: „product_catalog_admin“ für Katalogentitäten und „sn_csm_preisgestaltung_preisliste_administrator“ für Preisgestaltungsentitäten

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Produktkatalog oder Preisgestaltungsmodul.
   - Um Produktkatalogentitäten zu überprüfen, navigieren Sie zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Katalogimport**.
   - Um Preisgestaltungsentitäten zu überprüfen, navigieren Sie zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Importieren**.
2. Wählen Sie die Links unter **„Zugehörige Links“** aus, um den Status des Importauftrags anzuzeigen:
   - Importsätze: Zeigen Sie die Importsätze für diesen Datensatz an.
   - Geladene Daten: Zeigen Sie die neu importierten Daten für Katalogentitäten in der Tabelle „Katalogimport-Datenquelle“ [sn_prd_pm_catalog_import_data_source] oder für Preisgestaltungsentitäten in den Bereitstellungstabellen „Preisimport-Datenquelle“ [sn_csm_pricing_import_data_source] oder sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source an.
   - Robuste Transformation ausführen: Transformiert einen geladenen Importsatz mithilfe einer robusten Transformation.
   - Importprotokoll: Öffnet das Importprotokoll.

Zwischenspeichern von in Produktkatalog-Management

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

Übersicht

Der Produktangebotskatalog und die konfigurierbaren Produktangebote weisen hierarchische Strukturen auf, die bei Verwendung häufige Datenbankabrufe erfordern. Um die Leistung zu verbessern, werden diese hierarchischen Strukturen zwischengespeichert, wenn Sie diese Funktionen veröffentlichen.

Wenn Sie als Produktkatalogadministrator oder -manager die folgenden Änderungen an einem veröffentlichten Produktangebot oder Produktangebotskatalog vornehmen, müssen Sie den zugehörigen Cache aktualisieren, damit die soeben vorgenommenen Änderungen sofort angezeigt werden:

- **Maßeinheit** in Produktangeboten: Obwohl Produktangebote nach der Veröffentlichung nicht mehr geändert werden können, können Sie die **Standardmaßeinheit**ändern. Nach dem Aktualisieren der Maßeinheit müssen Sie den Produktangebotscache aktualisieren.
- **Produktangebotskatalog ändert sich** : Wenn Sie die Hierarchien für Katalog-zu-Kategorie- oder Kategorie-zu-Unterkategorie-Hierarchien ändern, müssen Sie den Produktangebotskatalog-Cache aktualisieren.

Weitere Informationen 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 für Produktangebote oder Produktangebotskataloge neu, nachdem Sie die **Maßeinheit** in einem Produktangebot oder kategoriebezogene Hierarchien in einem Produktangebotskatalog geändert haben.

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

Vorbereitungen

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu dem aktualisierten Datensatz.

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

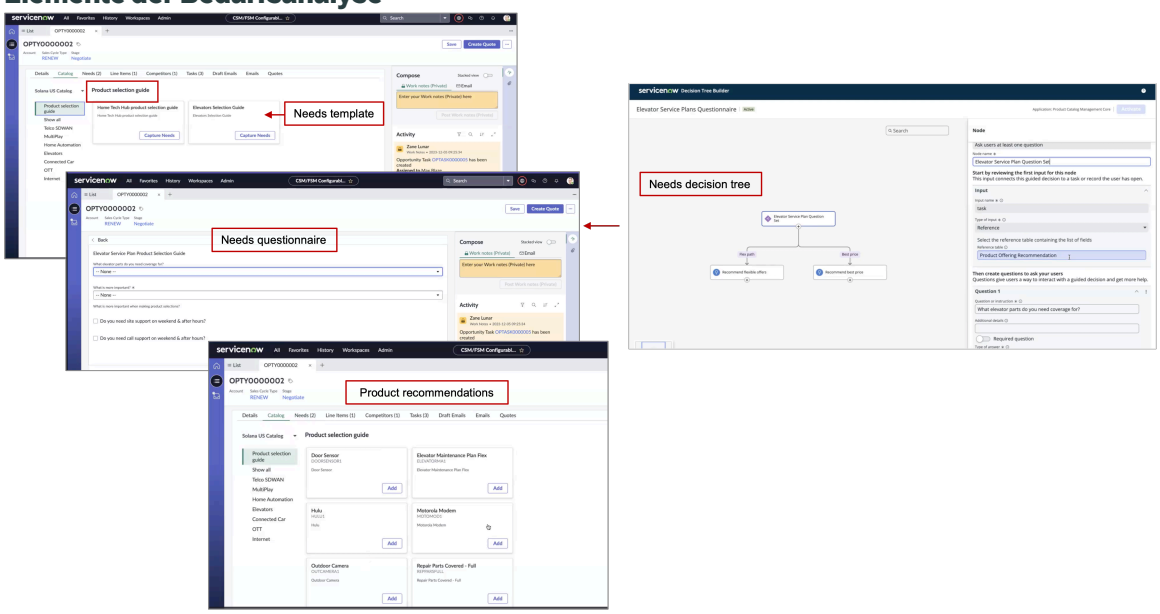
Bedarfsanalyse konfigurieren

Als Produktkatalogadministrator können Sie Bedarfsvorlagen erstellen. Dabei handelt es sich um Fragebogen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter nach Produktangeboten suchen, die sie einem Lead oder einer Opportunity hinzufügen können. Fragebogen fungieren als Produktauswahlleitfäden. Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Fragebogen basierend auf Kundeneingaben ausfüllen, erhalten sie Produktempfehlungen, die sie einem Lead oder einer Opportunity hinzufügen können.

Übersicht über die Bedarfsanalyse

Wenn Service Desk-Mitarbeiter in der Anwendung Lead Management einen Lead oder in der Anwendung Opportunity-Management eine Verkaufschance erstellen, wird im Produktkatalog ein Leitfaden zur Produktauswahl angezeigt. Im Leitfaden zur Produktauswahl werden die Bedarfsvorlagen aufgelistet, die Service Desk-Mitarbeiter auswählen können, um Produktangebotsempfehlungen zu erhalten.

Elemente der Bedarfsanalyse



Bedarfsvorlage

In den mit dem Produktkatalog verknüpften Produktauswahlleitfäden werden mindestens eine Bedarfsvorlage angezeigt. Jede Bedarfsvorlage ist ein Fragebogen mit einer Reihe von geführten

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

Fragen, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten müssen, um Produktempfehlungen für einen Kunden zu erhalten. Jede Vorlage ist einer Bedarfsentscheidungsstruktur zugeordnet.

Bedarfs-Entscheidungsstruktur

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

Produktempfehlungen

Produktangebote, die für eine Verkaufschance oder einen Lead vorgeschlagen werden, basierend auf den Ergebnissen des Bedarfsfragebogens.

Arbeiten mit Entscheidungsstrukturen

Sie konfigurieren Entscheidungsstrukturen, indem Sie in Decision Tree BuilderKnoten hinzufügen, Pfade definieren und Anleitungen anhängen. Dieses Tool ist eine Canvas für die Diagrammerstellung der grundlegenden Elemente in einer Entscheidungsstruktur, z. B. der Fragenknoten und Entscheidungspfade. Die Bedarfsanalyse bietet eine Standardanleitung, die Produktangebotsempfehlung, die auf Informationen aus der Tabelle „Bedarfsbasierte Angebotsempfehlung“ [sn_prd_pm_product_offering_recommendation] verweist, wenn Sie die Fragenknoten und Anleitungen in der Entscheidungsstruktur erstellen.

Überprüfen Sie vor dem Erstellen von Entscheidungsstrukturen für Bedarfsvorlagen die Funktionsweise von Entscheidungsstrukturen:

- Decision trees in Guided decision - Lernen Sie die grundlegenden Elemente einer Entscheidungsstruktur kennen, z. B. Knotentypen, Verknüpfungseingaben in Knoten und Entscheidungsbaumpfade.
- Example configuration of a decision tree Überprüfen Sie eine Beispiel-Entscheidungsstruktur, einschließlich Vorbereitungen für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur, um die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur zu verstehen.
- Answer types for questions Erfahren Sie mehr über die verschiedenen Arten von Antworten auf Fragen, z. B. Auswahl, Datum oder Ganzzahlen.

Bedarfsanalyse einrichten

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

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

Erstellen Sie eine bedarfsorientierte 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

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Bedarfsbasierte Angebotsempfehlung** und wählen Sie **Neu**aus.
   Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Neue bedarfsbasierte Angebotsempfehlung“

Feld	Beschreibung
Name	Name des empfohlenen Angebots, das dem Service Desk-Mitarbeiter angezeigt wird. Beispiel: Flex-Servicepaket empfehlen oder Quad-Play-Servicepaket empfehlen.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Empfehlung. Beispiel: Flex-Angebote werden basierend auf Kundenbedürfnissen empfohlen.
Produktangebot	Zu empfehlendes Produktangebot.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Das ausgewählte Produktangebot ist als Produktangebotsempfehlung verfügbar und kann als Anleitungsknoten in einer Bedarfsentscheidungsstruktur ausgewählt werden.

Nächste Maßnahme

Erstellt eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage.

Erstellt eine Entscheidungsstruktur für eine Bedarfsvorlage

Erstellen Sie eine Entscheidungsstruktur, die die Fragen definiert, die Service Desk-Mitarbeiter beantworten, um die Kundenbedürfnisse zu ermitteln und Produktempfehlungen zu erhalten.

Vorbereitungen

Lesen Sie vor dem Erstellen von Entscheidungsstrukturen die folgenden Informationen:

- Decision trees in Guided decision Sich mit den Grundelementen einer Entscheidungsstruktur und ihrer Funktionsweise vertraut machen, z. B. Knotentypen, Verknüpfung von Eingaben in Knoten und Entscheidungsstrukturpfade.
- Example configuration of a decision tree Gehen Sie eine Beispiel-Entscheidungsstruktur durch, einschließlich Vorbereitungen für die Erstellung einer Entscheidungsstruktur, um die End-to-End-Konfiguration einer Entscheidungsstruktur zu verstehen.
- Answer types for questions 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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Entscheidungsstruktur** und wählen Sie **Neu**aus.
3. Wählen Sie **Neu**.
   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 „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 zum Ein- oder Ausblenden der **Schaltfläche** Schließen, die den Flow einer Entscheidungsstruktur während der Erstellung von Jobangeboten oder Leads abbricht. Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.

4. Wählen Sie **Speichern**
   Es wird eine Entscheidungsstruktur mit dem im Feld **Name** angegebenen Namen erstellt.

Nächste Maßnahme

Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur mit Decision Tree Builderausführen.

Erstellen Sie eine Bedarfsentscheidungsstruktur

Definieren Sie die Fragenknoten, Entscheidungspfade und Anleitungen für jeden Entscheidungspfad mit 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. nach dem Hinzufügen eines Entscheidungsknotens oder eines Pfads), speichern und schließen Sie den Datensatz der Entscheidungsstruktur. Um die Arbeit an der Struktur fortzusetzen, navigieren Sie zur Liste der Entscheidungsstrukturen, wählen Sie den Datensatz der Entscheidungsstruktur aus, und öffnen Sie ihn im Entscheidungsstruktur-Generator, wie in den Schritten 1 bis 3 dieses Verfahrens beschrieben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Bedarf** > **Entscheidungsstrukturen**.
2. Wählen Sie die Entscheidungsstruktur aus der Liste aus.
3. Wählen Sie **In Builder öffnen**.
4. Definieren Sie im Entscheidungsstruktur-Generator den Startknoten:
   a. Wählen Sie **Neuer Knoten**aus
   b. Geben Sie im Feld **Knotenname** einen Namen für den Startknoten 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.

c. Wählen Sie im Feld **Referenztabelle** 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 das Feld **Erforderliche Frage** auswählen und weitere Details im Feld **Zusätzliche Details** eingeben.

e. Wählen Sie die Art der Antwort für Ihre Frage aus.
Eine Beschreibung der Antworttypen finden Sie unter Answer types for questions .

f. **Wahlweise:** Fügen Sie weitere Fragen hinzu.

g. Wählen Sie **Speichern und schließen aus.**

5. Setzen Sie den Aufbau Ihrer Entscheidungsstruktur im Entscheidungsstruktur-Generator fort.

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Bedarf** > **Bedarfsvorlage** und wählen Sie **Neu**aus.
Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Vorlage für neuen Bedarf erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer, die die Bedarfsvorlage identifiziert.
Name	Name der Bedarfsvorlage, z. B. Leitfaden für die Produktauswahl Home Tech-Produkte.
Entscheidungsstruktur	Name der Entscheidungsstruktur, die den Fragebogen zur Bestimmung der Produktanforderungen des Kunden enthält.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Bedarfsvorlage.
Startdatum	Zeitpunkt, zu dem die Bedarfsvorlage gültig wird und im Produktauswahlkatalog aufgeführt wird.
Enddatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem die Bedarfsvorlage nicht mehr gültig und nicht im Produktauswahlkatalog aufgeführt 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
Status	Phase der Bedarfsvorlage: ○ Entwurf: Anfänglicher Status 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 Benötigt Vorlagenbeziehung wird geöffnet. Die Bedarfsvorlage wird auch in der Bedarfsvorlage-Liste aufgeführt.
4. Legen Sie auf der Registerkarte Benötigt Vorlagenbeziehung die Katalogbeziehung fest.
   a. Wählen Sie **Neu**aus, wodurch das Formular „Neue Bedarfsvorlagenbeziehung erstellen“ geöffnet wird.
   b. Wählen Sie im Feld **Katalog** den veröffentlichten Produktangebotskatalog aus, zu dem diese Bedarfsvorlage gehört.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
      Der ausgewählte Katalogname wird unter dem Feld **Katalog** im Abschnitt Benötigt Vorlagenbeziehungen aufgeführt.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen**, um den angegebenen Katalog im Produktauswahlleitfaden verfügbar zu machen.

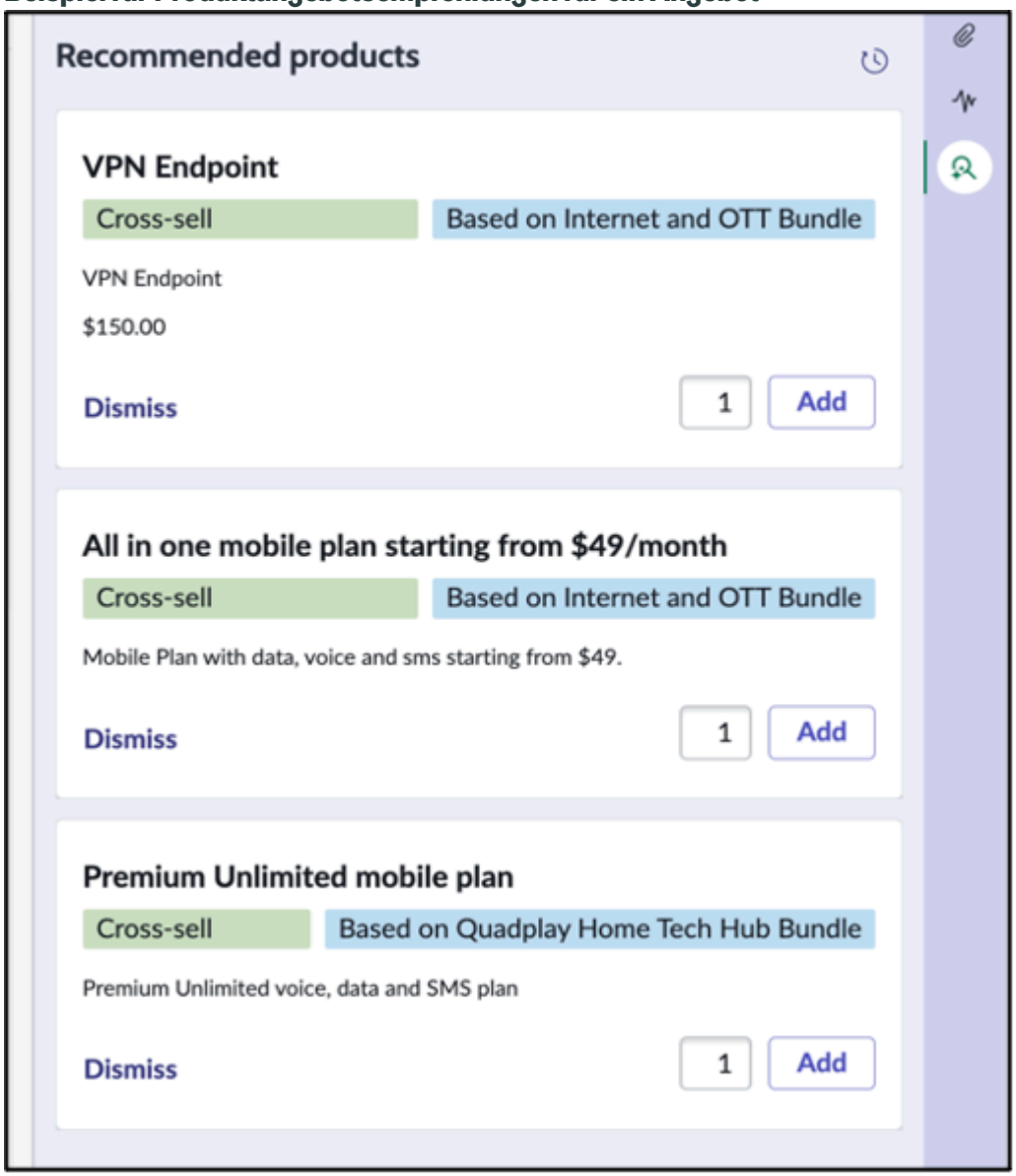
Produktangebotsempfehlungen konfigurieren

Als Produktkatalog-Administrator oder -Manager können Sie Produktangebotsempfehlungen erstellen, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, um Up-Selling oder Cross-Selling für zusätzliche Produkte in Angeboten durchzuführen.

Produktangebotsempfehlungen bieten Ihren Vertriebsmitarbeitern relevante Produkte, um vorhandene Artikel in Angeboten zu ergänzen oder zu ergänzen. Die Empfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt, wenn Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Angebotsentwurf aktualisieren. Produktangebotsempfehlungen ermöglichen es Ihren Service Desk-Mitarbeitern, relevante Elemente schnell zu finden und ihren Angeboten hinzuzufügen.

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

Beispiel für Produktangebotsempfehlungen für ein Angebot



Als Katalogadministrator oder -manager konfigurieren Sie Produktempfehlungen, indem Sie die Quellproduktangebote, den Typ 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 im Angebot enthaltenes Produkt ergänzt.

Weitere Informationen zur Konfiguration von Produktempfehlungen finden Sie unter Erstellen Sie eine Produktangebotsempfehlung.

Erstellen Sie eine Produktangebotsempfehlung

Erstellen Sie Produktangebotsempfehlungen, die von Ihren Vertriebsmitarbeitern zum Up-Selling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten verwendet werden können.

Vorbereitungen
Überprüfen Sie die Produktangebote, die Ihre Vertriebsmitarbeiter zu Angeboten hinzufügen können, und bestimmen Sie dann die ergänzenden und ergänzenden Produkte, die für das Up-Selling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte für diese Produkte

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

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Empfehlungen** > **Produktangebotsempfehlungen** und wählen Sie **Neu**aus. 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 das Upgrade oder die Verbesserung des Quellprodukts, z. B. eine bessere oder größere Version eines Produkts. ○ Cross-Selling: Empfehlung für den Kauf eines Produkts, das mit dem Quellprodukt verwandt ist, sich jedoch von diesem unterscheidet.
Aktiv	Option, die anzeigt, dass die Empfehlung aktiv ist und Service Desk-Mitarbeitern angezeigt wird, wenn sie Angebote und Angebotspositionen hinzufügen oder aktualisieren. Um die Produktangebotsempfehlung zu deaktivieren, deaktivieren Sie diese Option.
Reihenfolge	Nummer, die die Reihenfolge bestimmt, in der die Empfehlung im kontextbezogenen Seitenbereich vonKonfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMangezeigt wird.
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.

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

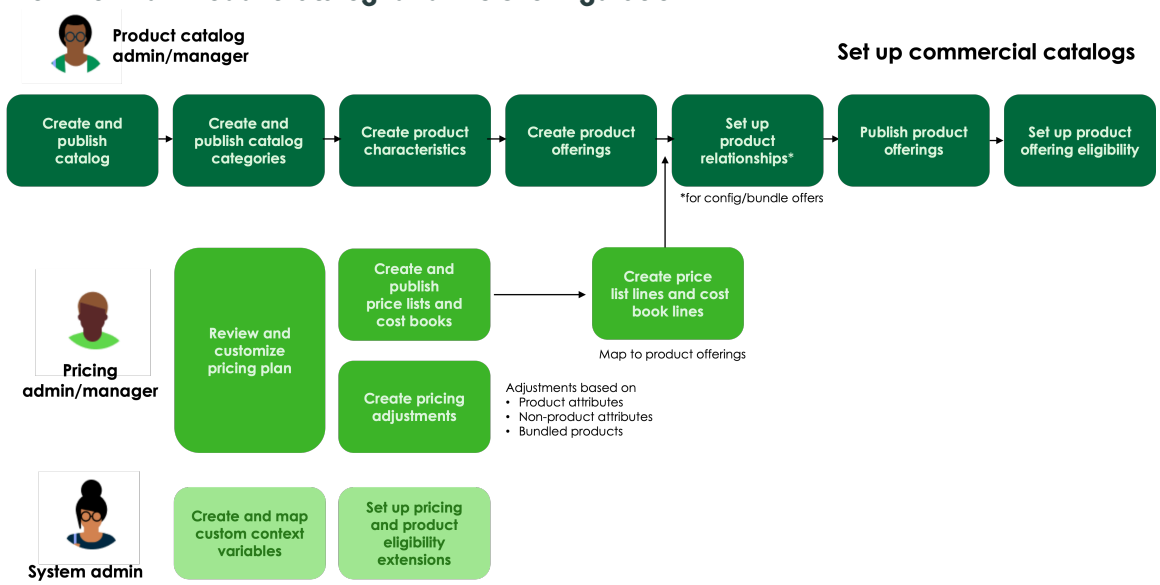
Produktpreise konfigurieren

Verwenden Sie die Anwendung Pricing Management, um Preislisten und Preislistenpositionen zu erstellen, Preisanpassungen zu definieren und andere Funktionen zu verwalten, die die Preisgestaltung für Produktangebote steuern. Die Produktpreise werden von Ihren Vertriebs- und Auftragsmitarbeitern verwendet, wenn sie in Vertriebs- und AuftragsmanagementVerkaufschancen, Angebote und Kundenaufträge erstellen.

Preiskonfiguration – Übersicht

Als Preisgestaltungsadministrator oder Preisgestaltungsmanager führen Sie verschiedene Konfigurationsaufgaben aus und arbeiten mit Ihrem Produktkatalogadministrator zusammen, um die Preisgestaltung für Produkte und Services einzurichten, die von Ihrer Organisation verkauft werden. Der folgende Beispiel-Workflow zeigt die Preiskonfigurationsaufgaben und wie sie in die Produktkatalog- und Produktangebotskonfigurationpassen. Sie können auch mit Ihrem Administrator zusammenarbeiten, um bestimmte Preisgestaltungsfunktionen zu erweitern, z. B. durch das Einrichten von Preiserweiterungspunkten für den Zugriff auf Preisinformationen aus externen Quellen.

Workflow für Produktkatalog- und Preiskonfiguration



Ab dem Release Mai 2024 der Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen können Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden, um Produktpreise zu konfigurieren.

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

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Konfigurierbare Preispläne	Passen Sie den mit Pricing Managementbereitgestellten Standardpreisplan an. Sie können die Reihenfolge der Schritte, in denen Preisberechnungen und Anpassungen ausgeführt werden, um Produktangebotspreise zu bestimmen, hinzufügen, ändern oder löschen.

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

Konfigurationsaufgaben für Pricing Management (Fortsetzung)

Konfigurationsaufgabe	Beschreibung
Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste	Definieren Sie eine Preisliste, die grundlegende Preisgestaltungsmerkmale identifiziert, z. B. die verwendete Währung oder den Kundenaccount, für den die Preisliste gilt.
Erstellen Sie eine Preislistenposition	Fügen Sie einer Preisliste Einzelposten hinzu. Eine Preislistenposition gibt den Listenpreis für ein Produktangebot an.
Kopieren Sie eine Preisliste	Duplizieren Sie eine veröffentlichte Preisliste und die zugehörigen Preislistenpositionen, Attributanpassungen und Entscheidungstabellen.
Steuern Sie die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile	Geben Sie mithilfe der Standardmatrix für Preislisten die Bedingungen an, die steuern, wann eine Standardpreisliste für eine Verkaufschance, ein Angebot oder einen Auftrag verwendet wird.
Erstellen und veröffentlichen Sie eine auf Produktattributen basierende Preisanpassung	Definieren Sie Preisanpassungen basierend auf bestimmten Produktmerkmalen.
Ein Kostenbuch erstellen und veröffentlichen	Erstellen Sie ein Kostenbuch, das die Währung der Stückkosten identifiziert, die für eine Reihe von Produktangeboten definiert sind.
Erstellen Sie eine Kostenbuchposition	Fügt Einzelposten zu einem Kostenbuch hinzu. Eine Kostenbuchposition definiert die Stückkosten für ein Produktangebot. Diese Funktion wird in Angebotsmanagementverwendet, das Stückkosten verwendet, um Kostenspannen für Produkte in Verkaufsangeboten bereitzustellen.
Ein Kostenbuch kopieren	Duplizieren Sie ein Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen.
Steuern Sie das Standardkostenbuch für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile	Legen Sie mithilfe der Matrix für Standardwerte für Kostenbücher das Standardkostenbuch fest, das Ihren Vertriebsmitarbeitern im Transaktionsheader oder in der Headerzeile für eine Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement angezeigt wird.
Erstellen Sie eine Preisanpassung für Nicht-Produktattribute	Definieren Sie mithilfe der Matrix für Standardpreisanpassungen Preisanpassungen für Produkte basierend auf nicht produktbezogenen Merkmalen wie Versandpostleitzahl, Standort, Vertriebskanal oder Account-Segment.
Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte	Definieren Sie die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote in einem gebündelten Produkt mithilfe der Preisanpassungsmatrix für Konfigurationskomponenten.
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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Legen Sie Eigenschaften fest, um die Preisgestaltungsverarbeitung zu steuern	Verwalten Sie die Verarbeitung von Preisgestaltungsfunktionen, z. B. wie bestimmte Preisberechnungen durchgeführt werden.
Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable	Erstellen Sie eine anwenderdefinierte Variable, die ein Attribut darstellt, das in einer Preisgestaltungsmatrix verwendet werden kann, z. B. um eine Anpassung des Nichtproduktattributs zu erstellen.
Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu	Ordnen Sie einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in Vertriebs- und Auftragsmanagementeine anwenderdefinierte Preiskontextvariable zu.
Verwenden Sie Erweiterungspunkte in Pricing Management	Wenden Sie Preiserweiterungspunkte an, um Preisgestaltungsinformationen aus externen Quellen zu verwenden, oder erweitern Sie die Logik des Preisgestaltungsmoduls hinsichtlich der Berechnung von Listenpreisen oder Anpassungen.
Preisgestaltungsentitäten exportieren und importieren	Exportieren und importieren Sie Preisgestaltungsentitäten zwischen ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten von einer Instanz außerhalb der Produktion in eine Produktionsinstanz hochstufen.

Konfigurierbare Preispläne

Pricing Management stellt einen Standardpreisplan bereit, der die Reihenfolge der Schritte definiert, in denen Preisberechnungen und Anpassungen angewendet werden, um die endgültigen Produktpreise zu bestimmen.

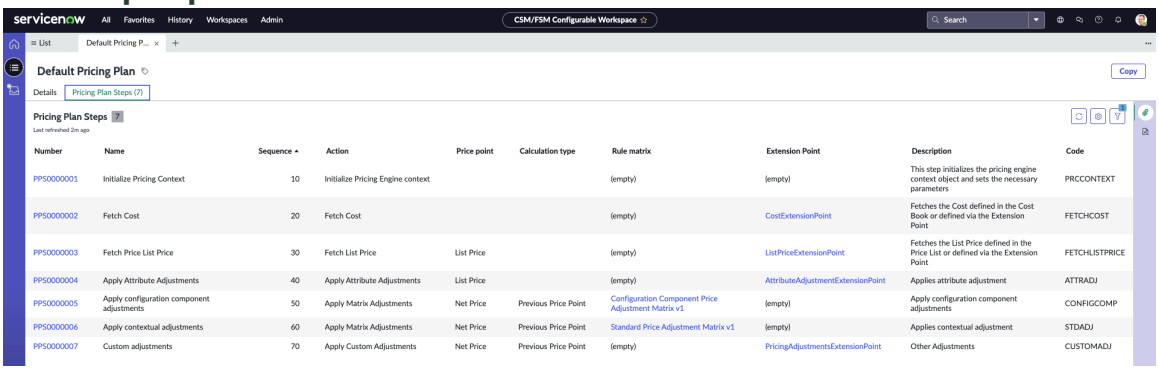
Funktionsweise des Preisgestaltungsplans

Der Standardpreisplan ist ein aktiver, veröffentlichter Plan, der automatisch mit dem November-Release 2024 implementiert wird. Sie können den Standardplan verwenden oder den Standardplan kopieren und durch Hinzufügen oder Ändern der Preisgestaltungsschritte anpassen, um ihn an Ihre Organisation anzupassen. Sie können nur einen aktiven Preisplan pro Domäne haben.

Hinweis:
Wenn Sie ein Upgrade auf das Release November 2024 durchgeführt haben, ändert sich mit dem Preisgestaltungsplan nichts an den Preisberechnungen oder der Preislogik. Wenn Sie am Preisplan nichts ändern, erfolgen die Preisberechnungen genau wie vor dem Upgrade.

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

Standardpreisplanschritte



Der Standardplan besteht aus grundlegenden Preisgestaltungsschritten, in denen bestimmte Aktionen ausgeführt werden, um Produktangebotspreise zu berechnen.

Preisgestaltungsschritte

Schritt	Aktion
Initialisieren Sie den Preiskontext	Startet den Kontext des Preisgestaltungsmoduls. Das System sammelt grundlegende Daten, die für die nachfolgenden Berechnungsschritte erforderlich sind. Beispielsweise löst das System Kontextvariablenwerte auf, initialisiert den Preisgestaltungscache und führt eine Standardvalidierung der Anforderungsnutzlasten durch.
Kosten abrufen	Rufen Sie Kosten aus einem Kostenbuchab, wenn Ihre Organisation Kostenbücher in Angebotsmanagementverwendet.
Preislistenpreis abrufen	Rufen Sie den Listenpreis für alle angeforderten Produkte basierend auf der Preisliste, der Maßeinheit und den Daten ab, die der Preisgestaltungs-API bereitgestellt wurden.
Attributanpassungen anwenden	Wenden Sie Attributanpassungen basierend auf den ausgewählten Produktmerkmalen an.
Wenden Sie die Anpassung der Konfigurationskomponente an	Wenden Sie Anpassungen an, wie in der Matrix für Preisanpassungen für Konfigurationskomponenten für untergeordnete Produktangebote definiert, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt werden.
Wenden Sie Kontextanpassungen an	Wenden Sie Anpassungen gemäß der Standardpreisanpassungsmatrix für Produktangebote basierend auf Nichtproduktmerkmalen wie Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl an.
Anwenderdefinierte Anpassungen	Wenden Sie anwenderdefinierte Anpassungen an, wenn dies mit dem PricingAdtextExtensionPoint implementiert wird, um Anpassungen aus einem anderen System abzurufen oder für Anpassungen, die nicht über eine Preisgestaltungsmatrix unterstützt 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.

Für die Anpassungen der Konfigurationskomponenten, kontextbezogene Anpassungen und anwenderdefinierte Anpassungen bestimmen die Werte für **Preispunkt** und **Berechnungstyp** in einem Schritt, wie mehrere Preisanpassungen berechnet werden:

- **Punktpreis**: 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 Auswirkungen der Anpassung bei jedem Schritt. Die Anpassung wird entweder auf den Vorherigen Preispunkt oder den Rollenpreis angewendet.
  - Wenn der Berechnungstyp Vorheriger Preispunkt und der Preispunkt Nettopreis ist, ist der vorherige Preispunkt der Listenpreis. Die Anpassung wird auf den Listenpreis angewendet.
  - Beim Berechnungstyp Rollend basiert die berechnete Anpassung auf der Ausgabe des vorherigen Schritts.

Beispiele 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 „Home Automation“, 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 oder ändern. Wenn Sie Ihre Änderungen abgeschlossen haben, veröffentlichen Sie die Kopie, sodass sie zum aktiven Plan wird. Bei Bedarf können Sie jederzeit zum Standardplan zurückkehren, indem Sie den Standardplan veröffentlichen.

Führen Sie als Preisgestaltungsadministrator oder -manager die folgenden Schritte aus, um einen anwenderdefinierten Preisgestaltungsplan zu definieren:

- Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan (Standardplan kopieren).
- Fügen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn. In Ihrem konfigurierbaren Preisplan können Sie einen oder mehrere Preisgestaltungsschritte für Preisanpassungen

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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, einschließlich Bedingungen für die Ausführung des Schritts. Sie können bei Bedarf auch die Reihenfolge der Anpassungsschritte ändern.

- Löschen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt, falls erforderlich.

Wenn Sie Preisgestaltungsschritte hinzufügen oder ändern, validiert das System Ihre Eingaben, z. B. Sequenznummer, Preispunkt und Berechnungstyp. Wenn Sie mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fertig sind, veröffentlichen Sie den konfigurierbaren Preisplan, um ihn zu aktivieren. Der frühere aktive Plan wird deaktiviert.

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan, indem Sie den in Pricing Managementbereitgestellten Standardpreisplan kopieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**.
3. Wählen Sie den Standardpreisplan aus, und wählen Sie **Kopieren**aus.
   Die Kopie des Standardpreisplans wird auf einer neuen Registerkarte im Status Entwurf geöffnet.
4. Geben Sie die Preisplandetails an:
   a. Geben Sie den **Namen** des Preisgestaltungsplans ein.
   b. Wenn Preisanpassungen nach Preisüberschreibungen angewendet werden sollen, wählen Sie die Option **Anpassungen nach Preisüberschreibung anwenden** aus.
      Wenn Sie diese Option auswählen, werden alle verbleibenden Preisgestaltungsschritte ausgeführt, nachdem das System eine Preisüberschreibung angewendet hat. Wenn Sie diese Option nicht auswählen, werden keine Preisgestaltungsschritte ausgeführt, die nach Anwendung der Preisüberschreibung geplant sind.
   c. Geben Sie eine neue **Beschreibung** für den anwenderdefinierten Preisplan ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der konfigurierbare Preisplan wird mit dem von Ihnen angegebenen **Namen** erstellt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn.

Fügen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt hinzu, oder ändern Sie ihn

Fügen Sie einem konfigurierbaren Preisplan, der entweder eine Preisgestaltungsmatrix oder eine anwenderdefinierte Anpassung anwendet, einen Preisgestaltungsplanschritt hinzu. Sie können auch bestimmte Elemente in einem vorhandenen Schritt ändern, z. B. die Reihenfolge oder den Typ der verwendeten Matrix, sowie Bedingungen für die Ausführung des Schritts angeben.

Vorbereitungen

Erstellen Sie einen konfigurierbaren Preisplan.

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_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 einen Preisplanschritt nur hinzufügen oder ändern, wenn sich der konfigurierbare Preisplan im Status Entwurf befindet.

Hinweis:

Die folgenden Schritte in allen Preisplänen sind festgelegt und können nicht geändert werden:

- Initialisieren Sie den Preiskontext
- Kosten abrufen
- Preislistenpreis abrufen
- Attributanpassungen anwenden

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**.
3. Wählen Sie den konfigurierbaren Preisplan aus, zu dem Schritte hinzugefügt oder geändert werden.
4. Wählen Sie im Preisgestaltungsplan die Registerkarte Preisplanschritte.
   - Um einen Schritt hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.
   - Um einen Schritt zu ändern, wählen Sie die zu aktualisierende Schrittnummer aus. Wenn Sie einen Preisanpassungsschritt löschen müssen, lesen Sie Löschen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt.
5. Füllen Sie bestimmte Felder im Formular aus, oder ändern Sie sie.

Schritt des Preisgestaltungsplans

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System zugewiesene Nummer für den Preisgestaltungsplanschritt.
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: ○ Listenpreis: Standardverkaufspreis, der vor Preisanpassungen angewendet wird. ○ Nettopreis: Endgültiger Preis für den Kunden nach Abzug von vordefinierten oder ausgehandelten Anpassungen.
Berechnungstyp	Option zum Auswerten 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 der Listenpreis. Die Anpassung wird auf den Listenpreis angewendet.

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

Feld	Beschreibung
	○ Rollend: 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 Namen des Preisgestaltungsplanschritts.
Aktion	Option, die die Art 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 dem Erweiterungspunkt Preisgestaltungsanpassungen aus.
Regelmatrix	Option, die angezeigt wird, wenn Sie die Aktion „Matrixanpassungen anwenden“ ausgewählt haben. Wählen Sie die anzuwendende Preismatrix aus: ○ Preisanpassungsmatrix für Konfigurationskomponente: Verwenden Sie diese Matrix, um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind. ○ Standardpreisanpassung – Matrix: Verwenden Sie diese Matrix, um eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf Nicht-Produktmerkmalen wie Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl festzulegen. Sie können den Link „Regelmatrix“ im Schritt auswählen, um die Matrix zu definieren.
Preisgestaltungsplan	Name des konfigurierbaren Preisgestaltungsplans.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Erweiterungspunkt	Option, die den Erweiterungspunkt für Preisanpassungen anzeigt, wenn Sie die Aktion Anwenderdefinierte Anpassungen anwenden ausgewählt haben.

6. Geben Sie ggf. bestimmte Bedingungen für die Ausführung des Schritts an.

Hinweis:
Alle Bedingungen, die nicht erfüllt sind, werden ignoriert.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wenn Sie mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fortfahren möchten, wiederholen Sie die Schritte 4 bis 7.
   Wenn Sie einen Schritt entfernen müssen, lesen Sie Löschen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt.
9. Wenn Sie mit dem Hinzufügen oder Ändern von Schritten fertig sind, wählen Sie **Veröffentlichen**aus.
   Der konfigurierbare Plan wird zum aktiven Preisgestaltungsplan, und der frühere aktive Plan wird stillgelegt.

Löschen Sie einen Preisgestaltungsplanschritt

Entfernt einen Preisgestaltungsschritt aus einem konfigurierbaren Preisplan, wenn sich der Plan im Status Entwurf befindet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungspläne**.
3. Wählen Sie den konfigurierbaren Preisplan aus, der geändert werden soll.
4. Wählen Sie im Preisgestaltungsplan die Registerkarte Preisplanschritte und dann die Nummer des zu löschenden Schritts aus.
5. Wählen Sie im Menü Weitere Aktionen die Option **Löschen aus**, und bestätigen Sie, dass Sie den Schritt löschen möchten.
   Der Schritt wird aus dem Preisplan entfernt.

Erstellen und veröffentlichen Sie eine Preisliste

Erstellen Sie eine Preisliste, die die Preise für Produkte und Services in Vertriebs- und Auftragsmanagementdefiniert.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_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 Kunden-Account basieren. Die erste Preisliste, die Sie für eine bestimmte

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

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 sein. Wenn Sie nicht die Preisliste als Standard verwenden möchten, deaktivieren Sie die Option **Standard**.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preise** > **Preislisten**
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Neue Preisliste erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	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 so bearbeiten, dass er jeden branchenspezifischen Produktcode darstellt.
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 die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden und eine Vertriebsvereinbarung von einem Service Desk-Mitarbeiter erstellt wurde, ist dies die eindeutige vom System zugewiesene Nummer, die die Vertriebsvereinbarung identifiziert, die dieser Preisliste zugeordnet ist.
Beschreibung	Beschreibung der Preisliste.
Status	Stufe der Preisliste: ○ Entwurf: Anfänglicher Status der Preisliste. Informationen werden der Preisliste noch hinzugefügt und wurden noch nicht im Katalog veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Preisliste wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem eine Preisliste veröffentlicht wurde, können Sie sie aktualisieren, löschen, stilllegen oder archivieren. ○ Deaktiviert: Die Preisliste wurde deaktiviert 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit, zu der die Preisliste gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol, um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**. **Hinweis:** Wenn es sich um eine Standardpreisliste handelt, 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, um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**. Nach der Endzeit ist die Preisliste nicht mehr aktiv. **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 zum Erstellen einer Preislistenposition geöffnet.

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_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preislisten** und wählen Sie die Preisliste aus, der Sie die Preislistenposition hinzufügen.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Preislistenpositionen **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Preislistenposition

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer für die Preislistenposition.
Preisliste	Name der Preisliste.
Produktangebot	Produkt, dem diese Preisliste zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit 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
Listenpreis	Preis, der für das Produktangebot festgelegt wurde. Dies ist der volle Preis, zu dem ein Produkt oder ein Service verkauft wird, ohne angewendete Rabatte oder Werbeaktionen.
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit, zu der die Preislistenposition gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol (), um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Enddatum	Enddatum und -uhrzeit, zu der die Preislistenposition nicht mehr gültig ist. Nach diesem Zeitpunkt ist die Preislistenposition nicht mehr aktiv. Wählen Sie das Kalendersymbol (), um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Preisgestaltungsmethode	Bei Erstellung des Produktangebots ausgewählte Preisgestaltung: ○ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die über bestimmte Intervalle anfällt. ○ Nicht wiederkehrend: einmalige Zahlungsgebühr.
Periodizität	Häufigkeit der wiederkehrenden Preisgestaltung: ○ Monatlich ○ Jährlich

5. Wählen Sie **Speichern**.

Kopieren Sie eine Preisliste

Duplizieren Sie eine veröffentlichte Preisliste und die zugehörigen Preislistenpositionen, Attributanpassungen und Entscheidungstabellen. Sie können eine Preisliste kopieren, die Preise in der kopierten Preisliste bei Bedarf aktualisieren und sie dann veröffentlichen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preislisten**.
3. Wählen Sie die veröffentlichte Preisliste aus, die kopiert werden soll, und wählen Sie **Kopieren**aus.
   Der Status ändert sich in Kopieren läuft, und eine Meldung gibt an, dass der Kopiervorgang gestartet wird. Sie können die Preisliste, Preislistenpositionen, Attributanpassungen und zugehörigen 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 während des Kopiervorgangs aufgetretenen Fehler (z. B. wurde eine Preislistenposition nicht kopiert) werden in einer Meldung in der kopierten Preisliste angezeigt.

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

4. Wählen Sie **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 zur Verwendung verfügbar ist.

Steuern Sie die Standardpreisliste für den Transaktions-Header oder die Header-Zeile

Definieren Sie die Standardpreisliste, die Ihren Vertriebs- und Bestellmitarbeitern im Transaktions-Header oder in der Header-Zeile angezeigt wird, indem Sie die Standardisierungsmatrix für Preislisten verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Für Basissysteme basiert die verwendete Standardpreisliste auf dem Transaktionsheader. Wenn beispielsweise eine Vertriebsvereinbarung im Transaktionsheader ausgefüllt ist, wird die Preisliste der Vertriebsvereinbarung als Standard verwendet. Wenn ein Kundenaccount in einem Transaktions-Header ausgefüllt wird und eine gültige accountbasierte Preisliste vorhanden ist, wird als Header standardmäßig die accountbasierte Preisliste verwendet. Wenn keine accountbasierte Preisliste vorhanden ist, wird die standardmäßige währungsbasierte Preisliste verwendet.

Sie können die Standardlogik für die Preislistenauswahl mithilfe der Standardisierungsmatrix für Preise ändern.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**.
3. Wählen Sie in der Liste „Preisgestaltungsmatrizen“ Standardwerte für Preisliste – Matrix.
4. Wählen Sie **Regel bearbeiten**aus.
   Die Entscheidungstabelle für die Standardisierungsmatrix für die Preisliste wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt im Header die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige der Standardpreisliste.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige der Standardpreisliste fest:
   a. Wählen Sie in der Spalte **Header-Preislistentyp** im Abschnitt „Ergebnisse“ das Symbol **Bearbeiten**, um die anwendbaren Preislisten hinzuzufügen, z. B. eine Account-basierte Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
   b. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingung **“ Neue Entscheidungszeile hinzufügen**.
   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 Spalte **Header-Preislistentyp** und dann die anzuwendende Preisliste aus, z. B. eine auf Accounts basierende Preisliste oder eine währungsbasierte Preisliste.
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 die Spalten **Validierungsstatus** und **Validierungsnachricht,** um festzustellen, ob obligatorische Eingaben, Ausgaben oder erforderliche Informationen fehlen. Wenn dies der Fall ist, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie **Speichern**.
Die Standardpreisliste steht Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, wenn sie am Transaktionsheader für Möglichkeiten, Angebote oder Aufträge oder an der Transaktionsposition, z. B. einer Angebotsposition oder Auftragsposition, arbeiten.

Ein Kostenbuch erstellen und veröffentlichen

Erstellen Sie ein Kostenbuch, das die Stückkosten für Produkte und Services in Vertriebs- und Auftragsmanagementdefiniert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Kostenbücher erstellen, die die Stückkosten für eine Reihe von Produkten und eine bestimmte Währung definieren. Pro Währung ist jedoch nur ein Kostenbuch zulässig.

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 das erste Kostenbuch nicht als Standard festgelegt werden soll, deaktivieren Sie die Option **Standard**. Wenn Sie ein Standardkostenbuch erstellen, muss das Startdatum entweder das aktuelle Datum oder ein Datum vor dem aktuellen Datum sein.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preise** > **Kostenbücher**.
3. Wählen Sie in der Liste Preise – Kostenbücher **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Neues Kostenbuch erstellen

Feld	Beschreibung
Nummer	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 wurde, können Sie ihn so bearbeiten, dass er einen branchenspezifischen Code darstellt.
Währung	Währung des Kostenbuchs, z. B. USD für US-Dollar.
Standard	Option zum Festlegen dieses Kostenbuchs als Standardkostenbuch mit der angegebenen **Währung**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 des Kostenbuchs.
Status	Phase des Kostenbuchs: ○ Entwurf: Anfangsstatus des Kostenbuchs. Informationen werden dem Kostenbuch noch hinzugefügt und wurden noch nicht im Katalog veröffentlicht. ○ Veröffentlicht: Das Kostenbuch wurde im Katalog veröffentlicht. Nachdem ein Kostenbuch veröffentlicht wurde, können Sie es aktualisieren, löschen, stilllegen oder archivieren. ○ Deaktiviert: Das Kostenbuch wurde deaktiviert und ist nicht mehr aktiv. Das Kostenbuch und die zugehörigen Kostenbuchpositionen können nicht aktualisiert werden. ○ Archiviert: Das Kostenbuch wurde archiviert und kann nicht mehr verwendet werden. **Hinweis:** Ein Standardkostenbuch kann nicht gelöscht, außer Kraft gesetzt oder archiviert werden.
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit, zu der das Kostenbuch gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **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 das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**. **Hinweis:** Wenn dieses Datum für ein Standardkostenbuch gilt, wird das Enddatum ignoriert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 **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 das Kostenbuch jedoch veröffentlichen, um das Kostenbuch und die zugehörigen Kostenbuchpositionen anzuwenden.

6. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Der Status ändert sich in Veröffentlicht. Die Registerkarte Kostenbuchpositionen wird zum Erstellen einer Kostenbuchlistenposition geöffnet.

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_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Greifen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMauf das Kostenbuch zu, dem Sie eine Kostenbuchposition hinzufügen.
   a. Wählen Sie die **Listenansicht** aus.
   b. Navigieren zu **Preise** > **Kostenbücher** und wählen Sie das Kostenbuch aus.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte Kostenbuchpositionen **Neu**.
3. Füllen Sie das Formular auf der Registerkarte Neue Kostenbuchposition erstellen aus.

Kostenbuchposition

Feld	Beschreibung
Nummer	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 Kostenbuchnamen und der zu erstellenden Position. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie ihn so bearbeiten, dass er jeden branchenspezifischen Code darstellt.
Produktangebot	Produkt, dem diese Kostenbuchposition zugeordnet ist.
Maßeinheit	Maßeinheit 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
Kosten	Stückkosten des Produkts, bei denen es sich um die Kosten handelt, die für die Herstellung oder Beschaffung des Produkts angefallen sind.
Startdatum	Startdatum und -uhrzeit, zu der das Kostenbuch gültig ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **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, und wählen Sie dann **OK**.
Preisgestaltungsmethode	Bei Erstellung des Produktangebots ausgewählte Preisgestaltung: ○ Wiederkehrend: Zahlungsgebühr, die über bestimmte Intervalle anfällt. ○ Nicht wiederkehrend: einmalige Zahlungsgebühr. **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**.

Ein Kostenbuch kopieren

Duplizieren Sie ein Kostenbuch und seine Kostenbuchpositionen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Kostenbücher**.
3. Wählen Sie das veröffentlichte Kostenbuch aus, das kopiert werden soll, und wählen Sie **Kopieren**aus.

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

Der Status ändert sich in Kopieren läuft, und eine Meldung gibt an, dass der Kopiervorgang gestartet wird. Jede Kostenbuchposition wird asynchron kopiert. Sie können jedoch die Seite 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 während des Kopiervorgangs aufgetretenen Fehler (z. B. wird eine Kostenbuchposition nicht kopiert) werden in einer Meldung 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 vorgenommen 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 mithilfe der Matrix für Standardwerte für Kostenbücher das Standardkostenbuch fest, das Ihren Vertriebsmitarbeitern im Transaktionsheader oder in der Headerzeile für eine Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement angezeigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Transaktionsheader 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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**.
3. Wählen Sie in der Liste „Preismatrizen“ **Standardwert für Kostenbücher Matrix**aus.
4. Wählen Sie **Regel bearbeiten**aus.
   Die Entscheidungstabelle für die Standardisierungsmatrix für Kostenbücher wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben und die Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen für die Anzeige des Standardkostenbuchs im Header.
5. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Regel für die Anzeige des Standardkostenbuchs fest:
   a. Wählen Sie in der Spalte **Header-Kostenbuchtyp** im Abschnitt „Ergebnisse“ das Symbol **Bearbeiten**, um das anwendbare Kostenbuch hinzuzufügen.
   b. Wählen Sie im Abschnitt „Bedingung **“ Neue Entscheidungszeile hinzufügen**.
   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 Spalte **Header-Preislistentyp** und dann das anzuwendende Kostenbuch aus, z. B. ein bestimmtes währungsbasiertes Kostenbuch.
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 die Spalten **Validierungsstatus** und **Validierungsnachricht,** um festzustellen, ob obligatorische Eingaben, Ausgaben oder erforderliche Informationen fehlen. Wenn dies der Fall ist, geben Sie die entsprechenden Informationen ein, und wählen Sie **Speichern**.
Das Standardkostenbuch wird im Transaktionsheader oder in der Headerzeile 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_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Aufgabe geben Sie die Produktmerkmale an, für die die Preisanpassung gilt. Anschließend 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 Using decision tables .

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Attributanpassungen**.
3. Wählen Sie in der Liste Preise – Attributanpassungen **Neu**.
4. Geben Sie im Formular „Attributanpassung“ die Produktmerkmale an, die zur Bestimmung der Anpassung verwendet werden:
   a. Geben Sie den **Namen** der Attributanpassungsregel ein, z. B. Auswahl von Hersteller und Modell.
   b. Wenn Sie den vom System zugewiesenen **Code** basierend auf dem Attributanpassungsnamen ändern möchten, geben Sie einen anderen alphanumerischen Wert ein.
   c. Wenn die Anpassung auf alle Preislisten angewendet werden soll, wählen Sie **Auf alle Preislisten anwenden**aus.
   d. Wählen Sie das **Produktangebot** aus, für das diese Anpassung gilt.
   e. Wenn diese Attributanpassung für eine bestimmte Preislistenposition und nicht für alle Preislisten gilt, wählen Sie die **Preislistenposition**aus.
   f. Wählen Sie das **Startdatum** aus, an dem diese Attributanpassung beginnt.
   g. Wählen Sie ggf. das **Enddatum** aus, an dem diese Attributanpassung endet.
   h. Entsperren Sie das Feld **Produktmerkmale,** und wählen Sie die Produktmerkmale aus, die zur Differenzierung des Produktpreises verwendet werden sollen.
   i. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie in der Attributanpassung **Regel erstellen**.
   Die Entscheidungstabelle für die Anpassung wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt als Eingaben die von Ihnen ausgewählten Produktmerkmale und die Entscheidungstabelle an, die die Spalten zum Festlegen der Bedingungen für die Attributanpassungsregel enthält.
6. Legen Sie die Attributpreisregel fest:

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

a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die **Option Neue Entscheidungszeile hinzufügen aus**.

b. Wählen Sie in der Zeile eine Attributspalte und dann den entsprechenden Wert aus.
Wenn ein Produkt beispielsweise über Attributspalten mit der Bezeichnung **Marke** und **Modell**verfügt, wählen Sie jede Spalte und dann den entsprechenden Wert aus.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ die Spalte **Anpassungstyp** und dann die Art der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.

d. Geben Sie in der Spalte **Anpassungswert** den Anpassungsbetrag ein.

e. Wählen Sie **Speichern**.
Die Anpassungen werden an den Preislisten oder der Preislistenposition vorgenommen, abhängig von den in Schritt 3 ausgewählten Optionen.

7. **Wahlweise:** Testen Sie Ihre Entscheidungstabelle.
Weitere Informationen zum Testen Ihrer Entscheidungstabelle vor der Veröffentlichung finden Sie unter Test a decision table in Workflow Studio .

8. Wählen Sie auf der Registerkarte **Details** für die Attributanpassung **Veröffentlichen**aus.
Die Anpassung des Preisattributs steht Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung, wenn sie eine Verkaufschance, ein Angebot oder einen Auftrag erstellen.

Erstellen Sie eine Preisanpassung für Nicht-Produktattribute

Erstellen Sie eine Preisanpassung für ein Produktangebot basierend auf Nicht-Produktmerkmalen, z. B. Rechnungsstatus oder Versandpostleitzahl. Sie verwenden die Standardpreisanpassungsmatrix, um die Preisanpassung zu definieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nichtproduktattribute werden als Kontextvariablen dargestellt, die Nichtproduktmerkmale wie Abrechnungsstatus oder Versandpostleitzahl identifizieren. Das Preismanagement stellt einen Satz von Standardkontextvariablen für Nicht-Produktattribute bereit.
Sie können die Liste der Kontextvariablen für Nicht-Produktattribute im Feld **Kontextvariablen** in der Matrix für Standardpreisanpassungsregeln anzeigen. Sie können auch eine Liste der vom System definierten 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, wie z. B. Vertriebskanal, kann Ihr Systemadministrator eine anwenderdefinierte Kontextvariable für dieses Attribut erstellen. Anschließend können Sie die anwenderdefinierte Kontextvariable als Eingabe in der Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix verwenden.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**.
3. Wählen Sie in der Liste „Preismatrizen“ Standardpreisanpassung Matrix 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 Sie eine der Kontextvariablen im Abschnitt „Inhaltsvariablen“ im Datensatz „Regelmatrix – Standardpreisanpassung – Matrix“ 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, wählen Sie unter **Abfrageoptimierungsvariablen**eine oder mehrere Kontextvariablen aus, die das System zum Filtern der ausgewerteten Zeilen der Preisentscheidungstabelle verwendet.
6. Wählen Sie die Option unter **Regelauswahlkriterien** aus, die angibt, ob eine oder mehrere Regeln in der Standardanpassungsmatrix angewendet werden.
   Wenn mehrere Regeln übereinstimmen und die Option als „wahr“ markiert ist, werden bei der Bewertung von Anpassungen für Produktangebote alle anwendbaren Preisgestaltungsregeln angewendet. Wenn die Option nicht ausgewählt ist, wird die erste Regel basierend auf der Priorität für die Berechnung der Anpassung angewendet.
7. Wählen Sie **Regel bearbeiten**aus.
   Die Entscheidungstabelle für die Standardpreisanpassungsmatrix wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben an, bei denen es sich um die standardmäßig verfügbaren Nichtproduktmerkmale handelt, sowie den Abschnitt „Entscheidungstabelle“, der die Spalten zum Festlegen der Bedingungen für die Anpassungsregel für Nichtproduktattribute enthält.
8. Wenn Sie eine anwenderdefinierte Kontextvariable als Eingabe hinzufügen möchten, wählen Sie **+Hinzufügen aus**, und fügen Sie die anwenderdefinierte Variable **„Bezeichnung“**, **„Typ“**, **„Referenz“** (falls zutreffend), **„Obligatorischer** Indikator“ und **„Bedingungsspalte hinzufügen“ hinzu**, wodurch die Variable dem Abschnitt Bedingungen hinzugefügt wird.
9. Legen Sie in der Entscheidungstabelle die Preisregel für das Nicht-Produktattribut fest:
   a. Wählen Sie im Abschnitt Bedingungen die **Option Neue Entscheidungszeile hinzufügen aus**.
   b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden Nicht-Produktattribute aus, z. B. **Versandadresse** und **Account**, und wählen Sie die entsprechenden Werte aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ die Spalte **Anpassungstyp** und dann die Art der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
   d. Geben Sie in der Spalte **Anpassungswert** den Anpassungsbetrag ein.
   e. Geben Sie in der Spalte **Anpassungsbeschreibung** eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Anpassung für Statusstandort.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
      Die Anpassungen sind für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Erstellen Sie Preisanpassungen für gebündelte Produkte

Definieren Sie Preisanpassungen für ein Produkt, wenn es als Teil eines Produktbündels verkauft wird. Sie verwenden die Preisanpassungsmatrix für Konfigurationskomponenten, um die Preisanpassungen für untergeordnete Produktangebote festzulegen, die unter einem übergeordneten Produktangebot gebündelt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_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

Eine Preisanpassung kann ein Markup- oder Markdown-Prozentsatz, ein Betrag oder eine Preisüberschreibung des Listenpreises des eigenständigen Produkts sein.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**.
3. Wählen Sie in der Liste „Preisgestaltungsmatrizen“ Konfigurationskomponente Preisanpassung Matrix aus.
4. Wählen Sie **Regel bearbeiten**aus.
   Die Entscheidungstabelle für die Preisanpassungsmatrix für Konfigurationskomponenten wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die Eingaben an, zu denen das übergeordnete Produktangebot und die untergeordneten Produktangebote gehören, aus denen das Paket besteht, sowie der Abschnitt mit der Entscheidungstabelle, der die Spalten zum Festlegen der Bedingungen und enthält Preisanpassungen, 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 Neue Entscheidungszeile hinzufügen aus**.
   b. Wählen Sie in der Zeile die Spalten für die anzuwendenden Produktangebote und dann die entsprechenden Werte aus.
   c. Wählen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ die Spalte **Anpassungstyp** und dann die Art der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
   d. Geben Sie in der Spalte **Anpassungswert** den Anpassungsbetrag ein.
   e. Geben Sie in der Spalte **Beschreibung für Anpassung** eine kurze Beschreibung der Anpassung ein. Diese Beschreibung wird in den Anpassungsdatensatz kopiert, der mit der Angebots- oder Auftragsposition verknüpft ist, wenn das Produktangebot dem Angebot oder dem Auftrag hinzugefügt wird. Erwägen Sie das Erstellen einer Beschreibung, die mit einer eindeutigen ID gefolgt von einer Textbeschreibung formatiert wird. Sie können die eindeutige ID verwenden, um die Anpassung zu überwachen, die generiert wird, wenn das Angebot oder der Auftrag konfiguriert wird, und der Service Desk-Mitarbeiter kann anhand der Beschreibung den Grund für die Anpassung verstehen.
   f. Wählen Sie **Speichern**.
      Die Anpassungen sind für Vertriebs- oder Auftragsmitarbeiter verfügbar, wenn sie an Angeboten oder Aufträgen arbeiten.

Konfigurieren Sie die Volumenpreise

Legen Sie mithilfe der Matrix „Standardpreisanpassung“ Regeln für Volumenpreise fest.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**.

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

3. Wählen Sie in der Liste Preismatrizen die Matrix Standardpreisanpassung aus, und erstellen Sie eine neue Matrixversion.

4. Wählen Sie im Abschnitt „Kontextvariablen“ der neuen Matrixversion das Symbol „Suchen “ und anschließend in der Liste der Kontextvariablen die Variable „Menge“.
   Die Variable Menge wird dem Abschnitt Kontextvariablen hinzugefügt.

5. Wählen Sie **Regel erstellen aus**.
   Die Standardpreisanpassungsmatrix wird in Workflow-Studio geöffnet und zeigt die verfügbaren Eingaben und die Entscheidungstabelle zur Eingabe der anzuwendenden Volumenpreisbedingungen an.

6. Gehen Sie im Abschnitt „Bedingungen“ der Entscheidungstabelle wie folgt vor:

   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 Türsensoren aus.

   b. Aktivieren Sie die Bedingung, indem Sie das Feld **Aktiv** auswählen und auf wahr festlegen.

   c. Wählen Sie einen Bedingungsoperator im Feld **Menge** aus, und geben Sie den anzuwendenden Mengenwert ein.
      Die folgenden Operatoren sind verfügbar:

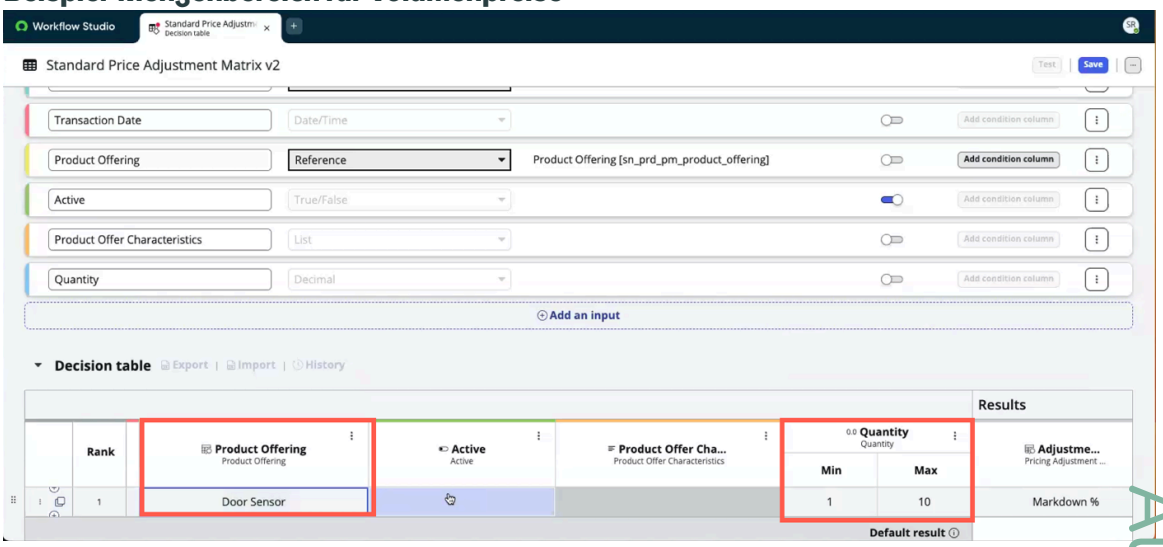
      - ist
      - ist nicht
      - ist leer
      - ist nicht leer
      - weniger als
      - größer als
      - weniger als oder gleich
      - größer als oder gleich
      - zwischen

      Wenn Sie beispielsweise den Operator **größer als oder gleich** auswählen und einen Mengenwert 10 angeben, gilt die Preisanpassung für eine Menge, die gleich oder größer als 10 ist.

      Wenn Sie den Operator **zwischen**auswählen, geben Sie einen Mengenbereich an, indem Sie den **Mindestwert** und **den Höchstwert** für den Bereich eingeben. Sie müssen sowohl einen Mindest- als auch einen Höchstwert festlegen, damit die Mengenpreisanpassung nur für die Menge der Produktangebote im angegebenen Bereich gilt.

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

Beispiel-Mengenbereich für Volumenpreise



Beispielsweise gilt die Preisanpassung für Türsensoren nur für Mengen zwischen 1 und 10. Die Preisanpassungen gelten nicht für andere Mengenwerte für Türsensoren.

7. Gehen Sie im Abschnitt „Ergebnisse“ wie folgt vor:
   a. Wählen Sie das Feld **Anpassungstyp** und dann die Art der Anpassung aus, z. B. Markdown % oder Markdown-Betrag.
   b. Geben Sie in der Spalte **Anpassungswert** den Anpassungsbetrag ein.
   c. Geben Sie in der Spalte **Beschreibung für Anpassung** eine kurze Beschreibung der Anpassung ein, z. B. Mengenanpassung für Türsensoren.
   d. Wählen Sie **Speichern**.
8. Kehren Sie zu der von Ihnen erstellten Version der Standardpreisanpassungsmatrix zurück, und wählen Sie **Speichern** und dann **Veröffentlichen,** um die Matrixversion zu aktivieren.
   Die Volumenpreisanpassung steht Vertriebs- oder Auftragsmitarbeitern zur Verfügung, während 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 Preisgestaltungsverarbeitung zu steuern

Aktivieren oder deaktivieren Sie Systemeigenschaften, die steuern, wie die Preisgestaltungsfunktionen in den -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement verarbeitet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können die folgenden Preisgestaltungsfunktionen mithilfe von Preisgestaltungssystemeigenschaften steuern:

- Protokollierung von Anforderungen des Preisgestaltungsmoduls zu Debuggingzwecken
- Methode zum Anwenden mehrerer Preisanpassungen, die in verschiedenen Preisgestaltungsmatrizen definiert sind.

Automatische Übersetzung

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

- Gleichzeitige Verarbeitung einer großen Anzahl von Preisgestaltungs-Engine-Anforderungen, in der Regel 100 Transaktionspositionen oder mehr, zur Optimierung der Leistung. Sie können auch den Schwellenwert festlegen. Dieser ist die Anzahl der Transaktionspositionen, die die parallele Verarbeitung auslösen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Administration** > **Eigenschaften**.
2. Setzen Sie die folgenden Eigenschaften:

Anpassungseigenschaften für die Preisgestaltung

Eigenschaft	Beschreibung
Protokollierung von Preisgestaltungsanforderungen (sn_csm_pricing.log_pricingengine_request)	Steuern Sie die Protokollierung von Anforderungen des Preisgestaltungsmoduls für das Debugging. Wählen Sie **Ja**, um die Protokollierung zu aktivieren, oder **Nein**, um das Protokoll der Preisgestaltungsanforderung zu deaktivieren.
Methode zum Stapeln mehrerer in Matrizen definierter Anpassungen (sn_csm_preisgestaltung.matrix_multiple_anpassungen_handling)	Steuern Sie, wie mehrere Preisanpassungen aus verschiedenen Preisgestaltungsmatrizen angewendet werden. Wählen Sie eine der folgenden Optionen aus: ○ Listenpreis starten: Berechnen Sie Anpassungen basierend auf dem Listenpreis des Produkts. ○ Laufende Summe: Berechnen Sie die aktuelle Anpassung, indem Sie die Anpassungsberechnungen auf den zuvor angepassten Wert anwenden.
Preisgestaltungsmodul – parallele Ausführung ○ Aktivieren Sie das Preisgestaltungsmodul für die parallele Verarbeitung von Transaktionspositionen, wenn ein Transaktionsschwellenwert erreicht wird. (sn_csm_pricing.enable_pricing_engine_parallel_execution) ○ Legen Sie die Anzahl der Transaktionen fest, die erfüllt sein müssen, damit das Preisgestaltungsmodul die parallele Verarbeitung ausführen kann. (sn_csm_pricing.pricing_engine_parallelism_lines_threshold)	Legen Sie Eigenschaften fest, die die Verarbeitungszeit von Preisgestaltungstransaktionen optimieren. ○ Die Eigenschaft für die parallele Ausführung ist standardmäßig auf **Ja** festgelegt. Wählen Sie **„Nein“**, um die parallele Ausführung zu deaktivieren und die Transaktionspositionen seriell zu verarbeiten. Wenn Sie **Nein**auswählen, ignoriert das System den Schwellenwert. ○ Der Standardschwellenwert ist 100. Sie können eine andere Zahl eingeben, die die Mindestanzahl der Transaktionspositionen darstellt, die erfüllt werden müssen, bevor das Preisgestaltungsmodul eine parallele Verarbeitung mit mehreren Threads durchführen kann.

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

Eigenschaft	Beschreibung
	Hinweis: Die parallele Verarbeitung wird vom Preisgestaltungsmodul für Aufrufe an die Preisintegrationen des Produktkonfigurators nicht durchgeführt, auch wenn die Anzahl der Transaktionspositionen den Schwellenwert für Parallelität erfüllt.

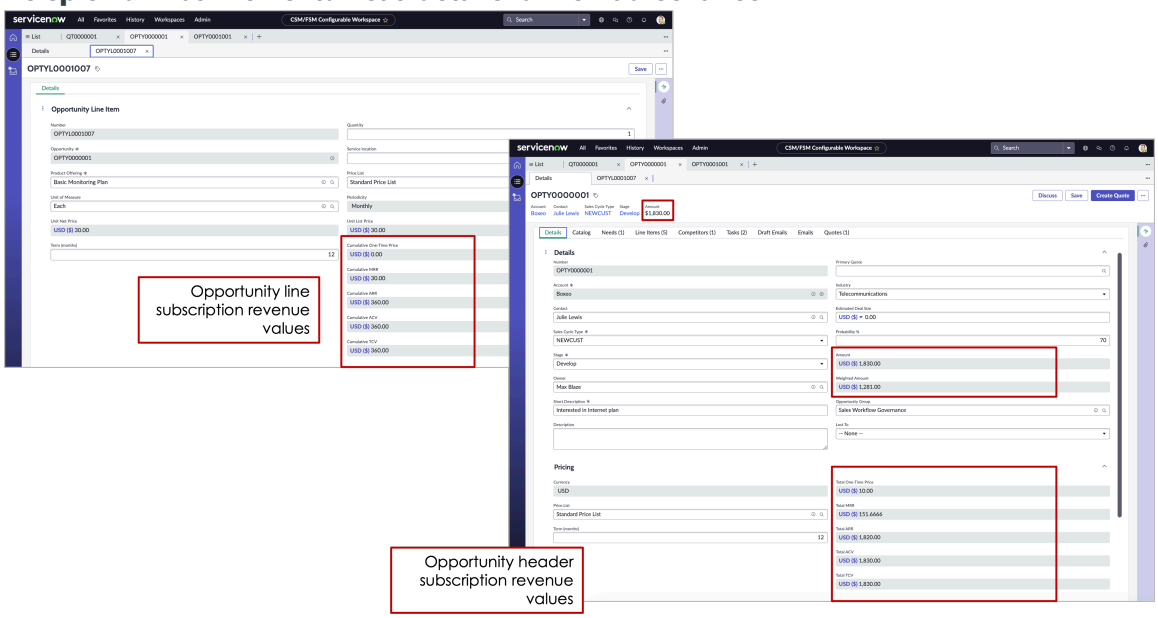
3. Wählen Sie **Speichern**.

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 Auftragsmanagementwerden verschiedene Abonnementeinnahmenbeträge für Verkaufschancen und Angebote automatisch berechnet.

Abonnementumsatzbeträge sind Metriken, mit denen Vertriebsmitarbeiter und Vertriebsleiter die Umsatzauswirkungen von Verkaufsgeschäften nachverfolgen und analysieren können. Vertriebsmitarbeiter und -manager können diese vom System berechneten Umsatzbeträge in den Preisdetails für Möglichkeiten und Angebote sowohl auf Header- als auch auf Positionsebene anzeigen. Diese Umsatzbeträge, z. B. monatlich wiederkehrende Einnahmen (MRR) oder wiederkehrende Jahreseinnahmen (ARR), sind nützlich für die Überwachung der Vertriebsleistung, die Prognose von Abonnementeinnahmen und die Bereitstellung relevanter Abonnementbeträge, wenn Service Desk-Mitarbeiter mit Kunden interagieren.

Beispiel für Abonnementumsatzdetails für Verkaufschance



Abonnementpreismetriken

Bei der Preisgestaltung von Abonnements gehören zu den gängigen Metriken zur Bewertung von abonnementbasierten Umsätzen die folgenden Werte und Elemente:

Monatlich wiederkehrende Einnahmen (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.

Gesamtumsatz, der mit wiederkehrenden Abonnements oder Verträgen auf monatlicher Basis erzielt wird. Es hilft Vertriebsmitarbeitern und Managern, die Stabilität und das Wachstum von auf Abonnements basierenden Einnahmequellen zu bewerten.

Wiederkehrender Jahresumsatz (ARR)

Jahresumsatz aus wiederkehrenden Abonnements oder Verträgen. Sie bietet Einblicke in die vorhersehbaren Einnahmequellen, die von Bestandskunden im Laufe eines Jahres erwartet werden können.

Jahresvertragswert (ACV)

Gesamtwert eines Vertrags auf Jahresbasis. Sie hebt die jährlichen Umsatzauswirkungen eines Geschäfts hervor und erleichtert den Vergleich mit anderen Verträgen oder Einnahmequellen.

Gesamtvertragswert (TCV)

Gesamtwert eines Vertrags über seine gesamte Laufzeit, einschließlich wiederkehrender und einmaliger Gebühren. Bietet Einblick in den Gesamtwert eines Geschäfts und seine Auswirkungen auf die finanzielle Leistung des Unternehmens.

Benennung

Die Dauer eines Abonnements oder Vertrags in Monaten, z. B. 10 Monate oder 24 Monate. In Opportunity-Managementkönnen Service Desk-Mitarbeiter einen Laufzeitwert eingeben, bevor sie Einzelposten hinzufügen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter in Angebotsmanagementeinen Laufzeitwert und das Startdatum des Abonnements eingeben, verwendet das System den Laufzeitwert und das Startdatum, um das Enddatum des Abonnements automatisch zu berechnen. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter das Enddatum des Abonnements ändert, berechnet das System den Wert für die Laufzeit neu.

Bei Produkten mit monatlicher Periodizität basiert der Tagespreis (Anzahl-Multiplikator) auf dem Listenpreis der Einheit/der Anzahl der Tage im Monat. Bei einem Produkt mit jährlicher Periodizität entspricht der Tagespreis (PRP-Raten-Multiplikator), der mit den Dezimalfeldern multipliziert wird, dem Stückpreis/365 Tage oder 366 Tagen, wenn das Jahr ein Schaltjahr ist.

Wie die Einnahmen aus der Abonnementpreisgestaltung berechnet werden

Produktangebote für Produkte und Services enthalten grundlegende Preisinformationen, z. B. Listenpreis und Preismethode (entweder einmalig oder wiederkehrend). Wenn Service Desk-Mitarbeiter zu Möglichkeiten und Angeboten Produktlinien hinzufügen, verwendet das System grundlegende Preisinformationen und Produktliniendetails, um die verschiedenen Umsatzabonnementwerte automatisch zu berechnen. Diese Werte werden berechnet und in den Header-Preisdetails und den Positionspreisdetails angezeigt.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter beispielsweise eine Verkaufschancenposition hinzufügt, berechnet das System den Betrag des kumulierten monatlichen wiederkehrenden Umsatzes (MRR) anhand des Nettostückpreises und der Menge des Produkts. Das System fasst dann den kumulierten Umsatz der übergeordneten Position in der Möglichkeit zusammen und zeigt die kumulative MRR in den Preisdetails des Headers der Möglichkeit an.

Wenn Service Desk-Mitarbeiter die Konfigurations-UI verwenden, um anpassbare Produkte zu Angeboten hinzuzufügen, zeigt die Konfigurator-Schnittstelle die berechneten Zwischensummenwerte an, z. B. den kumulativen monatlich wiederkehrenden Preis für das Stammproduktangebot der Position.

In den folgenden Tabellen werden die Umsatzbeträge für Abonnementpreise für Verkaufschancen und Angebote und wie sie berechnet 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.

Abonnement-Umsatzmetriken für die Verkaufschancenposition

Abonnementmetrik für die Verkaufschancenposition	Beschreibung	Berechnung
Nettostückpreis	Preis einer einzelnen Einheit.	Listenpreis pro Einheit: **Hinweis:** Nettostückpreis = Listenpreis pro Einheit, wenn die Verkaufschance nicht mit dem Angebot synchronisiert ist.
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen.	Nettostückpreis * Menge
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer monatlich wiederkehrender Umsatz der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen. Wird für einmalige Produkte nicht berechnet.	• Bei monatlicher Periodizität: Kumulativer MRR = Nettostückpreis * Menge • Bei jährlicher Periodizität: Kumulativer MMR = (Nettoeinheitspreis/12 Monate) * Menge
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrende Jahresumsatz der Verkaufschancenposition und aller untergeordneten Positionen. Wird für einmalige Produkte nicht berechnet.	Kumulative MRR * 12 Monate
Kumulativer Gegenwartswert	Kumulativer jährlicher Vertragswert der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen.	Kumulativer einmaliger Preis + Kumulative ARR
Kumulativer Gesamtvertragswert	Kumulativer Gesamtvertragswert der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen.	Kumulativer einmaliger Preis + (Kumulative MRR * Laufzeitmonate)

Abonnementumsatzmetriken für den Header des Jobangebots

Abonnementmetrik für Header des Jobangebots	Beschreibung	Berechnung
Betrag	Der Gesamtwert des Vertrags.	Gesamtvertragswert, wenn Verkaufschancenpositionen vorhanden sind. Wenn keine Einzelposten vorhanden sind, wird dieser Betrag aus Geschätzte Geschäftsgröße kopiert.
Gewichtete Menge	Wert, der die potenzielle Größe eines Geschäfts darstellt.	Betrag * Wahrscheinlichkeit

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

Abonnementumsatzmetriken für den Header des Jobangebots (Fortsetzung)

Abonnementmetrik für Header des Jobangebots	Beschreibung	Berechnung
Einmaliger Gesamtpreis	Summe aller kumulativen einmaligen Preise der Verkaufschancenpositionen.	Kumulativer einmaliger Preis des übergeordneten Elements der obersten Ebene
Gesamtmonatsumsatz	Wiederkehrende Monatsgesamteinnahmen.	Summe der kumulativen MRR-Werte des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
Gesamtjahresumsatz	Wiederkehrende Jahreseinnahmen insgesamt.	Summe der kumulativen ARR des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
Jährlicher Gesamtvertragswert	Jährlicher Vertragswert.	Summe des kumulativen ACV des übergeordneten Elements der obersten Ebene.
Gesamtvertragswert	Gesamter Vertragswert.	Summe des kumulativen TCV des übergeordneten Elements der obersten Ebene.

Abonnementumsätze der Angebotsposition

Abonnementmetrik für Angebotsposition	Berechnung
Wiederkehrender Monatspreis	• Bei monatlicher Periodizität: Monatlicher wiederkehrender Preis = Nettostückpreis * Menge • Bei jährlicher Periodizität: Monatlicher wiederkehrender Preis = (Nettostückpreis/ 12) * Menge
Wiederkehrender Jahrespreis	Monatlicher wiederkehrender Preis * 12 Monate
Kumulativer Nettopreis	Listenpreis pro Einheit: Gesamtanpassung
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis für die Einzelposten + (bei übergeordnetem Einzelposten) Einmaliger Preis für alle untergeordneten Einzelposten
Einmaliger Preis	Einmaliger Preis für die Position.

Abonnementpreise für Angebotsheader

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Benennung	Die Dauer des Abonnements oder Vertrags in Monaten. Wenn eine Verkaufschance vorhanden ist, stammt der Wert von der Verkaufschance. Andernfalls beträgt die Standardlaufzeit 12 Monate.
Einmaliger Gesamtpreis	Summe aller übergeordneten Positionen.

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

Abonnementpreise für Angebotsheader (Fortsetzung)

Abonnementmetrik für Angebotsheader	Berechnung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Summe des kumulativen wiederkehrenden Monatspreises aller übergeordneten Stammpositionen.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Summe des kumulierten wiederkehrenden Jahrespreises aller übergeordneten Stammpositionen.
Gesamtbetrag	Summe des kumulativen Nettopreises der übergeordneten Stammpositionen.

Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken in den Verkaufschancen-Details finden Sie unter Fügen Sie die Details einer Opportunity hinzu, und zeigen Sie sie an und Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu.

Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken in Angebotsdetails finden Sie unterFügen Sie hinzu, und zeigen Sie Details von einem Angebot an.

Konfigurieren von Matrixvalidierungsregeln

Als Produktkatalog-Administrator oder Preisgestaltungsadministrator können Sie die systemdefinierten Matrixvalidierungsregeln verwalten, die automatisch die obligatorischen Regeleingaben oder -ausgaben in Matrixentscheidungstabellen überprüfen. Sie können auch eigene anwenderdefinierte Validierungen definieren.

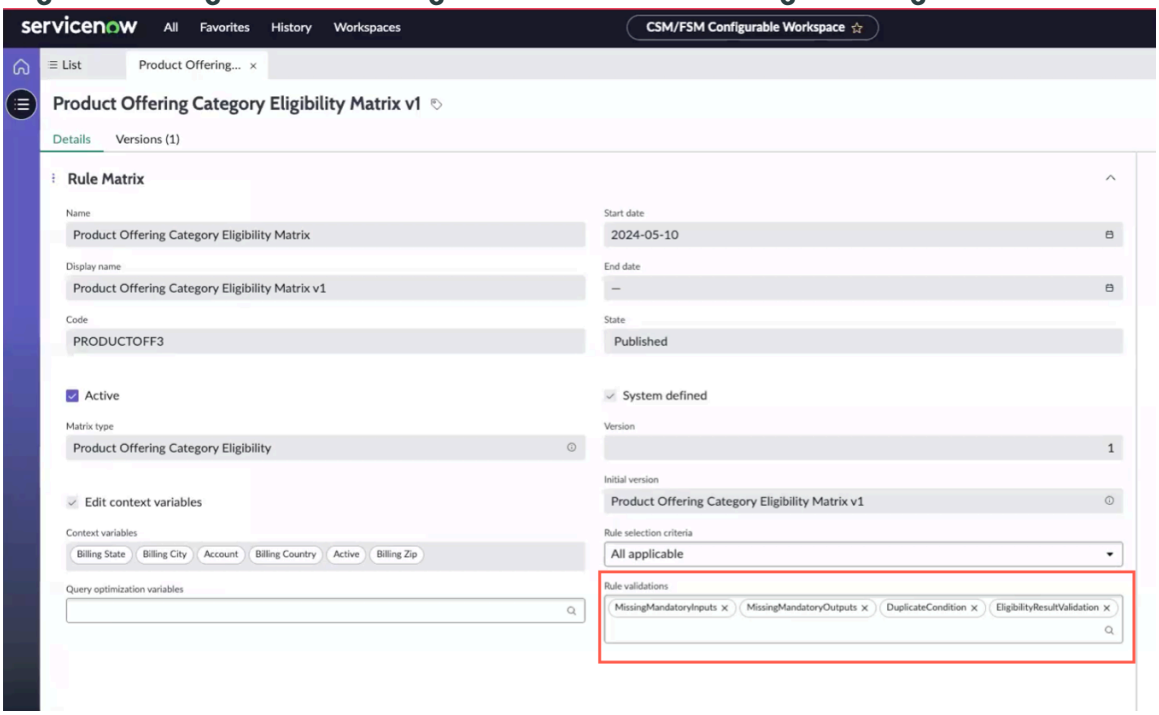
Die in der Anwendung „Produkt- und Preisgestaltungsregeln“ enthaltenen Produktberechtigungs- und Preisgestaltungsmatrizen verfügen über systemdefinierte Matrixvalidierungsregeln, die auf der Registerkarte Details für jede Matrix aufgeführt werden. Jede Validierungsregel hat eine Validierungsdefinition. Dabei handelt es sich um ein Skript, das die Kontextvariablen identifiziert, die in der Matrixentscheidungstabelle validiert werden sollen, und die entsprechenden anzuzeigenden Fehler- oder Warnmeldungen.
Die Validierungen werden ausgeführt, wenn Sie die Änderungen an den Zeilen mit Matrixentscheidungen speichern. Das Feld **Validierungsstatus** gibt an, ob der Change gültig ist. Wenn der Change nicht gültig ist, werden in den Spalten **Validierungsnachricht** der Entscheidungstabelle Fehler- oder Warnmeldungen angezeigt.

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.
- MissingMandtoryInputs: Prüft auf fehlende erforderliche Eingaben.
- MissingMandtoryOutputs: Prüft auf fehlende erforderliche Ausgaben.
- EligibilityResultValidation: Prüft die Ergebnisse der Produktberechtigung.
- MandatoryCostBookForTypeExistingCostBook: Prüft den Kostenbuchtyp.
- MandatoryPriceListForTypeExistingPriceList: Prüft den Preislistentyp.
- ProductOfferCharsWithoutProdOffer: Prüft auf Produktangebotsmerkmale ohne 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.

Regelvalidierungen in der Zulässigkeitsmatrix der Produktangebotkategorie



Auf der Registerkarte Details für eine Matrix können Sie auch Regelvalidierungen für die gesamte Matrix ausführen, indem Sie das Symbol **Weitere Aktionen** und **dann Regel validieren**auswählen.

Aktualisiert die Validierungseinstellungen in einer Matrix

Ändern Sie die Regelvalidierungsprüfungen für eine Matrix. Diese Prüfungen werden automatisch ausgeführt, wenn Sie die an der Matrixentscheidungstabelle vorgenommenen Änderungen speichern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_prd_pm_product_catalog_admin und sn_prd_pm_product_catalog_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Regelmatrizen**.
3. Wählen Sie die zu aktualisierende Matrix aus.
4. Ändern Sie im Feld **Regelvalidierungen** die Regelvalidierung.
   - Um eine Validierungsregel hinzuzufügen, wählen Sie das Suchsymbol und dann die Regelvalidierung aus.
   - Um eine Validierung zu löschen, wählen Sie in der Validierungspille das X 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 Preisgestaltung oder Produktberechtigungsmatrix validiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Validierungsdefinitionen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Geben Sie im Feld **Skript** das anwenderdefinierte Skript ein, das die Fehlerprüfung, Warnmeldungen und Fehlermeldungen für die Validierung definiert.
5. Wenn die Entscheidungsbedingung standardmäßig nicht aktiv ist, wählen Sie **Entscheidungsbedingung deaktivieren aus**.
6. Geben Sie den **Namen** der Validierungsdefinition ein.
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Ordnen Sie die anwenderdefinierte Definition einer Regelmatrix zu.
   a. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Matrixvalidierungen**.
   b. Wählen Sie **Neu**.
   c. Wählen Sie im Feld **Matrixtyp** die Regelmatrix aus, 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 in der Preismatrix verwendete Kontextvariable hinzuzufügen oder zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_Preisliste_Administrator, sn_csm_preisgestaltung_preisliste_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Version einer veröffentlichten Preismatrix (Standardpreisanpassungsmatrix, Preislisten-Standardeinstellungsmatrix, Kostenbuch-Standardeinstellungsmatrix oder Konfigurationskomponenten-Preisanpassungsmatrix) und einer Produktberechtigungsmatrix erstellen. Wenn Sie eine Matrixversion erstellen, wird die neue Version zur aktiven Version. Nachdem Sie die Version erstellt haben, aktualisieren Sie die Entscheidungstabelle für die Matrix, speichern und veröffentlichen die Matrix.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Preisgestaltung** > **Preisgestaltungsmatrizen**.
3. Wählen Sie in der Liste Preisgestaltungsmatrizen die zu aktualisierende Matrix aus.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte Details für die Matrix **die Option Neue Version erstellen aus**. Folgende Änderungen finden statt:
   - Die neue Version der Matrix wird auf einer anderen Registerkarte geöffnet.
   - In der ersteren Matrix ändert sich der **Status** von Veröffentlicht in Deaktiviert, und der Wert **Systemdefiniert für** System ändert sich in falsch.
5. Ändern Sie die Matrix nach Bedarf.

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

Wenn Sie beispielsweise die Kontextvariablen aktualisieren, die in der Matrix zur Standardpreisanpassung verwendet werden, können Sie im Abschnitt **Kontextvariablen** der Matrix Kontextvariablen hinzufügen oder löschen.

6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Aktualisieren Sie die Entscheidungstabelle für die Matrix, indem Sie **Regel erstellen**wählen.
   Fügen Sie die Entscheidungszeilen in der Entscheidungstabelle für die Matrix hinzu. Sie können die Funktion zum Exportieren von Entscheidungstabellen 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 zu füllen. Einzelheiten hierzu finden Sie unter Entscheidungstabellen in Excel verwalten.
8. Wählen Sie **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 Preisgestaltungsadministratoren verwendet werden können, um verschiedene Preisgestaltungsfunktionen anzuwenden, z. B. Preisanpassungen, oder von Produktkatalogadministratoren, um Berechtigungsregeln für Produktangebote festzulegen.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine anwenderdefinierte Variable erstellen, überprüfen Sie die in der Tabelle „Kontextvariablen“ [sn_csm_ctxrul_mgt_context_variable] verfügbaren Kontextvariablen, um sicherzustellen, dass Sie eine neue benötigen. Diese Tabelle identifiziert die vom System definierten Variablen, die mit Produktkatalog-Management und Pricing Management bereitgestellt wurden, sowie alle erstellten anwenderdefinierten Variablen.

Die vom System definierten Kontextvariablen, die für Nicht-Produktattribute bereitgestellt werden, umfassen beispielsweise: Account, Versandland, Versandstadt, Versandstaat, Versandpostleitzahl, Rechnungsland, Rechnungsadresse, Rechnungsadresse, Rechnungsadresse und Transaktionsdatum.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Administrator können Sie anwenderdefinierte Kontextvariablen für Elemente wie Nicht-Produktmerkmale erstellen, die Ihre Preisgestaltungs- und Produktkatalogadministratoren in Regelmatrizen verwenden können, um Preisgestaltungsfunktionen oder die Berechtigung für Produktangebote zu steuern. Beispielsweise möchte Ihr Preisadministrator möglicherweise Preisanpassungen basierend auf dem Vertriebssegment definieren, aber „Vertriebssegment“ ist keine vom System definierte 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 die Kontextvariable auch der Transaktionsentität zuordnen, z. B. Angebot oder Auftrag, aus der das System den Kontext abruft.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Kontextvariablen**.
3. Wählen Sie in der Liste der Kontextvariablen **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 „Kontextvariablen“.

Feld	Beschreibung
Typ	Kontextvariablentyp. Wählen Sie den Feldtyp für die Variable aus. Zum Beispiel kann Ihr Benutzer mit dem Feldtyp „Auswahlliste“ aus einer vordefinierten Liste auswählen. Weitere Informationen zu den verschiedenen Feldtypen finden Sie unter Field types reference.
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 dem eingegebenen **Bezeichnungsnamen** zu, 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: ○ Transaktionsheader: Der Kontext wird aus dem Headerdatensatz für eine Transaktion abgerufen, z. B. eine Verkaufschance, ein Angebot oder ein Kundenauftrag. ○ Transaktionsposition: Der Kontext wird aus dem Positionsdatensatz für eine Verkaufschancen-, Angebots- oder Kundenauftragstransaktion abgerufen.
Anwendung	Name des Anwendungsbereichs. Der Standardbereich ist „Global“.
Aktiv	Option, die angibt, dass die Kontextvariable zur Verwendung in Regelmatrizen verfügbar ist.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Registerkarte (zugehörige Liste) für den **Typ**, den Sie in Schritt 4 ausgewählt haben, und die Registerkarte **Variablenzuordnung** werden angezeigt.
6. Erstellen Sie je nach ausgewähltem **Typ** die Werte für den Typ, und wählen Sie dann **Speichern**aus.
   Wenn Sie beispielsweise in Schritt 4 den Auswahltyp ausgewählt haben, wählen Sie **Neu** auf der Registerkarte **Auswahlmöglichkeiten** aus, und definieren Sie die Auswahlmöglichkeiten.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie die anwenderdefinierte Kontextvariable einer Transaktionsentität 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.

Ordnen Sie einer Transaktionsentität eine anwenderdefinierte Kontextvariable zu

Ordnen Sie einem bestimmten Transaktionsentitätstyp in Vertriebs- und Auftragsmanagementeine anwenderdefinierte Preiskontextvariable zu.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie sich im entsprechenden Anwendungsbereich für den Transaktionstyp befinden. Wenn Sie beispielsweise eine Kontextvariable für Bestellungen zuordnen, ist der Anwendungsbereich Auftragsmanagement. Verwenden Sie das Symbol in der Navigationsleiste, um den Anwendungsbereich zu ändern.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verwaltung von Kontextregeln** > **Variablenzuordnungen**.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular für Entitätsattribut für Lead-to-Cash

Feld	Beschreibung
Entität	Die Entität Vertriebs- und Auftragsmanagement, für die die Variable verwendet wird. Wählen Sie die Entität aus, z. B. Verkaufschance oder Auftrag.
Tabelle	Name der Anwendungstabelle für die Transaktion.
Feld	Feld aus der Anwendungstabelle, das sich auf die anwenderdefinierte Kontextvariable bezieht. Wählen Sie das Feld aus.
Key	Anwenderdefinierte Kontextvariable. Wählen Sie die Variable aus der Liste der Preiskontextvariablen aus.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die anwenderdefinierte Kontextvariable ist für die 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 der Funktion Pricing Management von Vertriebs- und Auftragsmanagement (SOM) verwendet wird.

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

Pricing Management-Erweiterungspunkte

Erweiterungspunkt	Beschreibung
`sn_csm_pricing.DefaultCostBookExtensionPoint`	Passen Sie die Logik zur 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 von den aufrufenden SOM -Anwendungen verwendete Standardpreislistenlogik an, z. B. 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 Standardmatrix für Preislisten, um den Preislistenstandard auf Header-Ebene zu verwalten. Verwenden Sie diesen Erweiterungspunkt nur für Anwendungsfälle, bei denen die Standardmatrix der Preisliste nicht verwendet werden kann. In diesem Fall enthält die Anforderung zusätzlich zu den Standardkontextvariablen Werte für alle Kontextvariablen.
`sn_csm_pricing.ListPriceExtensionPoint`	Passen Sie die Logik zur Bestimmung eines Basislistenpreises an. Ermöglicht es Ihnen, die Logik des Preisgestaltungsmoduls zu erweitern und sich nicht auf eine Preisliste und eine Preislistenposition zu verlassen, um den Basislistenpreis abzurufen.
`sn_csm_pricing.AttributeAdoptionExtensionPoint`	Passen Sie die Logik an, die die Attributanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Sie können die Logik des Preisgestaltungsmoduls erweitern, ohne die Attributanpassungstabelle zum Abrufen der Anpassungswerte zu verwenden.
`sn_csm_preisgestaltung.PricingAddressmasterExtensionPoint`	Passen Sie die Logik an, die Preisanpassungen für ein Produktangebot bestimmt. Ermöglicht Administratoren (Partnerimplementierer), die Logik des Preisgestaltungsmoduls zu erweitern, indem sie sich nicht auf die Matrix für Standard- und Komponentenkonfigurationsregeln verlassen, um die Anpassungswerte abzurufen.

Preisgestaltungsentitäten exportieren und importieren

Als Preisgestaltungsadministrator können Sie Preisgestaltungsentitäten zwischen ServiceNow Instanzen exportieren und importieren. Sie können beispielsweise Preisgestaltungsentitäten

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

wie 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 Preisgestaltungsentitäten

Beachten Sie vor dem Exportieren Ihrer Preisgestaltungsentitäten in eine Zielinstanz die folgenden Voraussetzungen:

Importieren Sie produktbezogene Entitäten in Ihre Zielinstanz

Stellen Sie sicher, dass Ihr Produktkatalog-Administrator zuerst die Basisentitäten, den Produktangebotskatalog und die Produktangebote des Produktkatalogs 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 Produktkatalogentitäten exportieren und importieren.

Exportieren Sie das Update Set für Änderungen der Entscheidungstabelle in Ihre Zielinstanz, bevor Sie die zugehörige Preismatrix exportieren

Wenn Sie über eine neue Version einer Preismatrix verfügen, die Änderungen an der Entscheidungstabelle enthält, z. B. einen Verweis auf ein neues Produktangebot, bitten Sie Ihren Administrator, das vom System generierte Update Set mit den Änderungen an der Entscheidungstabelle in Ihre Zielinstanz zu exportieren. Als Nächstes exportieren Sie die neue Preismatrix und importieren sie dann in Ihre Zielinstanz. Weitere Informationen finden Sie unter Preisgestaltungsentitäten exportieren und Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten.

Export- und Importprozess für Preisgestaltungsentitäten

Führen Sie diese Schritte aus, um Preisgestaltungsentitäten zu exportieren und zu importieren.

Export- und Importschritte für Preisgestaltungsentitäten

Schritt	Beschreibung
Preisgestaltungsentitäten exportieren	Exportieren Sie Preisgestaltungsentitäten von einer Instanz in eine andere. Die Entitäten werden als JSON exportiert und in Ihr lokales Downloadverzeichnis heruntergeladen.
Zeigen Sie den Status des Exportauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Exportauftrags.
Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten	Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten, die als JSON-Dateien exportiert wurden, in eine andere Instanz.
Zeigen Sie den Status des Importauftrags an	Überprüfen Sie den Status des Importauftrags.

Preisgestaltungsentitäten exportieren

Exportieren Sie Preisgestaltungsentitäten als JSON-Datei, und speichern Sie die Datei in Ihrem lokalen Downloadverzeichnis, um sie in eine andere ServiceNow -Instanz importieren zu können.

Vorbereitungen

Bevor Sie eine neue Version einer Preismatrix exportieren, die über eine aktualisierte Entscheidungstabelle verfügt, bitten Sie Ihren Administrator, das vom System generierte Update Set, das die aktualisierte Entscheidungstabelle enthält, in die Zielinstanz zu exportieren.

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Exportieren** > **Entitäten exportieren**.
   In der Liste „Exportentitäten“ werden die vorherigen Exportaufträge angezeigt.
3. Starten Sie einen Exportauftrag, indem Sie **Exporthierarchie**auswählen.
   Das Formular **„Entitäten exportieren“** wird auf der Registerkarte **Export-UI** geöffnet.
4. Wählen Sie unter **Entitätstyp**die Preisgestaltungsentität 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 **Exportieren**aus.

   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 über neue Versionen von Preisgestaltungsmatrizen mit aktualisierten Entscheidungstabellen verfügen, die auf neue Produktangebote verweisen, bitten Sie Ihren Administrator, das vom System generierte Update Set mit den aktualisierten Entscheidungstabellen zu exportieren.

6. Geben Sie dem Exportauftrag einen Dateinamen und eine Beschreibung, und wählen Sie **Absenden aus**.
   Der Exportvorgang beginnt, und in einer Meldung wird die Katalogexport-ID angezeigt.
7. Suchen und zeigen Sie die exportierte JSON-Datei an, indem Sie aktualisieren **Entitäten exportieren** Liste und Auswahl des Exportauftrags.

   Die exportierte Datei wird im Bereich **Anhänge** angezeigt.
8. Wählen Sie den Anhang aus, um die exportierte Datei herunterzuladen.
   Die Datei wird als JSON-Datei heruntergeladen und in Ihrem lokalen Downloadverzeichnis gespeichert.

Nächste Maßnahme

Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten.

Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten

Importieren Sie Preisgestaltungsentitäten mithilfe der Importfunktion der ServiceNow Plattform in eine Zielinstanz.

Vorbereitungen

Bevor Sie beginnen, überprüfen Sie Ihre Zielinstanz, und vergewissern Sie sich, dass bestimmte erforderliche Entitäten importiert wurden. Beispielsweise müssen die Produktangebote und Produktangebotskataloge, die Ihren Preisgestaltungsentitäten zugeordnet sind, zuvor in Ihre Zielinstanz importiert wurden. Ebenso muss beim Importieren von Preislisten- oder Kostenbuchpositionen die Preisliste bzw. das Kostenbuch für diese Positionen zuvor in Ihre Zielinstanz importiert worden sein. Wenn Sie eine neue Preislistenmatrix importieren, muss Ihr Administrator die zugehörige Entscheidungstabelle in einem vom System generierten Update Set in Ihre Zielinstanz importiert haben.

Erforderliche Rolle: sn_csm_preisgestaltung_preisliste_administrator

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

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Zielinstanz, in die Sie die Preisdaten importieren möchten.
2. Starten Sie den Importvorgang.
   - Um Preisgestaltungsentitäten zu importieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Preisgestaltung** > **Export/Import** > **Importieren**.
   - Um Kontextregeln zu importieren, navigieren Sie zu **Alle** > **Verwaltung von Kontextregeln** > **Importieren**.

   Der Datensatz für die Importdatenquelle wird geöffnet.
3. Hängen Sie die JSON-Datei an, indem Sie in der Kopfzeile das Symbol **Anhänge** ( ) wählen.
   Das Popup-Fenster „Datenquelle importieren“ wird geöffnet.
4. Wählen Sie **Datei auswählen** und dann die JSON-Datei aus, die Sie importieren möchten.
5. Wenn die Datei hochgeladen ist, schließen Sie das Popup-Fenster „Anhänge“.
6. Wählen Sie unter „Zugehörige Links“ die Option **Alle Datensätze laden aus**.
   Die Daten aus der importierten Datei werden geladen, und ein Fortschrittsbalken mit dem importierten Job wird geöffnet. Die importierten Daten werden in die temporäre Tabelle sn_csm_pricing_import_data_source oder sn_csm_ctxrul_mgt_import_data_source des Importsatzes geladen, wenn Sie Kontextregeln importieren.

   Hinweis:
   Während des Imports einer Preismatrix in der Zielinstanz ordnet ein Import-Post-Skript die Referenzentitäten in der Entscheidungstabelle, die in einem Update Set importiert wurde, der entsprechenden Preismatrix zu.
7. Wählen Sie im Abschnitt „Nächste Schritte“ **die Option Robuste Transformation ausführen**und dann **Umwandeln**aus.
   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 Importsatz-Link, um den resultierenden Importsatz anzuzeigen.
   Die importierten Daten sind in den entsprechenden Tabellen verfügbar.
9. Öffnen Sie im Datensatz „Importsatz“ die Registerkarte **Importprotokoll**, um nach Fehlern zu suchen und um sicherzustellen, dass die Transformation erfolgreich abgeschlossen wurde.

Nächste Maßnahme

Bestimmte importierte Preisgestaltungsentitäten, wie 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.

Agent-Tools werden in konfiguriert Vertriebs- und Auftragsmanagement

Die Anwendungen in Vertriebs- und Auftragsmanagement teilen gemeinsame Funktionen und Tools für Service Desk-Mitarbeiter.

In diesem Abschnitt werden allgemeine Funktionen beschrieben, die Sie für Service Desk-Mitarbeiter konfigurieren können, z. B. standortbasierte Transaktionen.

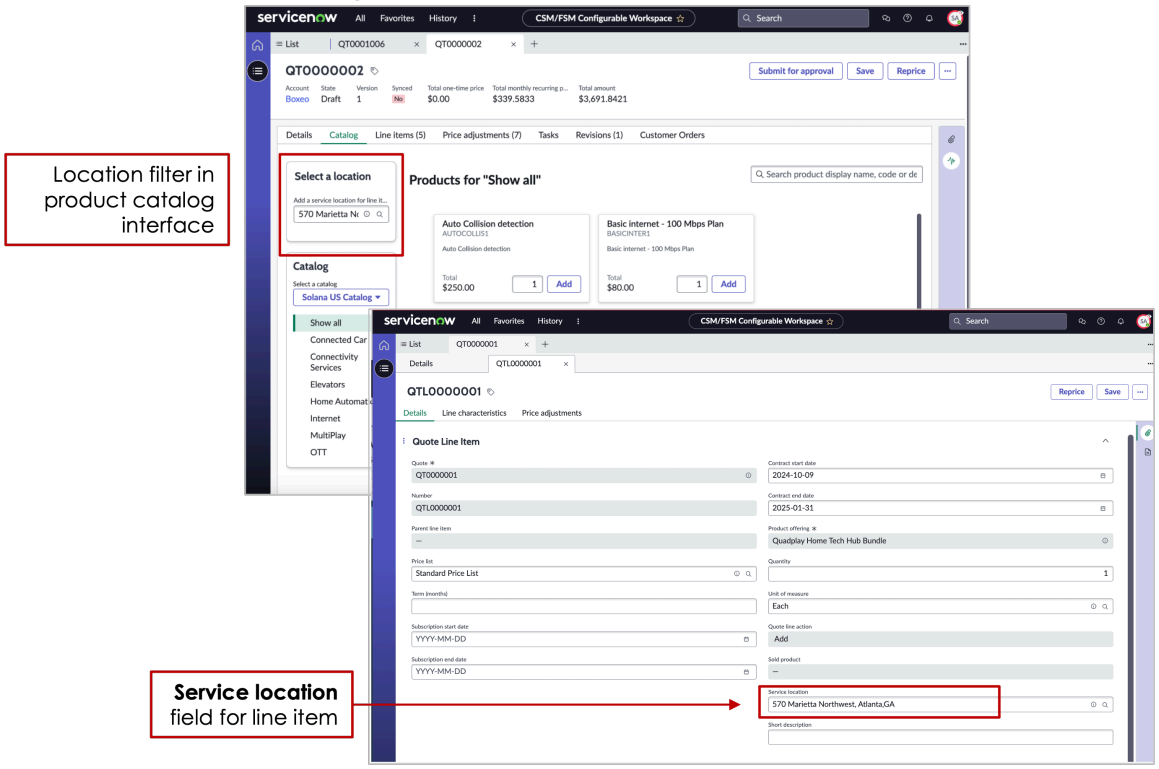
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

standortbasierte Produkttransaktionen konfigurieren

In Vertriebs- und Auftragsmanagementkönnen Service Desk-Mitarbeiter Verkaufschancen, Angebote und Aufträge erstellen, die auf den Standort des Kunden zugeschnitten sind. Diese Transaktionen werden als standortbasierte Produkttransaktionen bezeichnet.

Wenn die für Kunden verfügbaren Produktangebote und Services je nach Standort variieren, können Service Desk-Mitarbeiter in der Produktkatalog-UI einen Standortfilter verwenden, um einen Servicestandort auszuwählen und nur die für diesen Standort geeigneten Produkte und Services anzuzeigen. Service Desk-Mitarbeiter können dann die entsprechenden Produkte einer Verkaufschance, einem Angebot oder einem Auftrag hinzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können auch Produkte und Services innerhalb derselben Transaktion von einem Standort an einen anderen kopieren, sodass Sie nicht für jeden Standort eine andere Verkaufschance, ein anderes Angebot oder einen anderen Auftrag erstellen müssen.

Standortfilter in der Produktkatalog-UI und Servicestandort in der Einzelpostenansicht für Angebote



Funktionsweise standortbasierter Transaktionen

Administrator- und Produktkatalog-Administratorkonfiguration

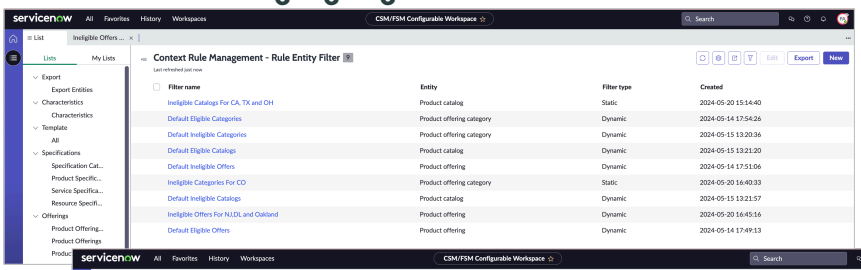
Administratoren aktivieren standortbasierte Transaktionen, indem sie die Systemeigenschaft `sn_sales_common.enable_location_based_transactions` aktivieren.

Produktkatalogadministratoren verwenden die Entitätenfilter der Produktberechtigungsregel, 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. den Abrechnungsstatus oder die Servicestandortvariablen (eingeführt im Release November 2024), und um die Anzeige berechtigter Kataloge, Kategorien oder Produktangebote zu steuern.

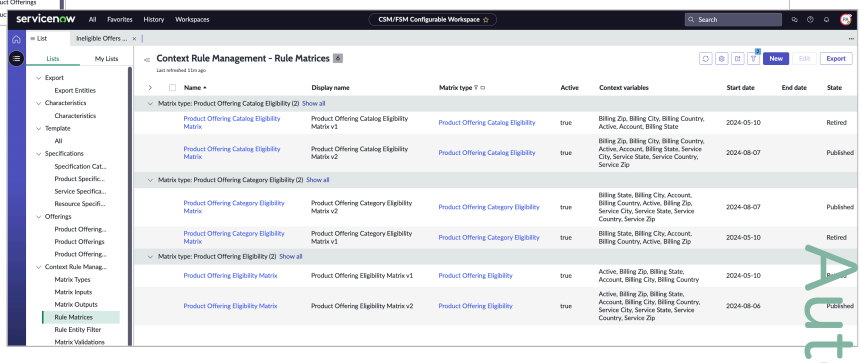
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Regelentitätsfilter und Produktberechtigungsregelmatrizen

Rule entity filters for product eligibility



Product eligibility matrices (v2 provides service location context variables)

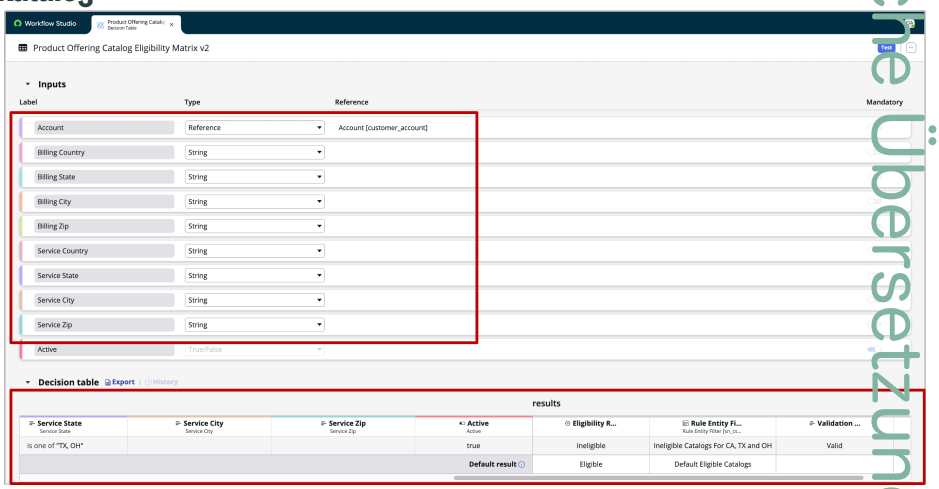


Im folgenden Beispiel der Matrix für die Zulässigkeit des Produktangebotskatalogs werden ein Regelentitätsfilter für nicht berechtigte Kataloge und die Kontextvariable service state verwendet, um den angezeigten Produktkatalog zu filtern.

Beispiel für eine Zulässigkeitsmatrix für einen Produktangebotskatalog

Context variables for product eligibility

Decision rule for product entity



Automatische Übersetzung

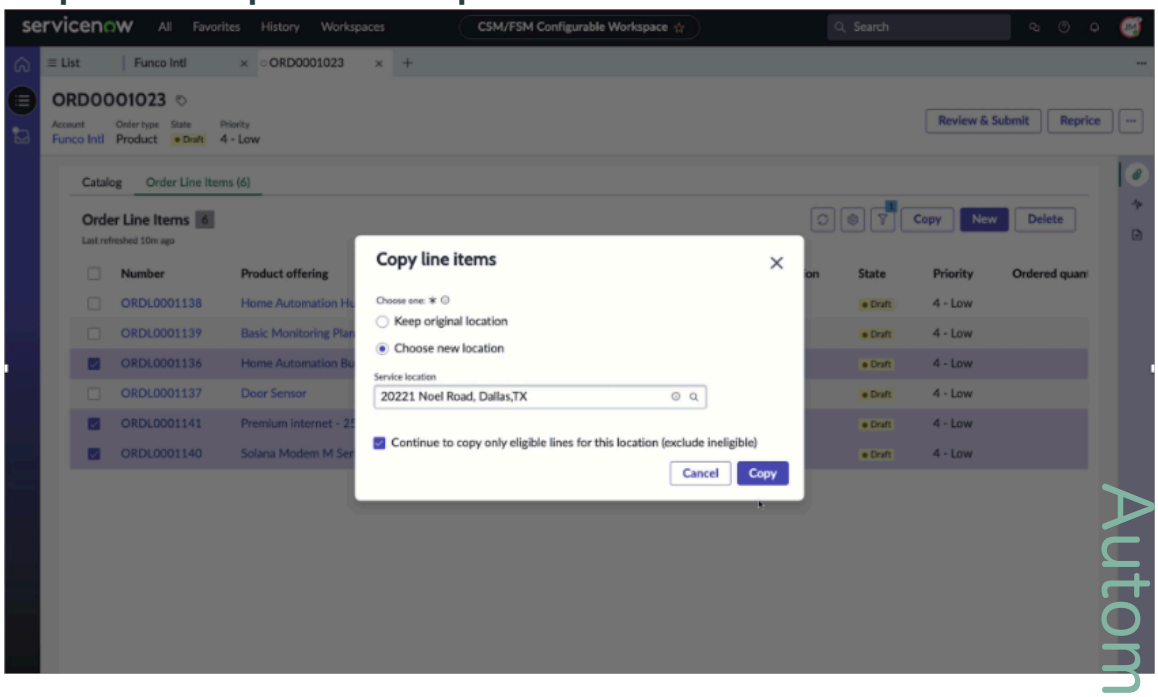
Experience von Service Desk-Mitarbeitern für standortbasierte Transaktionen

Wenn Service Desk-Mitarbeiter einen Servicestandort angeben, zeigt die Produktkatalog-UI abhängig von den konfigurierten Produktberechtigungsentitäten den entsprechenden Katalog, die Kategorien oder die 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. Beim Speichern der Produktkonfiguration wird automatisch ein Einzelposten erstellt.

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können dann Einzelposten an einen anderen Ort in derselben Transaktion (Verkaufschance, Angebot oder Auftrag) kopieren. Sie können angeben, dass nur berechtigte Einzelposten an den angegebenen Standort kopiert 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 für eine Kopie eines Bestellpositionselements



Einzelheiten dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter nach Standort einer Verkaufschance, einem Angebot oder einem Auftrag Produkte hinzufügen, finden Sie unter:

- Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen.
- Kopiert Verkaufschancenpositionen an einen Ort.
- Filtert Kataloge nach Standort in einem Angebot.
- Kopieren Sie Standorte für Angebotspositionen.
- Filtern Sie den Produktkatalog nach Standort.
- Aktualisieren Sie Produktstandorte auf Auftragspositionsebene.

Richten Sie standortbasierte Transaktionen ein

Administratoren und Produktkatalogadministratoren 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 festlegen, ob Kataloge, Kategorien und Produktangebote angezeigt werden sollen.	Produktkatalogadministrator
Definieren Sie Produktberechtigungsregeln	Legen Sie die Produktberechtigungsregeln fest, indem Sie die Kontextvariablen auswählen, z. B. die Kontextvariablen für den Servicestandort, die die Anzeige des	Produktkatalogadministrator

Automatische Übersetzung

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

Aktivieren Sie standortbasierte Transaktionen

Aktivieren Sie mit der Systemeigenschaft *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* standortbasierte Transaktionen für Verkaufschancen, Angebote und Aufträge.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit der Systemeigenschaft *sn_sales_common.enable_location_based_transactions* können Ihre Service Desk-Mitarbeiter einen Kundenstandort auswählen und nur die in Frage kommenden Produkte für diesen Kundenstandort anzeigen, wenn Sie Produktlinien zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einem Auftrag hinzufügen. Mit dieser Funktion können Service Desk-Mitarbeiter auch Positionen an einen anderen Ort innerhalb derselben Transaktion (Verkaufschance, Angebot oder Auftrag) kopieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** und geben Sie im Filter sys_properties.listein.
2. Öffnen Sie die Systemeigenschaft *sn_sales_common.enable_location_based_transactions*.
3. Im Feld **Wert** geben Sie wahr ein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der Standortfilter wird auf der Produktkatalogoberfläche angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können den Filter verwenden, um einen Standort auszuwählen, wenn Sie Produktlinien zu einer Verkaufschance, einem Angebot oder einem Auftrag hinzufügen. Der Katalog zeigt die in Frage kommenden Produktangebote für den Standort an. Nach dem Hinzufügen von Produkten aus dem Katalog können Service Desk-Mitarbeiter die ausgewählten Produkte (Einzelposten) an einen anderen Standort innerhalb derselben Transaktion kopieren, ohne eine weitere Verkaufschance, ein anderes Angebot oder eine andere Bestellung für einen anderen Kundenstandort erstellen zu müssen.

Nächste Maßnahme
Definieren Sie die Filter und Matrizenfür die Produktberechtigungsregel, die die nach Standort angezeigten Produktangebote steuern.

Einrichtung von Produktkonfigurator

Steuern Sie die auf der Anwenderoberfläche Produktkonfigurator angezeigten Produktoptionen mithilfe des Open State Management-API-Frameworks.

Konfiguration – Übersicht

Als Administrator können Sie die im Produktkonfigurator angezeigten Konfigurationsstatus und Konfiguratorknoten mithilfe des Open State Management-API-Frameworks und von Erweiterungspunkten für Open State Management verwalten.

Öffnen Sie die Statusverwaltung

Das offene Statusmodell ist ein programmatisches Framework in der Konfigurationsstatusmodell-API, mit dem Sie Variationen 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.

programmieren können, die in Produktkonfigurator in Vertriebs- und Auftragsmanagementangezeigt werden. Das API-Framework stellt bestimmte Status und API-Hilfsmethoden bereit, um zu steuern, wie Knoten in der Anwenderoberfläche Produktkonfigurator angezeigt werden.

Als Entwickler können Sie Erweiterungspunkte für die Statusverwaltung öffnen, um auf jedem Konfiguratorknoten basierend auf Ereignissen, die beim Laden oder beim Ändern der Produktauswahl auftreten, den Status „Schreibgeschützt“ oder „Bearbeitbar“ festzulegen. Sie können auch optional ein Skript für Informationsnachrichten erstellen, zusammen mit dem Status des Knotens. Diese Nachrichten werden in der Benutzeroberfläche des Produktkonfigurators kontextbezogen angezeigt. Zum Lesen und Festlegen von Status auf jedem Knoten sind verschiedene Hilfs-API-Methoden verfügbar, sodass kein umfangreiches JSON-Skripting erforderlich ist.

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

Anwendungsfälle für die Konfigurationsstatusverwaltung

Die folgende Tabelle zeigt verschiedene Möglichkeiten zur Steuerung der in Produktkonfiguratorangezeigten Produktoptionen.

Anwendungsfälle für Konfigurationsstatusmodelle

Anwendungsfall für Produktkonfigurator	Beispiel
Blenden Sie bestimmte Optionen für einen Kunden aus	Aufgrund staatlicher Sicherheitsvorschriften wird für Kunden in Kalifornien keine Produktattributauswahl angezeigt.
Legen Sie bestimmte Standardoptionen für einen Kunden fest	Bei Upgrades wird für Bestandskunden, die über einen Premium-Plan verfügen, nur der Ultimate-Plan angezeigt.
Auswahl nur bestimmter Optionen basierend auf anderen Attributoptionen zulassen	Für bestimmte Produkte wie Laptops alle Größen 13", 15" und 17", aber nur 15" und 17" Laptops anzeigen, wenn nur die Touchscreen-Funktion erforderlich ist.
Festlegung der Menge für Produkte zulassen	Einige Produkte haben möglicherweise andere Standardmengenwerte. Ermöglichen Sie Service Desk-Mitarbeitern, die Menge zu konfigurieren, solange der Wert innerhalb der Grenzen einer Mindest- und Höchstmenge liegt, die für dieses Produkt zulässig ist.
Nur bestimmte Merkmalsauswahlen zulassen	Bestimmte Produktauswahlen erfordern die Auswahl eines bestimmten Merkmalswerts. Wenn Sie beispielsweise den Ultimate Internet Plan auswählen, können Sie eine Konnektivitätsgeschwindigkeit von 5G auswählen.

Sie können die Anzeige von Optionen in Produktkonfigurator mithilfe des API-Frameworks für Konfigurationsstatusmodelle verwalten.

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 sichtbar machen)

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

Konfigurationen, die für den Service Desk-Mitarbeiter im Produktkonfigurator sichtbar sind bzw. nicht sichtbar sind. Optionen sind möglicherweise nicht sichtbar, wenn sie nicht mit anderen vom Service Desk-Mitarbeiter getroffenen Auswahlmöglichkeiten kompatibel sind. Beispielsweise sind für eine bestimmte Autoradgröße nicht kompatible Auto-Reifenoptionen sichtbar.

Bearbeitbar: Ja (Knoten anzeigen und auswählbar machen) oder Nein (Knoten anzeigen, aber auswählbar machen)

Konfigurationen, die vom Service Desk-Mitarbeiter im Produktkonfigurator bearbeitet werden können oder nicht. Service Desk-Mitarbeiter können bestimmte Aspekte des Produkts personalisieren und gleichzeitig Einschränkungen beibehalten, die für das Produkt erforderlich sind. Beispielsweise können für ein bestimmtes Automodell nur kompatible Außenfarben bearbeitet werden.

Menge – Sichtbar (Ja/Nein), Bearbeitbar (Ja/Nein)

Konfigurationen, die die Menge für ein Produkt festlegen, Regeln in Bezug auf die Menge erzwingen und Informations- und Fehlermeldungen in Bezug auf die Menge am entsprechenden Knoten anzeigen.

Aktiviert: Ja (Knotenauswahlen anzeigen) oder Nein (Knotenauswahlen sichtbar 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 Begründung für eine Statusänderung bereitzustellen.

Ereignisse

Verwalten Sie Knotenstatus mit dem Configuration State Model API Framework. Aktivieren Sie diese Status mithilfe der folgenden beiden 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 Änderung: Diese Funktion wird immer dann aufgerufen, wenn sich der Wert eines Knotens in der Anwenderoberfläche Produktkonfigurator ändert. Dieser Status wird jedoch nicht aufgerufen, wenn sich die Menge in Produktkonfiguratorändert. Diese Status können auf eine der folgenden Arten programmgesteuert festgelegt werden: beim Laden, während der Auswahl oder kurz bevor die Instanz zurück mit der Transaktion synchronisiert wird

Methoden der Hilfs-API

Sie können die folgenden Hilfs-API-Methoden verwenden, um den Status in jedem Knoten zu lesen und festzulegen.

Status anwenden

Legen Sie die sichtbaren und bearbeitbaren Status für Produktbeziehungsgruppen, Produktmerkmale und Produktmerkmaloptionen 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 dem Knotenpfad (Referenz zum Code) und dem jeweiligen relativen Pfad mit allen Status zurück.
- `getNode(nodePath)`: Gibt das Javascript-Objekt des Knotens für den angegebenen Knotenpfad zurück, falls vorhanden.
- `getNodeDetails(nodePath`: Gibt alle Status für den angegebenen Knotenpfad zurück, falls vorhanden.

Einstellungsmethoden

- Legen Sie die sichtbaren und bearbeitbaren Status für Produktbeziehungsgruppen, Produktmerkmale und Produktmerkmaloptionen fest.
  - `setVisible`: Wahr/Falsch auf allen Ebenen
  - `setVisible(Wahr/Falsch)`
  - `setEditable`: 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 zu sehen, 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");
```

Methoden für Kontextvariablen abrufen

Rufen Sie Kontextvariablen innerhalb der Anwenderoberfläche Produktkonfigurator ab.

- `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 Zeilenkontextvariablen zurück.
- `getLineContextVariableValue(nodePath, contextVariable)`: Gibt den Wert einer bestimmten Kontextvariablen in der Zeile zurück.

Verwenden Sie Erweiterungspunkte für die Statusverwaltung von „Offen".

Steuern Sie die im Produktkonfigurator angezeigten Optionen mithilfe von Erweiterungspunkten in Offenes Statusmanagement.

Sie können Erweiterungspunkte verwenden, um anwenderdefinierte Skripts zur Verwaltung des Produktkonfigurators aufzurufen.

Greifen Sie als Administrator auf die verfügbaren Erweiterungspunkte für die Verwaltung offener Status zu, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte** und wählen Sie in der Liste Erweiterungspunkte den entsprechenden Erweiterungspunkt aus, um ihn anzuzeigen.

Erweiterungspunkte für das Statusmanagement

Erweiterungspunkte	Beschreibung
ConfigInstanceAPIImpl	Ruft die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während Change- und beim Laden von Befehlen ab.
OpenStateValidation	Gibt die Ausführung des offenen Status für Konfigurationsinstanzen während des Change und beim Laden zurück.
Legen SieOpenStateResponse fest	Aktualisiert die Konfigurationsinstanz mit dem Status „Offen" in eine Konfigurationsinstanz.
OpenStateModelExtension	Methode, um zur aktualisierten Konfigurationsinstanz zurückzukehren. Kunden können die Prozessmethode anpassen.

Weisen Sie Anwenderrollen in -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zu

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 Benutzer und definieren die Arbeit, die Benutzer in Ihrer Organisation ausführen.

Übersicht über die Rollen

Rollen definieren die Funktionen, die Benutzern der -Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement zur Verfügung stehen, 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 Benutzern und Gruppen mit der Benutzerverwaltungsfunktion Now Platform Rollen zu.

- Wie Sie einem Benutzer eine Rolle zuweisen, erfahren Sie unter Einem Benutzer eine Rolle zuweisen .
- Informationen zum Zuweisen einer Rolle zu einer Gruppe finden Sie unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen .

Lead Management Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Lead Management.

Rolle	Beschreibung
Lead Agent [sn_customerservice.csm_workspace_user]	Identifiziert, pflegt und konvertiert Leads in Möglichkeiten. Erstellt, liest, aktualisiert und löscht Leads. Hat Zugriff auf Arbeitsbereich CSM. I
Vertriebsmitarbeiter [sn_sales_common.sales_manager]	Rolle, die Zugriff auf CSM und leitende Entitäten hat.
Sales Operations-Spezialist [sn_sales_common.sales_ops_spezialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Lesezugriff auf leitende 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 über Zugriff zum Anzeigen von Produktkatalogentitäten wie Produktangeboten verfügt.
Hauptautor	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 erfolgreiche Umsätze um. Erstellt, liest und aktualisiert Opportunities.

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

Rolle	Beschreibung
Vertriebsleiter [sn_sales_common.sales_manager]	Prüft offene Möglichkeiten und weist sie den Vertriebsmitarbeitern zu. Erstellt, liest und aktualisiert Opportunities.
Sales Operations-Spezialist [sn_sales_common.sales_ops_spezialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Konfiguriert Vertriebsprozesse in einer Organisation.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_viewer	Granulare Rolle, die Zugriff auf den Verkaufszyklus und die Phasen hat.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_setup_writer	Granulare Rolle, die Zugriff auf den Verkaufszyklus und die Phasen hat.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_viewer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancentabellen wie Header und Positionselemente.
sn_opty_mgmt_core.opportunity_writer	Lesezugriff auf alle Verkaufschancentabellen wie Header und Positionselemente.

Angebotsmanagement Rollen

Die Rollen in der folgenden Tabelle gelten für Angebotsmanagement.

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter [sn_sales_common.sales_agent]	Identifiziert, pflegt und wandelt Angebote in erfolgreiche Umsätze um.
Vertriebsleiter [sn_sales_common.sales_manager]	Weist Vertriebsmitarbeitern oder Vertriebsteams Angebote zu.
Sales Operations Specialist [sn_sales_common.sales_ops_spezialist]	Verbessert die Effizienz und Genauigkeit im Vertriebsbetrieb. Konfiguriert Vertriebsprozesse in Vertriebsvorgängen.

Vertriebsvereinbarungsmanagement Rollen

Rolle	Beschreibung
Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter, Daten-Viewer sn_sales_agmt_core.sales_agradement_viewer	Lesevorgänge für Vertriebsvereinbarungen, Vertriebsvereinbarungspositionen und zugehörige Daten wie Merkmale, Preislisten und andere Tabellen.
Vertriebsmitarbeiter, Vertriebsleiter sn_sales_agmt_core.sales_agradement_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
Produktkatalogmanager [sn_prd_pm.product-catalog_manager]	Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen.
Produktkatalog-Administrator [sn_prd_pm.product-catalog_admin]	Produkte, Services, Ressourcenspezifikationen, Merkmale und Merkmalsoptionen erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Kann auch Katalogentitäten exportieren und importieren und alle katalogbezogenen Systemeigenschaften einrichten.
Produktkatalogbetrachter [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]	Preisgestaltungsentitäten erstellen, aktualisieren und lesen. Kann auch Preisgestaltungsentitäten exportieren und importieren, preisbezogene Systemeigenschaften einrichten oder bearbeiten und Transaktionsprotokolle anzeigen.
Preislistenmanager [sn_csm_ Pricing_Pricelist_manager]	Preisgestaltungsentitäten erstellen, aktualisieren und lesen.
Preislistenautor [sn_csm_pricing.Pricelist_writer]	Granulare Rolle, die über Lese-, Schreib- und Löschzugriff auf Preisgestaltungsentitäten verfügt. Zum Löschen einer Preisgestaltungsentität wie einer Preisliste oder eines Kostenbuchs muss sich die Preisgestaltungsentität im Status Entwurf befinden.
Autor für Preisliste für Vertriebsvereinbarung [sales_agradement_Pricelist_writer]	Granulare Rolle, die über Lese- und Erstellungszugriff auf Preisgestaltungsentitäten verfügt. Der Erstellungszugriff wird nur über Back-End-Workflows gewährt. Schreibzugriff nur für Vertriebsvereinbarung -Preislisten. Wird innerhalb der Rolle „Vertriebsvereinbarungsautor“ geerbt.
Preislistenbetrachter [sn_csm_pricing.Pricelist_viewer]	Granulare Rolle, die über Lesezugriff auf Preisgestaltungsentitäten wie Preislisten, Preislistenpositionen, Kostenbücher und Kostenbuchpositionen verfügt.

Auftragsmanagement Rollen

Auftragsmanagement verwendet die Rollen in den folgenden Tabellen, um den Zugriff auf die Anwendungsfunktionen für Auftragsmanagement, Serviceauftragsmanagement und Ausfallmanagement 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
Auftragserfüllungsmanager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager]	Zeigen Sie den Zugriff auf Produktbestellungen, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an, und bearbeiten Sie sie. Erfüllungsmanager mit dieser Rolle können Ausfalldatensätze für Bestellungen anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Auftragserfüllungsmanager empfängt Bestellungen, prüft Bestellpositionen, prüft, ob die Bestellungen erfüllt werden können, und genehmigt sie dann.
Auftragserfüllungsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent]	Zeigen Sie den Zugriff auf Produktbestellungen, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch Bestellausfalldatensätze anzeigen, aber nicht bearbeiten, sie können jedoch einige Felder in den Produktbestellaufgaben bearbeiten. Nachdem der Auftragserfüllungsmanager eine Bestellung genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter die folgenden Erfüllungsaufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].
Auftragsgenehmiger [order_approver]	Zeigen Sie den Zugriff auf Kundenbestellungen 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 den Zugriff auf Kundenaufträge, Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge an. Sie sollten auch einem Bestellbetrachter mit der Rolle sn_prd_pm.product_catalog_viewer den Zugriff auf die Produktkatalogdaten gewähren.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Business Stakeholder für Auftragsmanagement“ enthalten, mit der eine Gebühr verbunden ist. Weisen Sie diese Rollen keinen Anwendern zu, ohne zu bestätigen, dass Ihre Organisation über die entsprechende Berechtigung verfügt. Weitere Informationen finden Sie unter Activate Business Stakeholder.
Erfüllungsbetrachter [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer]	Granulare Rolle mit Lesezugriff auf folgende Erfüllungstabellen: Auftragsaufgaben, Domänenaufträge, Produktbestellungen, Ressourcenaufträge und Serviceaufträge.
Erfüllungsautor [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_writer]	Granulare Rolle mit Lese- und Schreibzugriff auf folgende Erfüllungstabellen: Auftragsaufgaben, Domänenaufträge, Produktbestellungen, Ressourcenaufträge und Serviceaufträge. Diese Rolle beinhaltet die Rolle „Betrachter der Erfüllung“ [sn_ind_tmt_orm.fulfillment_viewer].

Serviceauftragsmanagement-Rollen

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 auch Ausfalldatensätze für Bestellungen anzeigen, aber nicht bearbeiten. Der Serviceauftragsmanager kann externe Serviceauftragsanforderungen überprüfen, Serviceauftragspositionen prüfen, prüfen, ob Serviceaufträge zur Erfüllung bereit sind, und sie dann genehmigen.
Serviceauftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Zeigen Sie den Zugriff auf Serviceauftragsanforderungen, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben an. Serviceauftrags-Mitarbeiter können einige Felder in Serviceauftragsaufgaben bearbeiten. Nachdem der Serviceauftrags-Erfüllungsmanager einen Serviceauftrag genehmigt hat, führt der Service Desk-Mitarbeiter folgende Aufgaben aus. Diese Rolle enthält auch die Rolle „Auftragsbetrachter“ [order_view].

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

Fallout Management-Rollen

Rolle	Beschreibung
Ausfallmanager [sn_fallout_mgmt.fallout_manager]	Ausfalldatensätze erstellen, anzeigen, zuweisen und bearbeiten. Manager mit dieser Rolle können auch Auftragsaufgaben und Domänenaufträge anzeigen.
Ausfall-Agent [sn_fallout_mgmt.fallout_agent]	Zeigen Sie Ausfalldatensätze an. Service Desk-Mitarbeiter mit dieser Rolle können auch den Status von Ausfalldatensätzen aktualisieren und Arbeitsnotizen dazu erstellen.

Geschäftsportal konfigurieren

Administratoren können das Geschäftsportal so konfigurieren, dass Kunden in Vertriebs- und Auftragsmanagementnach Produkten suchen und Bestellungen erstellen können.

Konfigurieren Sie das Geschäftsportal, indem Sie diese Plugins installieren.

Geschäftsportal-Plugins

Installieren Sie die folgenden Business Portal-Plugins.

- app-ciwf-ui-components
- app-customer-self-service-portal
- App-SP-Polaris-Thema
- app-ord-mgmt-portal
- app-prd-pm-portal

Geschäftsportal aktivieren

Administratoren können das Geschäftsportal aktivieren, damit Kunden Produkte durchsuchen und Bestellungen erstellen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Zur Einrichtung des Geschäftsportals und der Self-Service-Erweiterungen Vertriebs- und Auftragsmanagement von installieren Sie zuerst die Geschäftsportal-Plugins, die im App Store verfügbar sind.

Weitere Informationen finden Sie unter Geschäftsportal konfigurieren.

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um das Geschäftsportal zu aktivieren.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMaus **Alle** > **Portale**.
2. Auswahlvorgang **Geschäftsportale**.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Löschen Sie das Kontrollkästchen **Inaktiv**.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Geschäftsportal ist aktiviert.

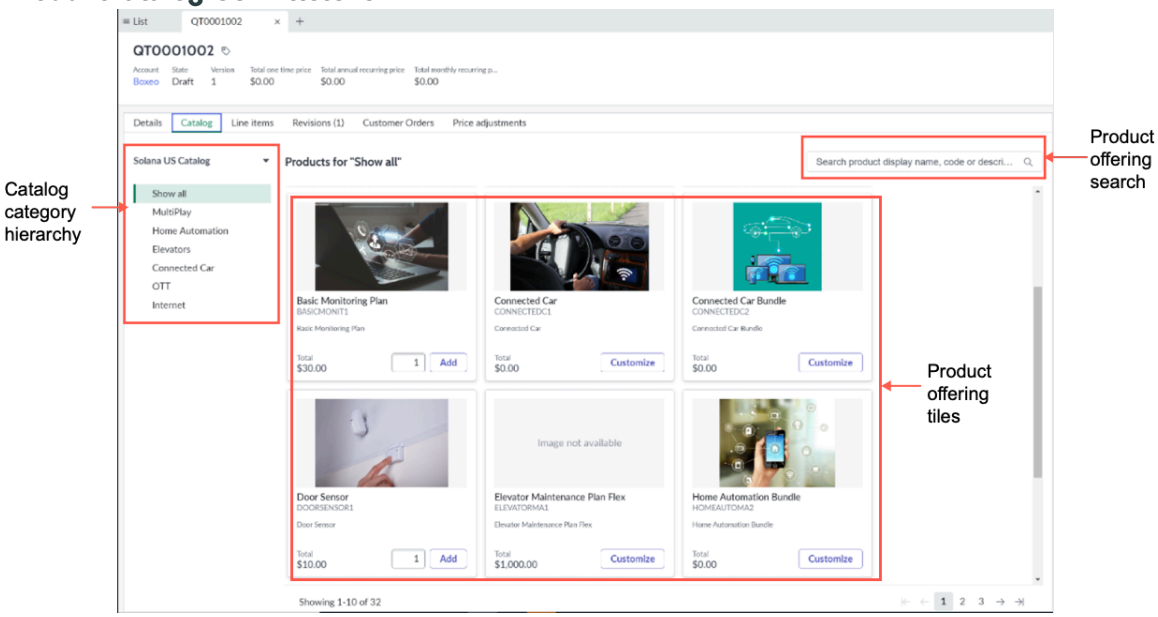
Verwenden von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen

Als Service Desk-Mitarbeiter und Manager verwenden Sie den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, um verschiedene Aufgaben auszuführen, wenn Sie die Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen verwenden. Über den -Arbeitsbereich können Sie auf Produktkataloge zugreifen, um die in Ihrer Organisation verfügbaren Produktangebote anzuzeigen. Sie verwenden Produktkonfigurator auch, um Angebote und Aufträge zu erstellen, verkaufte Produkte und den Produktbestand zu verwalten und MACD-Aufträge zu bearbeiten.

Durch Produktkataloge

Wenn Sie eine Verkaufschance, ein Angebot oder einen Auftrag starten, wird die Registerkarte **„Katalog“** (zugehörige Liste) geöffnet, auf der die in einem Katalog verfügbaren Produktangebote visuell angezeigt werden.

Produktkatalog-Schnittstelle



Die Katalogansicht bietet folgende Funktionen für die 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 der eingegebenen Suchzeichenfolge entsprechen.
- **Produktkacheln**: Karten, die jedes Produkt darstellen und ein Produktbild, eine kurze Beschreibung und eine Option zum Hinzufügen oder Anpassen des Produktangebots enthalten. Die Option **Hinzufügen** wird angezeigt, wenn das Produkt ein einfaches (festes)

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

Produktangebot ist. Die Option **Anpassen** wird für konfigurierbare Produktangebote angezeigt, die für einen Kunden angepasst werden können. Wenn Sie **Anpassen** auswählen, wird Produktkonfigurator für die Konfiguration des Produktangebots geöffnet.

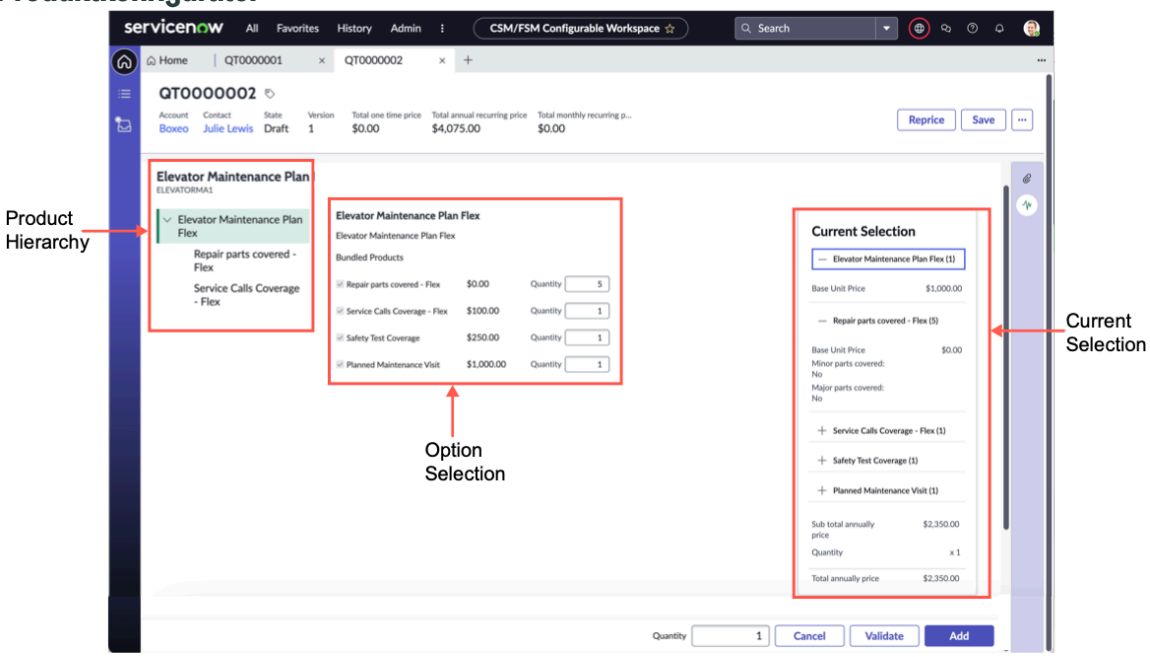
Mit dem Produktkonfigurator

Der Produktkonfigurator ist eine Schnittstelle zum Anpassen konfigurierbarer Produktangebote. Zeigt die verfügbaren Produktoptionen an und berechnet automatisch den Produktpreis, wenn Sie Optionen auswählen.

Die Anwenderoberfläche besteht aus drei Hauptabschnitten:

- **Produkthierarchie**: Listet die übergeordneten und untergeordneten Produktbeziehungen für konfigurierbare Produkte auf.
- **Optionsauswahl**: Zeigt die auswählbaren Produktoptionen an, z. B. Produkteigenschaften 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



Lead Management verwenden

Verwenden Sie Lead Management, um Ihren Lead zu erstellen.

Anwenderoberfläche von Lead Management

Die Schnittstelle Lead Management enthält die folgenden Registerkarten:

Lead Management-Registerkarten

Tab-Taste	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie grundlegende Informationen für Ihren Lead 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.

Lead Management-Registerkarten (Fortsetzung)

Tab-Taste	Beschreibung
Registerkarte „Katalog“	Suchen Sie nach Produktangeboten, und fügen Sie sie Ihrem Lead hinzu.
Registerkarte „Benötigt“.	Listet die Bedarfsvorlagen auf, die Produktempfehlungen für einen Lead bereitstellen.
Registerkarte „Aufgaben“.	Lead-Aufgaben erstellen.
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 der Anwendung Lead Management, indem Sie Details wie Kundenname, Vertriebsphase, Lead-Typ, Punktzahl und Quelle eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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 **Lead erstellen aus**.
   Eine Nachricht bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Bearbeitung des Leads fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht.
5. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um den neuen Lead in der Liste anzuzeigen.

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

Nächste Maßnahme
Beginnen Sie damit, Ihrem Lead weitere Informationen hinzuzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einen Lead hinzu, und zeigen Sie die Details eines Leads an.

Aktualisieren Sie einen Lead

Bearbeiten oder aktualisieren Sie einen Lead in Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, der sich in der Phase Neu, Kontaktiert oder Nurturing befindet.
   - Wählen Sie auf der Seite **„Leads – Alle“Bearbeiten**, um Änderungen an den Lead-Informationen vorzunehmen, und wählen Sie **Aktualisieren**aus.
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, nehmen Sie die Änderungen vor, und wählen Sie **Speichern**aus.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Weisen Sie einen Lead zu

Weisen Sie einem Vertriebsmitarbeiter in Lead Managementeinen Lead zu.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_agent oder Sales_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
   - Wählen Sie auf der Seite **„Leads – Alle“ Zuweisen an aus**.
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Lead-Headers das Dreipunktmenü (•••) und dann **Zuweisen an**aus.

   Wählen Sie für Lead erstellen**Neu**.

   Hinweis:

   Unmittelbar nach dem Erstellen des Leads wird eine Meldung angezeigt, die bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Bearbeitung des Leads fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht.

3. Wählen Sie im Dialogfeld **Leads zuweisen zudie Option Besitzer** aus, und wählen Sie einen Vertriebsmitarbeiter aus.
   Sie können das Kontrollkästchen aktivieren, wenn Sie alle Aufgaben der ausgewählten Leads diesem Vertriebsmitarbeiter neu zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf **Zuweisen**.

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

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Fügen Sie einen Lead hinzu, und zeigen Sie die Details eines Leads an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um weitere Informationen zum Lead hinzuzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Geben Sie auf der Registerkarte Details zusätzliche Informationen ein.
   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
Auf der Registerkarte Katalog können Sie Produktangebote aus Katalogen suchen, auswählen und Ihrem Lead hinzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
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 Funktionen der Registerkarte **Katalog** zu erfahren.

Registerkarte „Katalog“

Element	Beschreibung
Produktkataloghierarchie	Mit dieser Option wird der Produktkatalog ausgewählt.
Schaltfläche „Hinzufügen“.	Über die Schaltfläche **Hinzufügen** wird das Produkt dem Angebot hinzugefügt. Die Schaltfläche **„Hinzufügen“** wird für einfache Produkte angezeigt, für die keine Optionen auswählbar sind.

Automatische Übersetzung

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

Element	Beschreibung
Suchfeld	Verwenden Sie das Suchfeld, um nach einem Produkt in der ausgewählten Produktkataloghierarchie zu suchen.

5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
   Das Produktangebot wird dem Lead als **Einzelposten**hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie einem Lead Einzelposten hinzu.

Rufen Sie Produktempfehlungen für Leads mithilfe einer Bedarfsanalyse ab

Wählen Sie im Produktauswahlleitfaden im Produktkatalog eine Bedarfsvorlage aus, um Produktempfehlungen für Vertriebs-Leads zu erhalten.

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 Leitfaden zur Produktauswahl werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie den Lead aus, den Sie bearbeiten möchten.

   Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog des Leads angezeigt.

3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog **die Option Leitfaden für Produktauswahl** in der Kataloghierarchie aus.
   Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Bedarfsvorlagenkarte, die den Wünschen Ihres Kunden am besten entspricht, **Anforderungen erfassen**aus.
   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 Sie die Empfehlungen, oder wählen Sie sie aus:

   - Um Ihre Antworten zu überprüfen, wählen Sie das Symbol **„Bearbeiten“** . Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
   - Um Produktempfehlungen anzuzeigen, wählen Sie **Select Recommendations (Empfehlungen auswählen)**. Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.

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

7. Wählen Sie eine Empfehlung aus, indem Sie **Hinzufügen** auf der Kachel für das Produkt wählen, das Ihren Kundenbedürfnissen am besten entspricht.
   Das ausgewählte Produkt wird dem Lead hinzugefügt. Auf der Registerkarte Bedarf wird die von Ihnen ausgewählte Bedarfsvorlage angezeigt. Sie können die Bedarfsvorlage überprüfen und bei Bedarf Ihre Antworten ändern, was zu anderen Produktempfehlungen führen kann.

Fügen Sie einem Lead Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihren Lead, indem Sie die Details wie Produktangebot und Menge eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **LeadsAlle**.
3. Wählen Sie den Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die **Registerkarte Einzelposten**.
4. Wählen Sie **Neu**, um ein neues Lead-Positionselement zu beginnen, oder wählen Sie ein vorhandenes Lead-Positionselement aus, um Änderungen vorzunehmen.
5. Füllen Sie die Felder im Formular Lead Einzelposten aus.

Formular „Lead-Positionselement“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer des Lead-Positionselements
Menge	Menge des Lead-Positionselements.
Produktangebot	Produktangebotspaket für das Lead-Positionselement.
Maßeinheit	Maßeinheit des Lead-Positionselements.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen zum Lead-Positionselement.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Das Lead-Positionselement wird dem Haupt-Lead hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

.Fügen Sie Lead-Aufgaben hinzu.

Fügen Sie Lead-Aufgaben hinzu

Erstellen Sie Lead-Aufgaben, um Anrufe, E-Mails oder Besprechungen mit Ihrem zu verfolgen und mit dem Lead fortzufahren.

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 zu **Liste** Zeigen Sie an, und wählen Sie **Leads – Alle** aus.
2. Wählen Sie im Fenster **„Leads-Liste“** den Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
   - Wählen Sie auf der Seite **„Leads – Alle“Aufgabe erstellen**.
   - Öffnen Sie den Lead-Datensatz, wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben** und dann **Neu**, um eine neue Lead-Aufgabe zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene Lead-Aufgabe aus, um Änderungen vorzunehmen.

   Wählen Sie für Lead erstellen **Neu**.

Hinweis:

Unmittelbar nach dem Erstellen des Leads wird eine Meldung angezeigt, die bestätigt, dass der Lead erstellt wurde. Um die Bearbeitung des Leads fortzusetzen, wählen Sie den Link in der Nachricht.

3. Füllen Sie die Felder im Formular **Aufgabe für Lead erstellen** aus.

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 **Aufgabe erstellen aus**.
   Diese Aufgabe wird dem Lead hinzugefügt.

Nächste Maßnahme
Sie können Termine in Ihren Lead-Aufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Termine.

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 nur erstellen, nachdem Sie eine Lead-Aufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Lead-Aufgabe finden Sie unter Fügen Sie Lead-Aufgaben hinzu.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Lead** > **Alle**.

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

3. Wählen Sie die Lead-Aufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **Termine**.
4. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Termin zu beginnen, oder wählen Sie einen vorhandenen Termin aus, 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	Informationen zum Betreff Ihres Termins.
Standort	Standort Ihres Termins.
Nachricht	Zusätzliche Informationen für Ihren Termin.

6. Wählen Sie **Speichern,** um den Termin zu speichern und später zu senden, oder wählen Sie **Aktivität senden**, um ihn jetzt zu senden.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen gemäß den Geschäftsanforderungen mitzuteilen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie einen Lead aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **E-Mails** aus.
4. Wählen Sie **E-Mail erstellen**, um eine neue E-Mail zu beginnen, oder wählen Sie eine vorhandene E-Mail aus, 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.
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 verwenden, wenn Sie eine neue E-Mail erstellen. Um Ihre E-Mail zu verwerfen, wählen Sie **Entwurf verwerfen aus**. Um Dateien mit Ihrer E-Mail anzuhängen, wählen Sie **Datei anhängen**aus.

6. Wählen Sie **E-Mail senden**, um die E-Mail zu senden, oder schließen Sie das E-Mail-Formular, um sie auf der Registerkarte **E-Mail-Entwürfe** zu speichern.

Verwalten Sie Leads in der Kanban-Ansicht

Personalisieren und verwalten Sie die Lead-Informationen, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind, mithilfe der Kanban-Ansicht.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle**.
3. Wählen Sie die Schaltfläche **Kanban anzeigen** aus.

   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 einem anderen Status ab.
   - Um die Leads nach verschiedenen Kategorien wie Branche, Quelle und Grund anzuzeigen, wählen Sie auf der Seite das Dropdown-Menü **Gruppieren nach** :.
   - Sie können verschiedene Aktionen für Ihre Leads ausführen, z. B. eine Lead-Aufgabe erstellen, einen Lead zuweisen oder eine E-Mail verfassen, indem Sie die drei vertikalen Punkte ( ) entweder auf einer Lead-Karte oder im Header einer vertikalen Lead-Phase auswählen.
   - Um einen neuen Lead direkt auf dieser Seite zu erstellen, wählen Sie die Schaltfläche **Neu**. Weitere Informationen finden Sie unter Lead erstellen.

Wandelt einen Lead in eine Opportunity um

Konvertieren Sie einen Lead in eine Opportunity in Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Wählen Sie in der Liste **Leads – Alle** den Lead aus, mit dem Sie arbeiten.

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

- Wählen Sie für einen Geschäftskunden die Option 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 diese Option aus, wenn Sie einen neuen Account erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie diese Option aus, wenn der Kunde Ihr vorhandenes Konto ist.
Kontakt	Name und E-Mail-Adresse Ihres Kundenkontakts ▪ Neu erstellen: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie einen neuen Kontakt erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie diese Option aus, wenn der Kontakt bereits vorhanden ist.
Verkaufschance	Details zum Erstellen einer Opportunity. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie ein neues Jobangebot erstellen möchten. ▪ Bestehendes auswählen: Wählen Sie diese Option aus, wenn bereits ein Jobangebot vorhanden ist. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie keine Opportunity 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 des Verbrauchers. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie einen neuen Kontakt erstellen möchten. ▪ Vorhandenes auswählen: Wählen Sie diese Option aus, wenn 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 Opportunity. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen. ▪ Neu erstellen: Wählen Sie diese Option aus, wenn Sie ein neues Jobangebot erstellen möchten. ▪ Bestehendes auswählen: Wählen Sie diese Option aus, wenn bereits ein Jobangebot vorhanden ist. **Hinweis:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie keine Opportunity für den Lead erstellen möchten.

3. Wählen Sie **Lead konvertieren**aus.
   Es wird ein Dialogfenster angezeigt, in dem die erfolgreiche Konvertierung Ihres Leads in eine Opportunity angezeigt wird. Sie können den neu erstellten Verkaufschancendatensatz auswählen.

Disqualifizieren Sie einen Lead

Disqualifizieren Sie einen Lead in Lead Management.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_agent oder Sales_manager

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle** und wählen Sie einen vorhandenen Lead aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Öffnen Sie den Lead-Datensatz, wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Lead-Headers das Dreipunktmenü (...) und dann **Lead disqualifizieren**aus.

   Hinweis:
   Sie können einen Lead nur in der Phase „Neu“, „Kontaktiert“ oder „Nurturing“ disqualifizieren.

4. Wählen Sie im Dialogfeld **„Lead disqualifizieren“** einen **Grund**aus.
5. Wählen Sie **Disqualifizieren**aus.

Nächste Maßnahme
Weitere Informationen finden Sie unter Lead Management verwenden.

Exportieren Sie Leads

Sie können ein Angebot als JSON-Datei in Lead Management exportieren und einem Kunden zur Verfügung stellen.

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 zum Exportieren von Leads in Lead Management exportiert eine Liste aller Leads. Führen Sie die folgenden Schritte aus, um Leads zu exportieren.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Leads** > **Alle**.
3. Wählen Sie den **Dateityp**aus:
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Wählen Sie die **Lieferart**aus:
   - 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 die Anwendung Opportunity-Management, um Ihr Jobangebot zu erstellen.

Die Opportunity-Management -Schnittstelle verfügt über Registerkarten, mit denen Sie Ihre Jobangebote erstellen und verwalten können.

Registerkarten Verkaufschancen-Management

Verkaufschancen-Management tab	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie Details der Verkaufschance hinzu, z. B. Account, Verkaufszyklus, und Phaseninformationen.
Registerkarte „Katalog“	Verwenden Sie den Produktkatalog, um der Möglichkeit Einzelposten hinzuzufügen.
Registerkarte „Benötigt“.	Fügen Sie der Möglichkeit genauere Informationen über die Geschäftsanforderungen Ihres Kunden hinzu.
Registerkarte Einzelposten	Verkaufschancenpositionenhinzufügen..
Registerkarte „Mitbewerber“.	Fügen Sie Ihrer Opportunity Mitbewerberinformationen hinzu.
Registerkarte Tasks (Aufgaben)	Erstellen Sie Verkaufschancenaufgaben.
Registerkarte „E-Mails“.	Erstellen Sie E-Mails, um sie an die erforderlichen Stakeholder zu senden.
Registerkarte „Angebote“.	Erstellen Sie Angebote direkt aus der Verkaufschance.

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

Jobangebot erstellen

Erstellen Sie eine neue Produktchance in der Anwendung Opportunity-Management, indem Sie die Details wie Account, Verkaufsphase, Verkaufszyklustyp und Geschäftsvolumen eingeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie Ansicht **Liste** .
2. Wählen Sie in der Liste **Verkaufschance – Alle** die Option **Neu**aus.
   Das Dialogfeld **„Neues Jobangebot erstellen“** wird geöffnet.
3. Verwenden Sie die folgende Tabelle, um die Informationen einzugeben.
4. Wählen Sie **Speichern**, um die Opportunity zu speichern, und **Schließen**, um zum Hauptfenster für Jobangebote zurückzukehren.
5. Wählen Sie Aktualisieren , um das neue Jobangebot in der Liste anzuzeigen.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie Ihrer Opportunity weitere Informationen hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie die Details einer Opportunity hinzu, und zeigen Sie sie an.

Fügen Sie die Details einer Opportunity hinzu, und zeigen Sie sie an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um Informationen zu Ihrem Jobangebot hinzuzufügen und anzuzeigen, einschließlich Quelle und Mitbewerber.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Verkaufschance** > **Alle** und wählen Sie das Jobangebot aus.
3. Füllen Sie die Informationen auf der Registerkarte Details aus.

Registerkarte Verkaufschancendetails

Feld	Beschreibung
Nummer	Die vom System generierte Nummer der Möglichkeit.
Account	Unternehmensname des Kunden-Accounts.
Kontakt	Name der Person im Unternehmen, mit der Sie interagieren.
Verkaufszyklustyp	Art des Vertriebs, z. B. NEWCUST, RENEW oder UPSELL.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Phase	Phasen der Opportunity. Beispiele: Qualifizieren, Entwickeln, Vorschlagen, Verhandeln, Geschlossen – gewonnen oder Geschlossen – verloren.
Besitzer	Vertriebsmitarbeiter, der dieser Möglichkeit zugewiesen ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Opportunity.
Beschreibung	
Primäres Angebot	
Branche	Name der Branche. Beispiel: Telekommunikation, Produktion, Gesundheitswesen oder Bankwesen.
Geschätzter Geschäftsumfang	Betrag der potenziellen Verkaufschance.
Wahrscheinlichkeit %	Geschätzter Prozentsatz des Erfolgs der Verkaufschance.
Betrag	**Hinweis:** Wenn eine Verkaufschance keine Einzelposten aufweist, nimmt der Betrag den gleichen Wert wie **Geschätzte Geschäftsgröße**an. Wenn Verkaufschancenpositionen hinzugefügt werden, ändert sich der Betragswert, da der Wert von **Gesamt-TCV**abgerufen wird.
Gewichteter Betrag	Gesamter Umsatz angepasst um den Wahrscheinlichkeitsprozentsatz. Der **gewichtete Betrag** für eine Opportunity wird berechnet, indem der **Prozentsatz der Wahrscheinlichkeit** mit dem **Betrag**multipliziert wird. Beispiel: Wenn der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für eine Verkaufschance 10 (0,1 %) und der Betrag 100 $ beträgt, ist der gewichtete Betrag 0,1 x 100 = 10,00.
Verkaufschancengruppe	
Verloren an	Name des Mitbewerberkunden, an den dieser Deal verloren geht.
Quelle	Name der Quelle, aus der diese Opportunity-Informationen gesammelt werden.

4. Füllen Sie die folgenden Felder im Abschnitt **„Preisgestaltung** “ der Registerkarte **Details** aus.

Hinweis:
Die Felder **MRR gesamt**, **ARR gesamt**, **ACV gesamt**und **TCV gesamt** werden automatisch basierend auf dem Wert der Verkaufschancenpositionen berechnet, die einer Verkaufschance zugeordnet sind.

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

Abschnitt „Preisgestaltung für Opportunity“.

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 Möglichkeit.
Gesamtmonatsumsatz	Monatlicher wiederkehrender Gesamtbetrag (MRR) für alle wiederkehrenden Produkte und Services.
Gesamtjahresumsatz	Wiederkehrender Gesamtbetrag des Jahresumsatzes (ARR) für alle wiederkehrenden Produkte und Services jedes Jahr.
Jährlicher Gesamtvertragswert	Jährlicher Vertragswert (ACV), der der jährliche Umsatz für alle Produkte und Services aus einem Kundenvertrag ist.
Gesamtvertragswert	Gesamtvertragswert (TCV), bei dem es sich um den Gesamtbetrag der Einnahmen aus einem Kundenvertrag handelt, die über die Lebensdauer des Vertrags erwartet werden.

5. Wählen Sie den bevorzugten Kommunikationsmodus des Kunden aus.
   - Nicht anrufen
   - Nicht per E-Mail senden
   - Nicht freigeben
6. Füllen Sie im Abschnitt **„Systeminformationen** “ der Registerkarte Details in den erforderlichen Feldern Informationen darüber aus, wann und von wem die Opportunity erstellt wurde, und geben Sie die zugehörigen **Arbeitsnotizen**ein.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Verwenden Sie die Registerkarte Produktkatalog, um Ihrem Jobangebot Produkte hinzuzufügen.

Rufen Sie Produktempfehlungen für Jobangebote mithilfe der Bedarfsanalyse ab

Wählen Sie im Produktauswahlleitfaden im Produktkatalog eine Bedarfsvorlage aus, um Produktempfehlungen für Verkaufschancen zu erhalten.

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

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

erhalten. Im Leitfaden zur Produktauswahl werden die für einen bestimmten Katalog verfügbaren Bedarfsvorlagen aufgelistet.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie Listenansicht aus.
2. Navigieren zu **Verkaufschance** > **Alle** und wählen Sie die Opportunity aus, an der Sie arbeiten möchten (.

   Der Produktkatalog wird auf der Registerkarte Katalog der Verkaufschance angezeigt.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Katalog **die Option Leitfaden für Produktauswahl** in der Kataloghierarchie aus.
   Die Bedarfsvorlagenkarten für den Leitfaden werden angezeigt.
4. Wählen Sie auf der Bedarfsvorlagenkarte, die den Wünschen Ihres Kunden am besten entspricht, **Anforderungen erfassen**aus.
   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 Sie die Empfehlungen, oder wählen Sie sie aus:
   - Um Ihre Antworten zu überprüfen, wählen Sie das Symbol **„Bearbeiten“** . Sie können Ihre Antworten bei Bedarf ändern.
   - Um Produktempfehlungen anzuzeigen, wählen Sie **Select Recommendations (Empfehlungen auswählen)**. Auf der Registerkarte Katalog werden die empfohlenen Produkte angezeigt.
7. Wählen Sie eine Empfehlung aus, indem Sie auf der Karte **Hinzufügen** für das Produkt wählen, das Ihren Kundenbedürfnissen am besten entspricht.
   Das ausgewählte Produkt wird der Möglichkeit hinzugefügt. Auf der Registerkarte Bedarf wird die von Ihnen ausgewählte Bedarfsvorlage angezeigt. Sie können die Bedarfsvorlage überprüfen und bei Bedarf Ihre Antworten ändern, was zu anderen Produktempfehlungen führen kann.

Fügen Sie einer Verkaufschance Einzelposten hinzu

Erstellen Sie eine neue Produktposition für Ihre Verkaufschance, indem Sie die Details wie Produktangebot und Menge eingeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich zu **Liste** Zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie in der Listenansicht **mit den Jobangeboten** das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie dann zur Registerkarte **Einzelposten**.
3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Verkaufschancenposition zu beginnen, oder wählen Sie eine vorhandene Verkaufschancenposition aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Verkaufschancenposition“ 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.

Element der Verkaufschancenposition

Felder	Beschreibungen
Nummer	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschancenposition.
Verkaufschance	Die vom System generierte ID Ihrer Opportunity.
Produktangebot	Das Produktangebot, das für die Verkaufschancenposition ausgewählt ist.
Maßeinheit	Die Maßeinheit des Elements der Verkaufschancenposition.
Nettostückpreis	Preis pro Einheit nach Anpassungen (falls zutreffend). **Hinweis:** Die Felder **Nettostückpreis** und **„Listenpreis pro Einheit“** haben dieselben 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 des Elements der Verkaufschancenposition.
Servicestandort	Servicestandort, für den die Verkaufschancenposition gilt.
Preisliste	Standardpreisliste basierend auf dem erstellten Jobangebot.
Periodizität	Die Periodizität hängt von der für das Produktangebot ausgewählten Preismethode ab. ○ Wenn die Preismethode auf „Einmal“ festgelegt ist, wird die Periodizität auf „Keine“ festgelegt. ○ Wenn die Preismethode „Wiederkehrend“ ausgewählt ist, kann die Periodizität auf „Monatlich“ oder „Jährlich“ festgelegt werden.
Richtpreis	Listenpreis pro Einheit des Produktangebots, das in der Verkaufschancenposition enthalten ist. **Hinweis:** Die Felder **Nettostückpreis** und **„Listenpreis pro Einheit“** haben dieselben Werte, wenn die Verkaufschance nicht mit dem Angebot synchronisiert ist.

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

Felder	Beschreibungen
Kumulativer einmaliger Preis	Einmaliger Preis der Position der Verkaufschance und der untergeordneten Elemente der Verkaufschance. Kumulativer einmaliger Preis = Menge * Nettostückpreis.
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer monatlich wiederkehrender Umsatz der Verkaufschance und aller untergeordneten Positionen. ○ Bei monatlicher Periodizität ist: Kumulativer MRR = Nettostückpreis * Menge. ○ Bei jährlicher Periodizität ist kumulative MRR = Nettostückpreis/12 Monate * Menge. Der Kunde kann diese Formel ändern, wenn er seine eigenen Werte für die Periodizität anpasst. Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn die Periodizität der Opportunity der Typ „Wiederkehrend“ ist.
Kumulative jährliche wiederkehrende Einnahme	Dieses Feld wird nur ausgefüllt, wenn die Periodizität der Opportunity der Typ „Wiederkehrend“ ist. Kumulative ARR = Kumulative MRR * 12
Kumulativer Gegenwartswert	Jährlicher Vertragswert (ACV), der der jährliche Umsatz für alle Produkte und Services aus einem Kundenvertrag ist. Kumulativer ACV = Kumulativer einmaliger Preis + Kumulative ARR.
Kumulativer Gesamtvertragswert	Gesamtvertragswert (TCV), bei dem es sich um den Gesamtbetrag der Einnahmen aus einem Kundenvertrag handelt, die über die Lebensdauer des Vertrags erwartet werden. Kumulativer TCV = Kumulativer einmaliger Preis + Laufzeit * Kumulative MRR.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Informationen im Zusammenhang mit der Verkaufschancenposition.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Verkaufschancenposition wird der Hauptchance hinzugefügt.

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

Nächste Maßnahme

Fügen Sie Ihrer Opportunity eine Aufgabe hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie Verkaufschancenaufgaben hinzu.

Fügen Sie einer Opportunity Mitbewerber hinzu

Erfassen Sie Mitbewerberdetails für Ihre Verkaufschance, damit Sie erfolgreiche Verkaufsgespräche mit Ihrem Kunden führen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie im Fenster mit der **Jobangebotsliste** das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **Mitbewerber**.
3. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Opportunity-Konkurrenten zu starten, oder wählen Sie einen vorhandenen Opportunity-Konkurrenten aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Konkurrenz der Verkaufschance“ aus.

Opportunity-Konkurrenzformular

Felder	Beschreibungen
Unternehmen	Name des Unternehmens, das ein Mitbewerber ist
Verkaufschance	Die Nummer der Verkaufschance.
Stärken	Stärken des Mitbewerbers
Schwachstellen	Schwachstellen des Mitbewerbers

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Mitbewerberinformationen werden der Hauptchance hinzugefügt.

Fügen Sie Verkaufschancenaufgaben hinzu

Erstellen Sie Verkaufschancenaufgaben, um zusätzliche Details der Anforderungen Ihrer Kunden zu erfassen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben**.
3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Verkaufschancenaufgabe zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene Verkaufschancenaufgabe aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular Verkaufschancenaufgabe 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.

Aufgabenformular Verkaufschance

Felder	Beschreibungen
Nummer	Die vom System generierte Nummer der Verkaufschancenaufgabe.
Verkaufschance	Die Nummer der Verkaufschance.
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Verkaufschancenaufgabe abgeschlossen sein muss.
Kurzbeschreibung	Weitere Informationen zur Verkaufschancenaufgabe.
Status	Status der Verkaufschancenaufgabe.
Zugewiesen an	Name des Vertriebsmitarbeiters, dem der Vertriebsleiter diese Verkaufschancenaufgabe zugewiesen hat
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise zur Verkaufschancenaufgabe.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Verkaufschancenaufgabe wird der Hauptchance hinzugefügt.

Nächste Maßnahme

Sie können Termine in Ihren Verkaufschancenaufgaben erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Termine.

Erstellen Sie Termine

Erstellen Sie Termine mit den erforderlichen Stakeholdern, um die Geschäftsdiskussion für Ihre Verkaufschance voranzutreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Termine nur erstellen, nachdem Sie eine Verkaufschancenaufgabe erstellt haben. Informationen zum Erstellen einer Verkaufschancenaufgabe finden Sie unter Fügen Sie Verkaufschancenaufgaben hinzu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** Zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschancenaufgaben**aus.
2. Wählen Sie die Verkaufschancenaufgabe aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **Termine**.
3. Wählen Sie **Neu**, um einen neuen Termin zu beginnen, oder wählen Sie einen vorhandenen Termin aus, 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.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Aktivitätsstatus	Status des Termins
Startzeit	Startzeit Ihres Termins.
Endzeit	Die Endzeit Ihres Termins.
Erinnerung	Das Zeitintervall für eine Erinnerung.
Betreff	Die Betreffinformationen Ihres Termins.
Standort	Der Ort des Termins.
Nachricht	Zusätzliche Nachricht für Ihren Termin

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Der Termin wird Ihrer Verkaufschancenaufgabe hinzugefügt.

Verfassen Sie E-Mails

Erstellen Sie eine E-Mail, um Ihrem Kunden die Produktinformationen zu übermitteln, die seinen Geschäftsanforderungen entsprechen, oder die von Ihrem Kunden angeforderte Produktdemo zu sehen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Liste** zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie im Fenster mit der **Jobangebotsliste** die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **E-Mails** aus.
3. Wählen Sie oben rechts die Schaltfläche **E-Mail erstellen,** um eine neue E-Mail zu beginnen, 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.

Hinweis:
Sie können Ihre eigenen E-Mail-Vorlagen erstellen und die vorab ausgefüllten E-Mail-Vorlagen verwenden, wenn Sie eine neue E-Mail erstellen. Um Dateien mit Ihrer E-Mail anzuhängen, wählen Sie **Datei anhängen**aus.

5. Wählen Sie **E-Mail senden**, um die E-Mail zu senden, oder schließen Sie das E-Mail-Formular, um sie auf der Registerkarte **E-Mail-Entwürfe** 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.

Zeigen Sie ein vorhandenes Jobangebot an

Zeigen Sie ein vorhandenes Jobangebot an, um Änderungen vorzunehmen, z. B. um den Status oder zusätzliche Details zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
   - Alle: Zeigt alle Möglichkeiten in der Instanz an.
   - Verkaufschancenaufgaben: Zeigt Ihre Verkaufschancenaufgaben an.
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten.
3. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen für das Jobangebot vor.
4. Wählen Sie **Speichern**.

Verfolgen Sie Verkaufschancen in der Kanban-Ansicht

Personalisieren und verwalten Sie mithilfe der Kanban-Ansicht die Informationen zu Verkaufschancen, die für Sie und Ihre Stakeholder am relevantesten sind.

Vorbereitungen

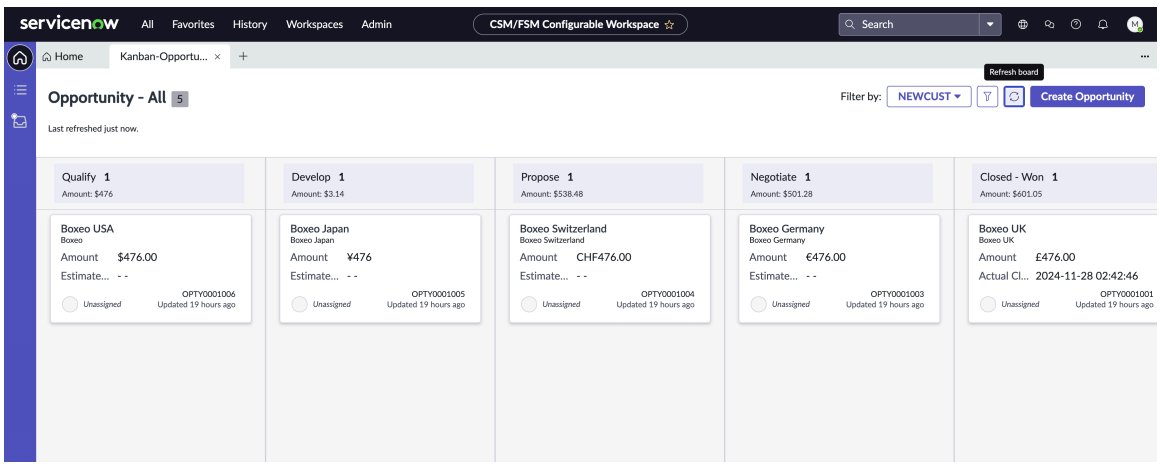
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Kanban-Ansicht ist eine visuelle Darstellung der Daten, mit der Sie die Datensätze per Drag-and-Drop entsprechend dem Geschäfts-Flow verschieben können. Die Funktion „Kanban-Ansicht“ in Opportunity-Management bietet die folgenden Vorteile:

- Anzeige der Möglichkeiten für alle Phasen und Filterung nach Verkaufszyklustypen
- Aktualisieren des Status einer Opportunity durch Navigieren zwischen verschiedenen Phasen.
- Anzeigen des automatisch berechneten Rollup-Betrags (in Basiswährung) im Subheader für alle Möglichkeiten in der Kanban-Spalte.

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** zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie die Schaltfläche **Kanban anzeigen** aus.
   - Um den Status eines Jobangebots zu ändern, ziehen Sie die Verkaufschancenkarte aus einem Status in einen anderen Status.
   - Um die Möglichkeiten verschiedener Vertriebstypen anzuzeigen, verwenden Sie die Option Filtern nach auf der Seite.
   - Um eine neue Verkaufschance direkt auf dieser Seite zu erstellen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Verkaufschance erstellen**. Weitere Informationen finden Sie unter Jobangebot erstellen.

Möglichkeiten zum Exportieren

Sie können eine Opportunity als JSON-Datei in Opportunity-Management exportieren und einem Kunden zur Verfügung stellen. Die Funktion zum Exportieren von Jobangeboten in Opportunity-Management exportiert eine Liste aller Jobangebote.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht**, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie die Schaltfläche **Exportieren**.
3. Wählen Sie den **Dateityp**aus:
   - Excel
   - CVS
   - JSON
   - PDF
4. Wählen Sie die **Lieferart**aus:
   - E-Mail: Geben Sie eine gültige E-Mail-Adresse ein.
   - Herunterladen – Lädt den Export auf ein lokales Laufwerk herunter.

Die Liste der Möglichkeiten wird gemäß den festgelegten Parametern exportiert.

Erstellt ein Angebot aus einer Opportunity

Erstellen Sie auf der Registerkarte Angebote ein Angebot direkt aus einem Jobangebot.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie alle Informationen für Ihre Opportunity erfasst und bereitgestellt haben, z. B. Opportunity-Details, Einzelposten, Informationen zu Mitbewerbern usw.

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 zur **Listenansicht**, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **Angebote**.
3. Wählen Sie **Angebot erstellen aus**, um ein neues Angebot aus der ausgewählten Opportunity zu erstellen.

Erstellt ein Angebot aus einer Verkaufschancenposition

Erstellt ein Angebot aus den ausgewählten Einzelposten in einem Verkaufschancendatensatz.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht**, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie im Fenster mit der **Jobangebotsliste** die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie dann zur Registerkarte **Einzelposten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Einzelposten aus, und wählen Sie **Neues Angebot erstellen**, um ein Angebot aus den ausgewählten Einzelposten zu erstellen.
   Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das auf die Erstellung eines neuen Angebots hinweist. Wählen Sie den neuen Angebotsdatensatz aus, um ihn anzuzeigen. Sie können auch zur Registerkarte Angebote navigieren, um den neuen Angebotsdatensatz anzuzeigen.

Nächste Maßnahme

Weitere Informationen zur Verwendung des Arbeitsbereichs Angebotsmanagement finden Sie unter Angebotsmanagement verwenden.

Synchronisieren Sie Angebot und Opportunity

Synchronisieren Sie Angebotsinformationen aus dem Angebotsdatensatz mit einem Verkaufschancendatensatz. Dadurch bleiben die Angebotsdaten in beiden Datensätzen konsistent und korrekt, und Vertriebsmitarbeiter können Umsätze aus Verkaufschancen genau nachverfolgen.

Stellen Sie eine Synchronisierung zwischen Angebot und Opportunity her

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie die Synchronisierung zwischen Angebots- und Verkaufschancen-Datensätzen einrichten und sicherstellen, dass ein definierter Satz von Feldern zwischen Verkaufschancen-Angebotspositionen und Verkaufschancenpositionen-Angebotspositionen synchronisiert bleibt.

Wenn ein Angebot über eine Möglichkeit erstellt wird, wird das Feld **Quell-Verkaufschance** im Angebotsdatensatz automatisch mit den Details der Möglichkeit ausgefüllt, über die das Angebot erstellt wurde. Informationen zum Erstellen eines Angebots über eine Opportunity finden Sie unter Erstellen Sie ein Angebot.

Wenn ein Angebot mit untergeordneten Positionen erstellt wird, werden die Umsatzmetriken und Preise für das Angebot automatisch berechnet. Weitere Informationen zu den Umsatzmetriken und ihrer Berechnung finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

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

Wenn der Angebotsdatensatz mit dem Verkaufschancen-Datensatz synchronisiert wird, werden die Preise und Umsatzmetriken ebenfalls synchronisiert und sind in beiden Formularen konsistent.

Das Banner **Synchronisiert** auf der Registerkarte **Details** im Verkaufschancen-Datensatz zeigt an, ob das Angebot mit der zugehörigen Verkaufschance synchronisiert ist. Um das erste Angebot automatisch mit der Quell-Opportunity zu synchronisieren, legen Sie die Systemeigenschaft autoEnableSyncFirstQuote auf den **Wert true**fest.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Synchronisierung zwischen Angebot und Opportunity 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 ersten Möglichkeit 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 auf der Registerkarte **Überarbeitungen** im Angebotsdatensatz an.

Markieren Sie im Angebotsdatensatz den **Status** als **Akzeptiert** oder **Abgeschlossen**, um die synchronisierte Opportunity in den **Status Geschlossen-gewonnen**zu verschieben.

Ordnen Sie Headerfelder für Angebot und Verkaufschance und Einzelposten zu

Als Vertriebsmitarbeiter können Sie in einem Verkaufschancen-Datensatz nur die Felder bearbeiten und Änderungen vornehmen, die nicht mit einem Angebot synchronisiert werden.

Im Folgenden finden Sie eine Liste der Standardfeldzuordnungen zwischen Verkaufschancenpositionen und Angebotspositionen sowie zwischen Feldern für Header und Angebotsheader. Weitere Informationen und Beschreibungen zu den Feldern finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Standardmäßig synchronisierte Felder zwischen Header der Verkaufschance und Header des Angebots

Header des Jobangebots	Angebotsheader
Laufzeit (Monate)	Laufzeit (Monate)
Einmaliger Gesamtpreis	Einmaliger Gesamtpreis
Gesamtmonatsumsatz	Wiederkehrender Monatsgesamtpreis
Gesamtjahresumsatz	Wiederkehrender Jahresgesamtpreis
Betrag	Gesamtbetrag
Primäres Angebot	Angebots-ID-Referenz
Währung	Währung
Preisliste	Preisliste

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

Verkaufschancenpositionen	Angebotspositionen
Laufzeit (Monate)	Laufzeit (Monate)
Kumulativer einmaliger Preis	Kumulativer einmaliger Preis
Kumulative monatliche wiederkehrende Einnahme	Kumulativer wiederkehrender Monatspreis
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
Nettostückpreis	Nettostückpreis

Hinweis:
Wenn ein Opportunity- und ein Angebotsheader sowie eine Verkaufschancenposition und eine Angebotsposition miteinander synchronisiert sind, können Positionen im Verkaufschancendatensatz nicht hinzugefügt und gelöscht werden. Alle synchronisierten Felder im Datensatz der Verkaufschance und des Verkaufschancenposition werden schreibgeschützt.

Über die Sidebar können Sie mit Stakeholdern zusammenarbeiten

Starten Sie eine Diskussion mit internen und externen Stakeholdern, z. B. Vertriebsmitarbeiter, Lösungsberater und Fachexperten, indem Sie die Sidebar-Integration mit Microsoft Teamsverwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_agent oder Sales_manager

Bevor Sie die Sidebar-Integration verwenden können, müssen Sie die Konfiguration der Sidebar-Integration mit Ihrer Opportunity abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Configuring Sidebar .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Liste** zeigen Sie an, und wählen Sie **Verkaufschance – Alle aus**.
2. Wählen Sie im Fenster mit der **Jobangebotsliste** die Verkaufschance aus, mit der Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Header der Verkaufschance **Diskutieren**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.
5. Wählen Sie **Start discussion (Diskussion starten)**.
   Ein Microsoft Teams -Chat wird für Ihre Zusammenarbeit erstellt.

Automatische Übersetzung

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

Nächste Maßnahme
Machen Sie Ihre Zusammenarbeit effektiv, 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. Der Katalog zeigt nur die Produkte an, die diesem Standort zugeordnet sind. Dadurch können die Service Desk-Mitarbeiter einer Möglichkeit die entsprechenden Produktlinien hinzufügen. Service Desk-Mitarbeiter können auch Produkte und Services innerhalb einer einzigen Transaktion von einem Standort zum anderen kopieren. Dadurch müssen Sie nicht mehrere Verkaufschancenpositionen für jeden Standort erstellen. Weitere Informationen zum Kopieren von Standorten finden Sie unter Kopiert Verkaufschancenpositionen an einen Ort.

Mithilfe von standortbasierten Transaktionen

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den Standortfilter in Opportunity-Managementzu verwenden.

Hinweis:
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie die Standortfunktion verwenden, wenn die Eigenschaft für standortbasierte Transaktionen von Ihrem Administrator aktiviert wurde und Berechtigungsregelfilter sowie Produktberechtigungsregeln von Ihrem Produktkatalogadministrator konfiguriert wurden.

Mithilfe von standortbasierten Transaktionen

Schritt	Beschreibung	Rolle
Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen	Verwenden Sie den Filter **Servicestandort** auf der Registerkarte **Katalog**, um einem Standort Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen.	Service Desk-Mitarbeiter
Kopiert Verkaufschancenpositionen an einen Ort	Kopieren Sie vorhandene Positionen basierend auf den von Ihrem Produktkatalog-Administrator eingerichteten Berechtigungsregeln an einen anderen Ort in der Opportunity Das Modal „Einzelposten kopieren“ wird angezeigt, wenn Sie in der zugehörigen Liste „Einzelposten“ **Kopieren** auswählen. Wenn die Systemeigenschaft auf „false“ festgelegt ist, werden alle Positionen kopiert.	Service Desk-Mitarbeiter

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

Verwenden Sie den Standortfilter, um Verkaufschancenpositionen hinzuzufügen

Verwenden Sie den Filter **Servicestandort** im Produktkatalog, um einem Standort Produkte (Einzelposten) hinzuzufügen.

Vorbereitungen

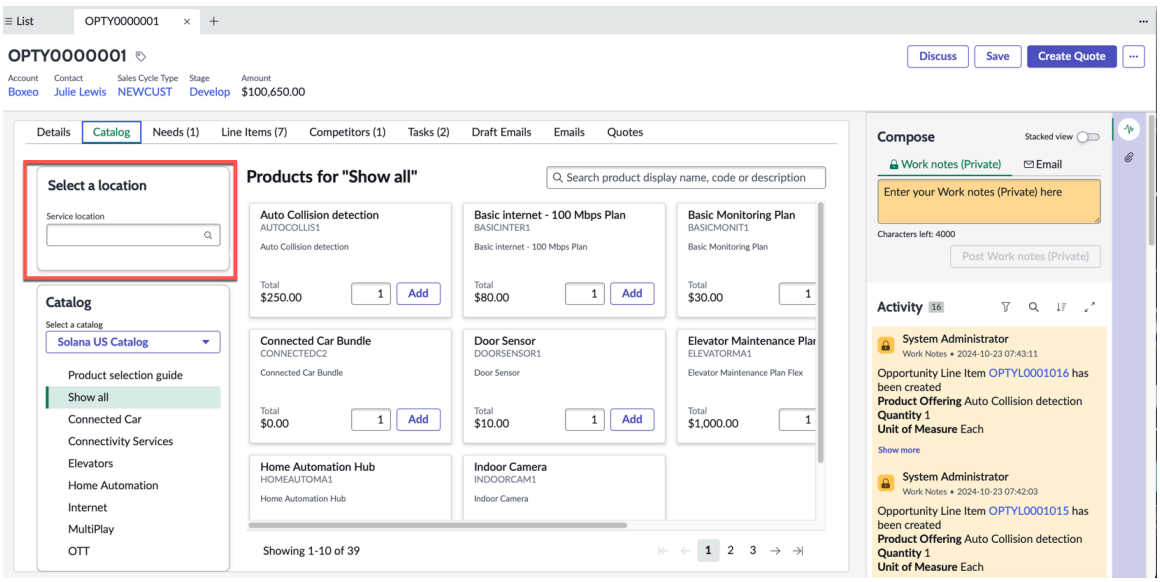
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können Verkaufschancenpositionen nach Standort hinzufügen, wenn die Eigenschaft für standortbasierte Transaktionen von Ihrem Administrator aktiviert wurde und Berechtigungsregelfilter sowie Produktberechtigungsregeln von Ihrem Produktkatalogadministrator für standortbasierte Transaktionen konfiguriert wurden.

Prozedur

1. Navigieren Sie zur **Listenansicht**, und wählen Sie **Jobangebot-Alle**aus.
2. Wählen Sie in der Listenansicht **mit den Jobangeboten** das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und navigieren Sie zur Registerkarte **Katalog**.
3. Wählen Sie im Filter **Standort auswählen** einen Standort aus, dem Sie die Positionen hinzufügen möchten.
   Nachdem Sie einen Standort ausgewählt haben, werden nur die Verkaufschancenpositionen angezeigt, die für den ausgewählten Standort geeignet sind.



4. Wählen Sie **Hinzufügen** aus, um eine Verkaufschancenposition zu erstellen.
5. Navigieren Sie zur Registerkarte **Einzelposten,** um die Details der neu hinzugefügten Verkaufschancenposition anzuzeigen.

Kopiert Verkaufschancenpositionen an einen Ort

Duplizieren Sie vorhandene Einzelposten mithilfe der Option **Kopieren** auf der Registerkarte Einzelposten an einem anderen Ort.

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 zur **Liste** und wählen Sie **Verkaufschance-Alle**aus.
2. Wählen Sie in der Listenansicht **mit den Jobangeboten** das Jobangebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wechseln Sie dann zur Registerkarte **Einzelposten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Verkaufschancenpositionen aus, die Sie an einen anderen Ort kopieren möchten.
4. Wählen Sie **Kopieren**.
5. Wählen Sie im Dialogfeld **„Einzelposten kopieren“** eine der Optionen aus.

Hinweis:
Wählen Sie im Dialogfeld **„Einzelposten kopieren“** die Option Mit dem Kopieren **nur berechtigter Positionen für diesen Standort fortfahren (nicht berechtigte ausschließen)** aus.

Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an Ihren bevorzugten Standort und überspringt die nicht berechtigten Einzelposten. Wenn diese Option nicht auf festgelegt ist, werden keine Verkaufschancenpositionen kopiert.

6. Wählen Sie **Kopieren**.

Angebotsmanagement verwenden

Verwenden Sie die Anwendung Angebotsmanagement, um Ihr Angebot zu erstellen. Die -Schnittstelle enthält die folgenden Registerkarten, auf denen Sie Produktangebote erstellen und verwalten können.

Registerkarten „Angebotsmanagement“.

Registerkarte Angebotsmanagement	Beschreibung
Registerkarte „Details“	Fügen Sie Details des Angebots 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 Produktauftragsumsätze.
Registerkarte „Preisanpassung“.	Fügen Sie Produkte in einem Angebot manuelle Preisanpassungen hinzu.

Erstellung von Angeboten

Führen Sie diese grundlegenden Schritte aus, um Ihre Angebote zu erstellen, zu erstellen 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.

Angebote erstellen und verwalten

Schritt	Beschreibung
Erstellen Sie ein Angebot	Starten Sie ein Angebot, fügen Sie es hinzu, und zeigen Sie Angebotsdetails an.
Fügt Produkte zu einem Angebot hinzu	Erstellen Sie Ihr Angebot, indem Sie Produkte aus den Produktkatalogen hinzufügen.
Erstellen Sie ein Angebots-PDF-Dokument	Vertriebsmitarbeiter können PDF-Dokumente aus Angeboten erstellen und an Kunden senden.
Produkte in Ihrem Angebot anzeigen und aktualisieren –	Verwenden Sie die Registerkarte Einzelposten, um Produkte in Ihrem Angebot anzuzeigen und zu aktualisieren.
Manuelle Preisanpassungen in Angeboten anzeigen und aktualisieren	Fügen Sie Preisanpassungen zu Angeboten hinzu.
Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab	Verwenden Sie Produktangebotsempfehlungen, um andere Produkte zu finden, für die Sie Ihren Kunden basierend auf den Einzelposten in Ihrem Angebot Up- oder Cross-Selling anbieten können.
Erstellen Sie Angebotsversionen	Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um Versionen eines Angebots zu erstellen und anzuzeigen.
Wandeln Sie Angebote in Aufträge um	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 zur Eingabe von Angebotsinformationen aufgefordert. Sie können ein Angebot für ein Kundenkonto oder einen Verbraucher erstellen. Das Dialogfeld ändert sich je nach Ihrer Auswahl.

- Account: Das Angebot wird für einen vorhandenen Kunden-Account erstellt.
- Verbraucher: Das Angebot wird für einen vorhandenen Verbraucher erstellt.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle** und wählen Sie **Neu**aus.
3. Füllen Sie die Felder im Fenster „Neues Angebot erstellen“ aus.
4. Wählen Sie **Speichern und schließen aus**.
   Das Angebot wird gespeichert, und Sie kehren zur Listenansicht **„Angebote“** zurück.

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

5. Wählen Sie „Aktualisieren “ , um das neue Angebot in der Liste anzuzeigen.
6. Wählen Sie **Einzelposten hinzufügen,** um das Angebot zu speichern und mit dem Hinzufügen von Angebotspositionen zu beginnen.

Nächste Maßnahme

Fügen Sie hinzu, und zeigen Sie Details von einem Angebot an.

Fügen Sie hinzu, und zeigen Sie Details von einem Angebot an

Verwenden Sie die Registerkarte Details, um hinzuzufügen und grundlegende Informationen für ein Angebot anzuzeigen.

Vorbereitungen

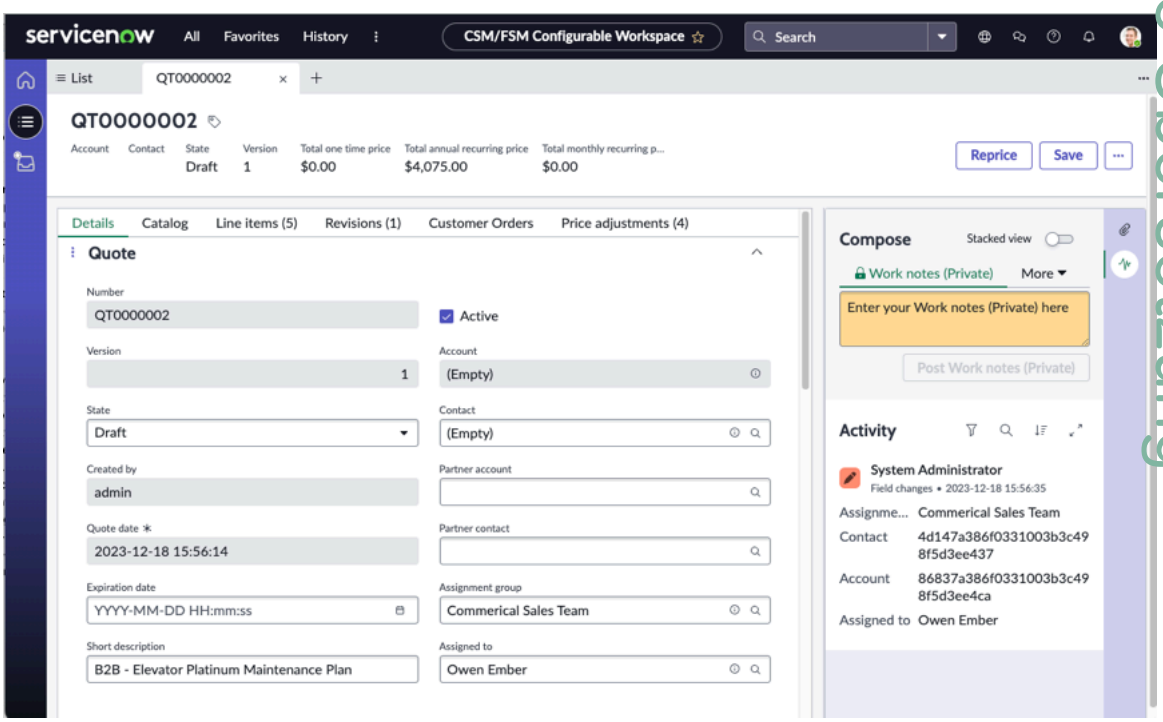
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle** und wählen Sie Ihr Angebot aus.
3. Füllen Sie auf der Registerkarte Details die grundlegenden Informationen 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.

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 angezeigt, dass dies das aktive Angebot vonund ist.
Status	OOptionen , die den Status des Angebots von widerspiegeln. ○ Entwurf – Der Standardstatus eines Angebots, der angibt, dass sich das Angebot noch in der Entwicklung befindet. ○ Wird überprüft – Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass sich das Angebot im Überprüfungsstatus befindet. ○ Kundenakzeptanz ausstehend: Legen Sie diesen Status fest, wenn das Angebot erstellt wird und mit einem Kunden überprüft wird. ○ Akzeptiert – Verwenden Sie diesen Status, um anzugeben, dass das Angebot vom Kunden akzeptiert wurde. ○ Überarbeitet: Gibt an, dass Änderungen am Angebot vorgenommen wurden, die andere, die am Angebot arbeiten, zur Kenntnis nehmen können. ○ Abgelaufen: Zeigt an, dass das Ablaufdatum des Angebots abgelaufen ist. Setzen Sie das Ablaufdatum zurück, um das Angebot erneut zu aktivieren. ○ Abgebrochen – Verwenden Sie diesen Status, um anzuzeigen, dass das Angebot storniert wurde. ○ Geschlossen – Zeigt an, dass das Angebot geschlossen ist. ○ Abgeschlossen – Zeigt an, dass das Angebot abgeschlossen ist. Wenn ein Angebot auf **Abgeschlossen**festgelegt ist, kann das Angebot zum Erstellen eines Auftrags verwendet werden. Weitere Informationen finden Sie unter Wandeln Sie Angebote in Aufträge um.
Preisgestaltungsfelder	Die Felder sind: ○ Währung: Die Währung für den Preis entspricht der in den Account-Informationen angegebenen Währung. ○ 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

Fügt Produkte zu einem Angebot hinzu vb.

Fügt Produkte zu einem Angebot hinzu

Verwenden Sie die Registerkarte Katalog in Angebotsmanagement, um Ihrem Angebot Produkte hinzuzufügen.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Auf der Registerkarte Katalog können Sie nach Produktangeboten aus Katalogen suchen, diese auswählen und Ihrem Angebot hinzufügen. Sie können zwischen einfachen und komplexen Produktangeboten wählen. Komplexe Produktangebote bieten Optionen zum Anpassen des Produkts mithilfe von Produktkonfigurator.

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um zu sehen, ob Produktkonfigurator verfügbar ist.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **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.
   Im Produktkatalog werden die verfügbaren Produkte in Produktangebotskarten angezeigt.
5. Wählen Sie auf der Produktangebotskarte das Produkt aus.
   - Wählen Sie für ein einfaches Produkt ohne auswählbare Optionen **Hinzufügen aus**.
   - Wählen Sie bei einem konfigurierbaren Produkt mit auswählbaren Optionen **Anpassen aus**, um den Produktkonfigurator zur Auswahl von Produktoptionen zu öffnen.

     Während Sie das Produkt konfigurieren, können Sie Ihre Auswahl neu bewerten, validieren und anschließend speichern. Einzelheiten zur Verwendung des Produktkonfigurators finden Sie unter Verwenden von Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen.

   Das Produktangebot wird dem Angebot als Einzelposten hinzugefügt.

Produktangebotsempfehlungen in Angeboten verwenden

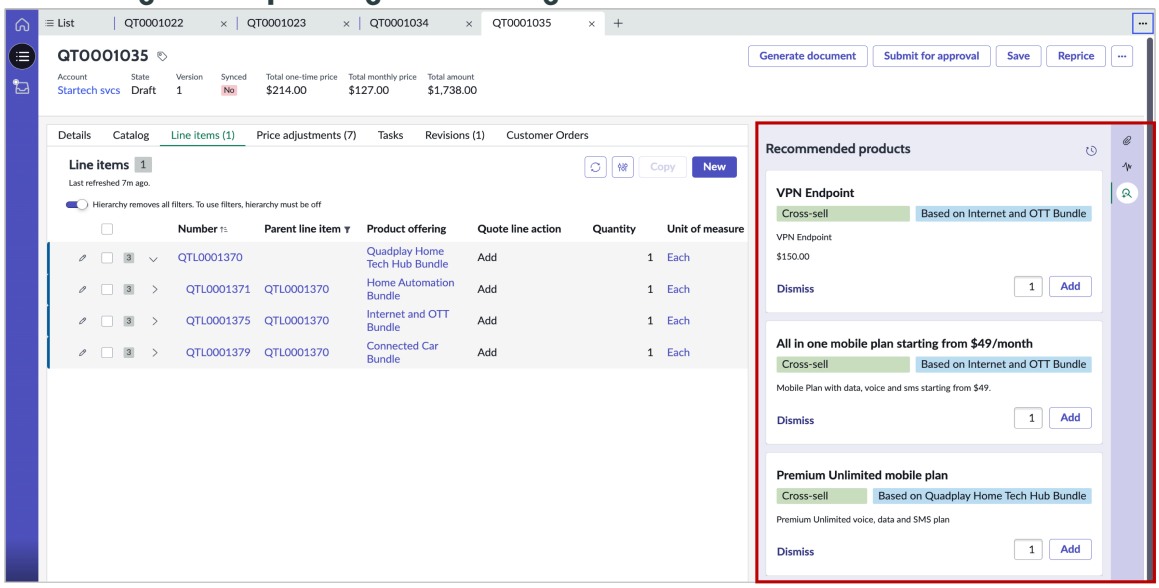
Als Vertriebsmitarbeiter können Sie empfohlene Produktangebote verwenden, um Up-Selling oder Cross-Selling für zusätzliche Produkte in Ihren Angeboten durchzuführen.

Produktangebotsempfehlungen

Produktempfehlungen werden als Karten im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM angezeigt, wenn Sie Angebotspositionen über die Registerkarte Katalog oder Einzelposten hinzufügen, aktualisieren oder anzeigen. Jede Karte enthält eine Empfehlung zum Up-Selling oder Cross-Selling eines 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.

Produktangebotsempfehlungen für ein Angebot



Produktempfehlungskarten zeigen die folgenden Informationen an:

- Name und kurze Beschreibung des empfohlenen Produktangebots.
- Typ der Empfehlung:
  - Upselling: Vertriebsstrategie für das Upgrade von Kunden auf eine bessere oder erweiterte Version eines gekauften Produkts.
  - Cross-Selling: Vertriebsstrategie für den Verkauf zusätzlicher Produkte, die verwandt sind, sich jedoch von den Artikeln unterscheiden, die Kunden kaufen.
- Quellproduktangebot, für das die Empfehlung gilt.
- Produktpreise
- Optionen, um die Empfehlung zu akzeptieren und die Produktmenge festzulegen oder die Produktangebotsempfehlung zu verwerfen.

Wenn mehrere Karten angezeigt werden, werden sie in dem Reihenfolgenwert angeordnet, der beim Erstellen der Empfehlung von Ihrem Produktkatalog-Administrator festgelegt wurde.

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 das Symbol Verlauf ( ) im Bereich Empfohlene Produkte, um den Empfehlungsverlauf anzuzeigen.

Rufen Sie zusätzliche Produktangebotsempfehlungen für Angebote ab

Rufen Sie Produktangebotsempfehlungen für das Up-Selling oder Cross-Selling zusätzlicher Produkte in Angeboten ab.

Vorbereitungen

Ihr Angebot muss mindestens eine oder mehrere Einzelposten enthalten und sich im Entwurfsstatus 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.

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 als Einzelposten zu Ihrem Angebot hinzugefügt.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle** und wählen Sie das Angebot aus, das Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte Katalog oder Einzelposten.
   Wenn das Angebot nicht mindestens eine Position enthält, fügen Sie eine hinzu.

   Im kontextbezogenen Seitenbereich werden alle empfohlenen Produkte angezeigt, die für das Angebot relevant sind.
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 auf der Karte **Hinzufügen**.

     Das Produkt wird dem Angebot als Einzelposten hinzugefügt. Wenn ein konfigurierbares Produkt aus dem Empfehlungsbereich hinzugefügt wird, werden Angebotspositionen erstellt, wobei die Standardauswahl entsprechend der Produktangebotsdefinition konfiguriert wird. Die Produktangebotskarte wird in den Empfehlungsverlauf verschoben.
   - Um eine Empfehlung aus dem Seitenbereich zu entfernen, wählen Sie **Verwerfen**aus.

     Die Produktangebotskarte wird in den Empfehlungsverlauf verschoben.

   Sie können den Empfehlungsverlauf überprüfen, indem Sie im Bereich Empfohlene Produkte das Symbol Verlauf ( ) wählen.
5. **Wahlweise:** Überprüfen Sie die empfohlenen Angebotskarten weiter, und fügen Sie sie nach Bedarf hinzu, oder schließen Sie sie.

Fügen Sie einem Angebot Aufgaben hinzu

Erstellen Sie eine oder mehrere Aufgaben für ein Angebot, und weisen Sie diese 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** Zeigen Sie an, und wählen Sie **Angebote** > **Alle**.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die Registerkarte **Aufgaben**.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Angebotsaufgabe zu starten, oder wählen Sie eine vorhandene Angebotsaufgabe aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Angebotsaufgabe“ aus.

Formular „Angebotsaufgabe“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer für die 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 Vertriebsleiter 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

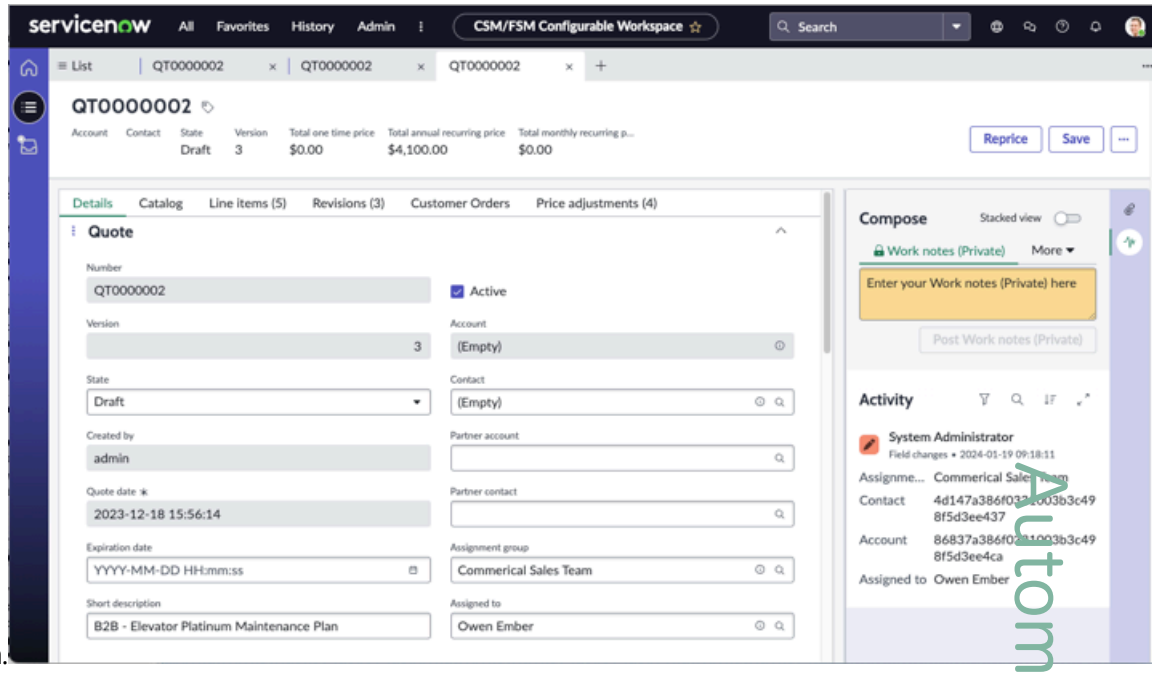
Auf der Registerkarte Überarbeitungen werden alle Versionen eines Angebots angezeigt. Versionsnummern sind sequenziell. Wenn das Angebot aktiv ist, wird das Feld **Aktiv** ausgewählt.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Auswahlvorgang **AngeboteAlle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.

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

4. Wählen Sie die Registerkarte **Überarbeitungen**.



5. Wählen Sie das Symbol **Weitere Aktionen** ••• und dann **Neue Version erstellen** aus.
   Eine neue Version des Angebots wird erstellt. Wählen Sie das Angebot in der Nachricht aus, um die neue Version zu öffnen. Wenn die Option **Aktiv** ausgewählt ist, wird die **aktive** Version des Angebots angezeigt. Verwenden Sie die Registerkarte Überarbeitungen, um eine Liste aller aktuellen Angebotsversionen anzuzeigen. Versionsnummern sind sequenziell.
6. Kehren Sie zur Ansicht **Angebotsliste** zurück, und aktualisieren Sie die Ansicht, um die zuletzt erstellte Version anzuzeigen.
7. Wählen Sie zur Erinnerung an das aktive Angebot die Option **Aktiv** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um einen Auftrag aus dem Angebot zu starten. Weitere Informationen finden Sie unter Wandeln Sie Angebote in Aufträge um.

Wandeln Sie Angebote in Aufträge um

Verwenden Sie die Registerkarte Kundenauftrag, um in Angebotsmanagement ein Angebot in einen Kundenauftrag umzuwandeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Angebot muss sich im Status „Aktiv“ befinden, und der Status des Angebots muss auf „Abgeschlossen“ festgelegt sein. Dann wird die Registerkarte Kundenaufträge aktiv.

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**.

Automatische Übersetzung

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

3. Wählen Sie in der Ansicht **Angebotsliste** das Angebot aus, das Sie in einen Kundenauftrag konvertieren möchten.
4. Ändern Sie auf der Registerkarte Details den Status des Angebots in **Abgeschlossen**, und wählen Sie **Speichern**aus.
5. Wählen Sie **Auftrag erstellen aus**.
   Wenn der Auftrag erstellt wird, wird eine Nachricht mit der Auftragsnummer angezeigt.
6. Wählen Sie die Auftragsnummer in der Nachricht aus, um den Auftrag zu öffnen.
   In der Ansicht **„Auftragsposition“** werden die Auftragspositionen, Preisanpassungen und Auftragsaufgaben angezeigt. Weitere Informationen zur Verwendung der Ansicht **Auftragspositionselemente** finden Sie unter Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren.

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 zu motivieren.

Arten von Preisanpassungen

Anpassungstyp	Beschreibung
Markdown %	Prozentsatz für einen Preisnachlass.
Markdown-Betrag	Ein Dollar-Betrag eines Markdowns im Preis.
Markup %	Prozentsatz für den Aufschlag im Preis.
Markup-Betrag	Ein Dollarbetrag für einen Aufschlag im Preis.
Preisüberschreibung	Überschreibt den Produktpreis mit einem neuen Preis.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Auswahlvorgang **Angebote** > **Alle**.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte Einzelposten die Angebotsposition für eine Preisanpassung aus.
4. Verwenden Sie im Anpassungsdialogfeld das Menü Anpassungstyp, um einen Anpassungstyp auszuwählen.
5. Geben Sie einen Anpassungswert unter Anpassungswert ein.
6. Fügen Sie eine Beschreibung der Preisanpassung hinzu.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Fügt einem Angebot Abonnementpreise hinzu

Fügen Sie einem Angebot oder einer Angebotsposition Abonnementpreise einschließlich Start- und Enddaten in Angebotsmanagementhinzu.

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

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 Startdatum und das Enddatum der Abonnementpreise festlegen, oder Sie können eine Laufzeit eingeben; das Enddatum des Abonnements wird automatisch berechnet.

Abonnementpreise können auf Ebene des Angebotsheaders oder der Angebotsposition hinzugefügt werden.

Weitere Informationen zur Funktionsweise der Abonnementpreise finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Fügen Sie auf der Registerkarte **Angebotsdetails** ein **Startdatum für Abonnementpreise** und ein **Enddatum für Abonnementpreise**hinzu.
   Bei Eingabe der Daten werden die folgenden Informationen automatisch aktualisiert.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Zeigt den monatlich wiederkehrenden Preis basierend auf den Daten an, die in den Abonnementpreisen eingegeben wurden.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Zeigt den wiederkehrenden Jahresabonnement-Gesamtpreis basierend auf den eingegebenen Daten an.
Gesamtbetrag	Zeigt den Gesamtbetrag des Abonnementpreises gemäß dem Start- und Enddatum der Abonnementpreise an.
Benennung	Zeigt die Anzahl der Monate, die das Abonnement gültig ist, basierend auf dem Start- und Enddatum.

5. Wählen Sie **Speichern**.

Erstellen Sie einen Auftrag aus einer Angebotsposition

Erstellen Sie Aufträge aus Angebotspositionen, indem Sie die UI-Aktion **Neuen Auftrag erstellen** verwenden.

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** und dann aus **Angebote** > **Alle**
2. Wählen Sie das Angebot aus, das sich im Status Abgeschlossen befindet, und wählen Sie die Registerkarte Einzelposten.
3. Wählen Sie eine Angebotsposition und dann **Neuen Auftrag erstellen**aus.
   Ein Dialogfeld zeigt die Erstellung eines neuen Auftrags an. Wählen Sie den neuen Auftragsdatensatz aus, um ihn anzuzeigen. Sie können auch zur Registerkarte Kundenaufträge navigieren, um den neuen Bestelldatensatz anzuzeigen.

Zeigen Sie Produkte über die Registerkarte Einzelposten an, und aktualisieren Sie sie

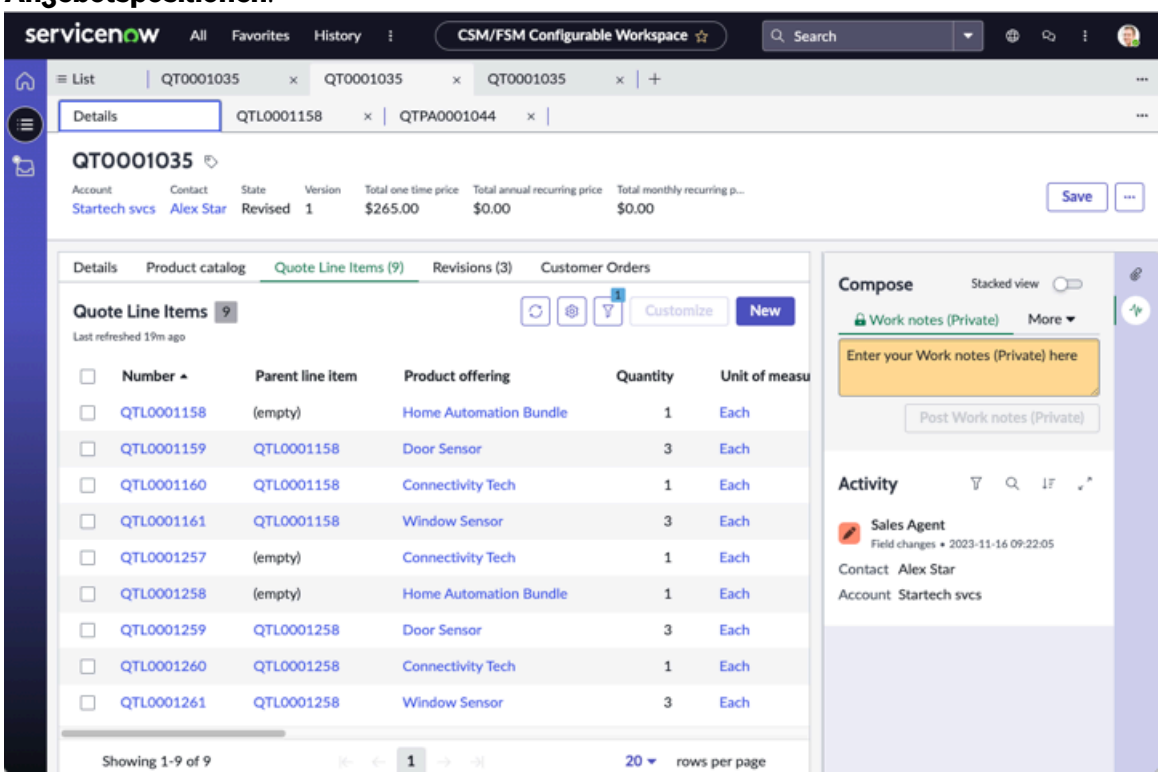
Verwenden Sie die Registerkarte Einzelposten, um Produkte in Ihrem Angebot zu überprüfen und zu aktualisieren und zusätzliche Einzelposten hinzuzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus, und wählen Sie **Angebote** > **Alle**.
2. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und wählen Sie die Registerkarte **Angebotspositionen**.



3. Wählen Sie **Neu**, um eine neue Angebotsposition zu beginnen, oder wählen Sie eine vorhandene Angebotsposition aus, um Änderungen vorzunehmen.
4. Füllen Sie die Felder unter Angebotspositionen aus.

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

Felder für Angebotsposition

Feld	Beschreibung
Angabe	Automatisch generiertes Feld.
Nummer	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 Laufzeiten für die ausgewählte Preisliste. Monatliche Laufzeiten spiegeln die monatlichen Kosten des Produkts oder Services wider.
Startdaten von Abonnements	Das Abonnementstatusdatum ist das Datum, an dem eine Berechtigung oder ein Service beginnt.
Enddatum des Abonnements	Das Enddatum des Abonnements ist das Enddatum für eine Berechtigung oder einen Service.
Startdatum des Vertrags	Das Vertragsstatusdatum ist das Datum, an dem ein Servicevertrag oder Berechtigungsverträge beginnen.
Vertragsenddatum	Das Vertragsenddatum ist das Datum, an dem ein Servicevertrag oder Berechtigungsvertrag endet.
Produktangebot	Über ein Produktangebot können Service Desk-Mitarbeiter das Produkt oder den Service für das Angebot auswählen.
Menge	Die Menge ist die Nummer eines Produkts, das für das Angebot ausgewählt ist.
Maßeinheit	Service Desk-Mitarbeiter können eine Maßeinheit für Produkte auswählen, die in Mengen geliefert werden.
Servicestandort	Servicestandort ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen Standort für den Service auszuwählen, der dem Angebot hinzugefügt wird.
Kurzbeschreibung	Das Beschreibungsfeld für den Servicestandort, das Informationen zum Standort enthält, z. B. Adresse und Telefonnummer.

5. Wählen Sie die Registerkarte Merkmale der Angebotsposition aus, um die Angebotsmerkmale hinzuzufügen oder zu ändern.
6. Wählen Sie die Registerkarte **Preisanpassung**, um eine manuelle Preisanpassung für die Angebotsposition hinzuzufügen oder zu ändern.
7. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Angebotsposition wird auf das Hauptangebot 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.

Nächste Maßnahme
Fügen Sie einer Angebotsposition eine Preisanpassung hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Manuelle Preisanpassungen in Angeboten anzeigen und aktualisieren.

Manuelle Preisanpassungen in Angeboten anzeigen und aktualisieren

Verwenden Sie die Registerkarte Preisanpassungen in Angebotsmanagement, um manuelle Preisanpassungen anzuzeigen und zu aktualisieren, die an Bestellpositionen 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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Auswahlvorgang **Angebote** > **Alle** und wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten möchten.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Preisanpassung**.
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 „Gesamtangebotspreis“ berücksichtigt.

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung

Initiieren Sie eine Vertragsanforderung in der Anwendung Angebotsmanagement.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können einen rechtlichen Kaufvertrag erstellen, um ein Geschäft abzuschließen und die Vereinbarungen mit Ihrem Kunden zu formalisieren.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Auswahlvorgang **Angebote** > **Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot im Status Abgeschlossen aus, für das Sie einen Vertrag erstellen möchten.
4. Wählen Sie das Menü **Weitere Aktionen** und anschließend **Vertrag initiieren**aus.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Feld	Beschreibung
Vertragsvorlagentyp	Art des Papiers, das im Vertrag verwendet werden soll. Wählen Sie Eigenes Papier.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Vertragstyp	Typ des zu generierenden Vertrags. Wählen Sie Vertriebsvertrag. Wenn Sie einen anderen Dokumenttyp generieren möchten, wählen Sie Andere Vertragstypen aus.
Signaturtyp	Typ der Unterschrift, die zum Abschließen des Vertrags erforderlich ist. ○ Elektronische Signatur: Sie signieren das Dokument elektronisch. ○ Leere Signatur: 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.

6. Wählen Sie **Initiieren**aus.
   Eine Vertragsmanagement-Anforderung wird auf der Registerkarte Vertragsdokumente generiert. Wählen Sie den Datensatz aus, um das Dokument anzuzeigen.

Zeigen Sie ein vorhandenes Angebot an

Zeigen Sie vorhandene Angebote an, um den Status des Angebots zu aktualisieren oder andere Änderungen vorzunehmen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Auswahlvorgang **Angebote** > **Alle**.
   - Alle Angebote: Zeigt alle Angebote in der Instanz an.
   - Meine Angebote: zeigt Ihre Angebote an.
   - Mein Teamangebot: Zeigt die Teamangebote an.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen des Angebots vor.
5. Wählen Sie **Speichern**.

Exportieren Sie Angebote

Exportieren Sie eine Liste aller Angebote in Angebotsmanagement, und stellen Sie sie 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.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**.
3. Wählen Sie **Exportieren**.
4. Wählen Sie den zu exportierenden **Dateityp** aus:
   - Excel
   - CSV
   - JSON
   - PDF
5. Wählen Sie die **Lieferart**aus:
   - 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.

Aktiviert eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot

Service Desk-Mitarbeiter können eine Vertriebsvereinbarung für ein Angebot aktivieren. Nach der Aktivierung in Angebotsmanagementwerden Vertriebsvereinbarungen generiert, die die Produkt- und Servicepositionen sowie 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 Bedingungen eines Verkaufs zwischen einem Verkäufer und einem Käufer darlegt.

Die Vereinbarung legt die Details der Transaktion fest, einschließlich der verkauften Waren oder Services, des Preises, der Mengen, der Lieferbedingungen und aller anderen relevanten Bedingungen für einen bestimmten Zeitraum.

Vertriebsvereinbarungen filtern den Produktkatalog entsprechend der Vereinbarung.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle -Angebote** und wählen Sie **Neu**aus.
3. Fügen Sie dem Angebot Angebotsdetails hinzu, und wählen Sie **Vertriebsvereinbarungsangebot aktivieren**.
   Wenn „ **Vertriebsvereinbarungsangebot aktivieren“** ausgewählt ist, wird das Angebot für einen Vertriebsvereinbarungs-Workflow festgelegt. Weitere Informationen finden Sie unter Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden.
4. Füllen Sie das **Startdatum der Vertriebsvereinbarung** und **das Enddatum der Vertriebsvereinbarung**aus.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Verwenden Sie die Registerkarte **Katalog**, um dem Angebot Angebotspositionselemente hinzuzufügen.

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

Weitere Informationen finden Sie unter Fügt Produkte zu einem Angebot hinzu.

7. Nehmen Sie weitere Aktualisierungen des Angebots vor.
8. Sobald das Angebot fertig ist, wählen Sie **Zur Genehmigung senden aus**.
9. Wenn sich das Angebot im Status **Genehmigt** befindet, ändern Sie das Angebot in **Abgeschlossen**, indem Sie entweder das Feld **Status** aktualisieren oder das Kontextmenü auswählen und **Als abgeschlossen markieren**wählen.
   Das Angebot wird im Status **Abgeschlossen** gespeichert, und im Formular mit den Angebotsdetails wird die Schaltfläche **Vertriebsvereinbarung erstellen** angezeigt.
10. Wählen Sie **Vertriebsvereinbarung erstellen aus**.
    Eine Vertriebsvereinbarung wird erstellt. In der Nachricht wird die Nummer der Vertriebsvereinbarung angezeigt.
11. Wählen Sie die Vertriebsvereinbarungsnachricht aus, um die Vertriebsvereinbarung zu öffnen.

Synchronisieren Sie ein Angebot mit einer Verkaufschance

Service Desk-Mitarbeiter können Angebotsinformationen mit einer Opportunity synchronisieren, um sicherzustellen, dass die Informationen zwischen beiden Anwendungen in Angebotsmanagementkonsistent sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle -Angebote** und wählen Sie ein Angebot aus, das Sie mit einer Opportunity synchronisieren möchten.
3. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** des Angebots zur Option **Quell-Opportunity**, und wählen Sie die Opportunity aus, mit der die Synchronisierung erfolgen soll.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Die Schaltfläche **Synchronisierung aktivieren** ist aktiviert.
5. Wählen Sie die Option **Synchronisierung aktivieren** aus.
   Aktuelle Informationen und zukünftige Änderungen des Angebots werden automatisch synchronisiert. Die folgenden Bereiche zeigen den Synchronisierungsstatus an.
   - Das Kontrollkästchen **Synchronisieren** zeigt an, dass das Angebot synchronisiert wird.
   - Die Kennzeichnung **Sync** im sekundären Header ändert sich in **Ja**.
   - In der Spalte **Synchronisiert** in der zugehörigen Liste Angebote im Verkaufschancen-Datensatz wird **Ja** angezeigt, wenn die Synchronisierung aktiviert ist, und **Nein**, wenn das Angebot nicht synchronisiert 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.

6. Deaktivieren Sie die automatische Synchronisierung, indem Sie die Schaltfläche **Synchronisierung deaktivieren** auswählen.

Hinweis:
Wenn die Synchronisierung aktiviert ist, gelten die folgenden Bedingungen:

- An diesem Jobangebot können keine Änderungen vorgenommen werden (z. B. Hinzufügen von Einzelposten, Ändern von Mengen).
- Am Angebotsdatensatz sollten zusätzliche Änderungen vorgenommen werden.
- Der Verkaufschancen-Datensatz wird in Echtzeit mit den neuesten Produktangeboten und Preisen aktualisiert, die dem Angebot hinzugefügt werden.
- Der Status der synchronisierten Opportunity ändert sich in „Geschlossen“, wenn das Angebot als abgeschlossen markiert wird

Fügt abgedeckte Produkte zu einem Angebot hinzu

Mitwird ein abgedecktes Produkt für Einzelposten in einem Angebot in Angebotsmanagementangegeben.

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 Sielhren Angebotspositionen eine Garantie oder Berechtigung hinzufügen, wird die abgedeckte Produktoption verfügbar.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle** und wählen Sie ein Angebot aus, dem ein abgedecktes Produkt hinzugefügt werden soll.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Angebotspositionen** die Angebotsposition aus.
4. Auswahlvorgang **Mehr** > **Abgedecktes Produkt**.
5. Wählen Sie auf der Registerkarte **Abgedecktes Produkt** die **Option Neu**aus.
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 Position hinzufügen können:
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Seite „Angebotsposition“ das Startdatum und das Enddatum des Vertrags aus.
9. Ändern Sie den Status in **Abgeschlossen**.
   Ein Vertrag wird mit den Vertragsdetails für die Auftragsposition erstellt.

Filtert Kataloge nach Standort in einem Angebot

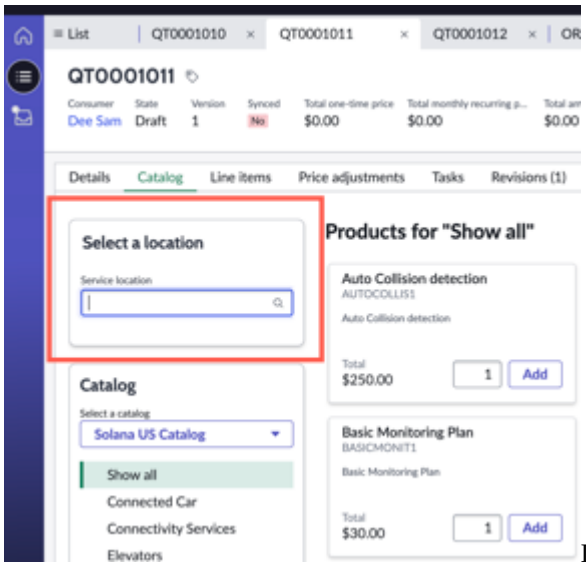
Siewählen Sie den Standort Filter auf der Registerkarte CKatalog, um Produkte nach Standort in Angebotsmanagementzu filtern.

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebots** > **Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wählen Sie die Registerkarte **Katalog**.
5. Im Feld **Standort auswählen** wählen Sieeinen Standort aus.



Die Produkte im Katalog werden nach dem ausgewählten Standort gefiltert.

Kopieren Sie Standorte für Angebotspositionen

Uverwenden Sie die Funktion „Standort kopieren“, um den Standort mehrerer Angebotspositionen in Angebotsmanagementzu ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**
3. Wählen Sie das Angebot aus, das bearbeitet werden soll, und wählen Sie die Registerkarte Einzelposten.
4. Wählen Sie eine oder mehrere Angebotspositionen aus, die Sie an einen anderen Ort kopieren möchten.
5. Wählen Sie **Kopieren**.
6. Wählen Sie im Dialogfeld „ **Einzelposten kopieren** “ eine der 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.

Hinweis:
Wählen Sie im Dialogfeld **„Einzelposten kopieren** “ die Option **Fortsetzen, um nur berechtigte Positionen für diesen Standort zu kopieren (nicht berechtigte ausschließen)**aus.

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 Angebots-PDF-Dokument

In Angebotsmanagementkönnen Vertriebsmitarbeiter eine PDF-Datei eines Angebots erstellen, die zur Überprüfung und Signatur an Kunden gesendet werden kann.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wechseln Sie auf der Registerkarte **Details** zu **Angebotsdokumentdetails**, und füllen Sie die Felder aus.

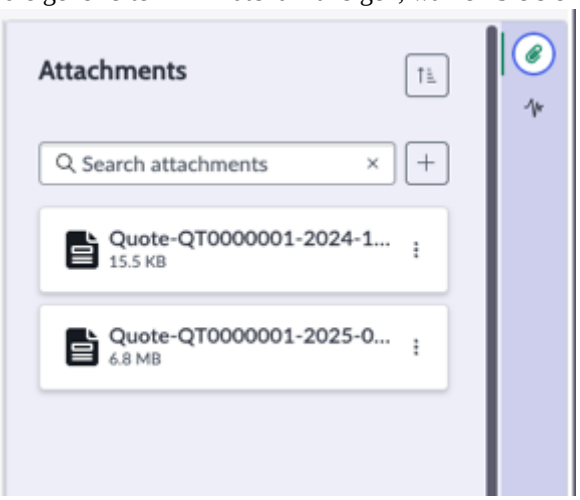
Option	Bezeichnung
Dokumentvorlage	Zum Erstellen eines Angebotsdokuments im PDF-Format ist eine Dokumentvorlage erforderlich. Eine standardisierte Vorlage ist im Basissystem enthalten. Wählen Sie die gewünschte Vorlage aus. Weitere Informationen zum Erstellen anwenderdefinierter Vorlagen finden Sie unter Richten Sie PDF-Dokumentvorlagen ein.
Externer Unterzeichner	Mit dieser Option können Sie das Angebotsdokument von einer Person außerhalb der Organisation signieren lassen. Weitere Informationen zum Einrichten externer Unterzeichner finden Sie unter Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein. Wenn Sie **Zum Signieren senden**auswählen, wird die E-Mail-Adresse des externen Unterzeichners verwendet, um eine E-Mail über DocuSign zur Überprüfung und elektronischen Signatur zu senden.
Interner Unterzeichner	Option, mit der Sie einen internen Unterzeichner für das Angebot auswählen können. Wenn Sie **Zum Signieren senden**auswählen, wird die E-Mail-Adresse des internen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Unterzeichners verwendet, um eine E-Mail über DocuSign zum Überprüfen und Signieren zu senden. Weitere Informationen zum Einrichten eines internen Unterzeichners finden Sie unter Richten Sie PDF-Dokumentsignierer ein.

5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie im Angebotsformular **Dokument generieren aus**.
   Das PDF-Dokument wird generiert und im Seitenfenster **„Anhang“** angezeigt.
7. Wählen Sie das Anhangsymbol, um das Anhangfenster zu öffnen.
8. Wählen Sie das Aktionssymbol und anschließend eine Aktion für das PDF-Dokument aus.
   Es wird eine Meldung angezeigt, die angibt, dass das PDF-Dokument generiert wurde.
9. Um die generierte PDF-Datei anzuzeigen, wählen Sie sie im Anhangfenster aus.



Zeigen Sie ein Angebots-PDF-Dokument an

Service Desk-Mitarbeiter können Angebotsdokumente im PDF-Viewer-Fenster anzeigen. Das PDF-Viewer-Fenster enthält Steuerelemente, mit denen Service Desk-Mitarbeiter die PDF-Datei verwalten können.

Vorbereitungen

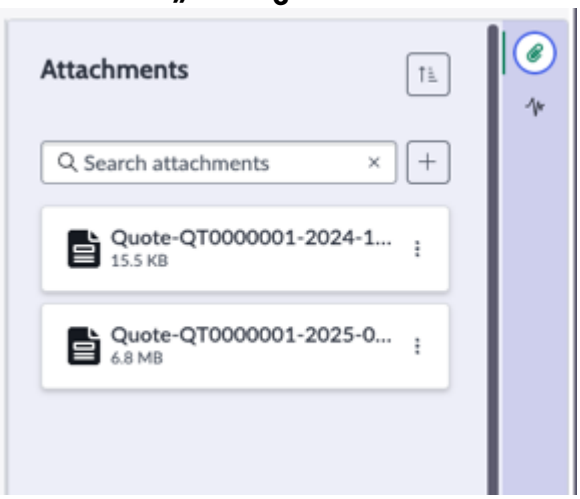
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten.

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

4. Wählen Sie im Fenster **„Anhänge“** das PDF-Dokument aus, um es zu öffnen.



Das PDF-Dokument wird im PDF-Viewer geöffnet.

5. Verwenden Sie die Steuerelemente des PDF-Viewers, um die PDF-Datei zu verwalten.

Verwenden Sie die hierarchische Listenansicht für Angebotspositionen

Vertriebsmitarbeiter können Angebotspositionen als hierarchische Liste anzeigen, wodurch die über- und untergeordneten Beziehungen zwischen Einzelposten angezeigt werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Alle**.
3. Wählen Sie das Angebot aus, mit dem Sie arbeiten, und öffnen Sie die Registerkarte **Einzelposten**.
4. Verwenden Sie die Steuerung, um Einzelposten zu verwalten.

Kontrolle	Beschreibung
Caretzeichen	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 im übergeordneten Einzelposten enthalten sind.
filtern	Filtert Einzelposten.
Umschalten	Schaltet zwischen hierarchischer Ansicht und Standardansicht um.

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

Fügt einem Angebot eine Vertriebsvereinbarung hinzu

Service Desk-Mitarbeiter können dem Angebot eine Vertriebsvereinbarung hinzufügen, wenn sie das Angebot erstellen. Die Bedingungen der Vertriebsvereinbarung werden dann auf das Angebot angewendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Quote-Agent

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > .

Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden

Erfahren Sie, wie Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Administratoren die Anwendung Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden, um Vertriebsvereinbarungen aus Angeboten zu generieren.

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 weist den Status „Geschlossen“ oder „Abgeschlossen“ auf.
- Eine Vertriebsvereinbarung kann aus einem Angebot erstellt werden, das für einen Account gilt, nicht für einen Verbraucher.

Das Fenster „Vertriebsvereinbarung“ enthält die folgenden Registerkarten, die Ihnen beim Erstellen und Verwalten Ihrer Vertriebsvereinbarung helfen.

Registerkarten mit Vertriebsvereinbarung

Registerkarten mit Vertriebsvereinbarung	Beschreibung
Details	Details des zugehörigen Angebots, Start- und Enddatum der Vereinbarung usw.
Vertriebsvereinbarungsposition	Details zum Produkt und zu den Services, auf die sich Käufer und Verkäufer geeinigt haben.
Reihenfolge	Zeigt die Liste aller Aufträge an, die mit der aktuellen Vertriebsvereinbarung platziert wurden.
Preisliste	Details zum Account und zur Währung, die aus dem Angebotsheader aktualisiert werden. In der Tabelle „Preislistenposition“ können Sie die tatsächlichen Preisdetails für die Produkte 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.

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angabe** > **Alle -Angebote** und wählen Sie das Angebot aus, um eine neue Vertriebsvereinbarung zu aktivieren.
3. Wählen Sie **Vertriebsvereinbarungsangebot aktivieren**.

   Nachdem die Vertriebsvereinbarung erstellt wurde, wird in einer Meldung die Nummer der Vertriebsvereinbarung angezeigt. Mit dem Anforderungs-Tracker können Service Desk-Mitarbeiter den Fortschritt der Erstellung von Vertriebsvereinbarungen überwachen. Alle Informationen zur Vertriebsvereinbarung werden aus dem ausgewählten Angebot erfasst.

   Weitere Informationen finden Sie unter Aktiviert eine Vertriebsvereinbarung in einem Angebot.
4. Wählen Sie die Nummer der Vertriebsvereinbarung aus.
   Die neue Vertriebsvereinbarung wird angezeigt. Auf die Preisliste, die für diese neue Vertriebsvereinbarung erstellt wurde, wird das Feld Standardpreisliste angegeben.

Nächste Maßnahme

Eine Bestellung kann in der Anwendung Auftragsmanagement basierend auf einer Vertriebsvereinbarung platziert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Fügen Sie einem Auftrag in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Auftragsmanagement.

Auftragsmanagement verwenden

Sie können Kundenaufträge und Serviceaufträge in der Anwendung Auftragsmanagement verwalten und erfüllen.

Aktionstypen für Bestellungen

Die Anwendung Auftragsmanagement unterstützt die folgenden Arten von Kunden- und Serviceaufträgen.

Bestellaktionstypen

Bestellaktionstyp	Beschreibung
Hinzufügen	Fügen Sie einen Kundenauftrag hinzu, der keinem vorhandenen Auftrag desselben Kunden zugeordnet ist.
Wechseln	Ändern Sie einen vorhandenen Auftrag, der ein zuvor bestelltes oder erfülltes Produkt oder einen zuvor bestellten oder erfüllten Service ändert.
Löschen	Löscht eine vorhandene Kundenauftragsposition oder Produktbestellung.

[store-future: BEGIN review]Informationen zu den verschiedenen Arten von Aufträgen, die Sie in Now Platformverwalten können, finden Sie unter:

- Auftragsmanagement-Datenmodell
- Aktionstypen für die Kunden- und Serviceauftragsverwaltung
- Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren

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

- Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen).
- Serviceaufträge werden überprüft

[End]

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 Telecommunications Service Management haben, können Sie Aufträge von folgenden Personen erfassen:
  - Auftragsmanagementsysteme von Drittparteien über die APIs Product Ordering Open (TMF622) oder Service Order Open (TMF641).
  - Über Service Bridge in San Diego und späteren Releases.

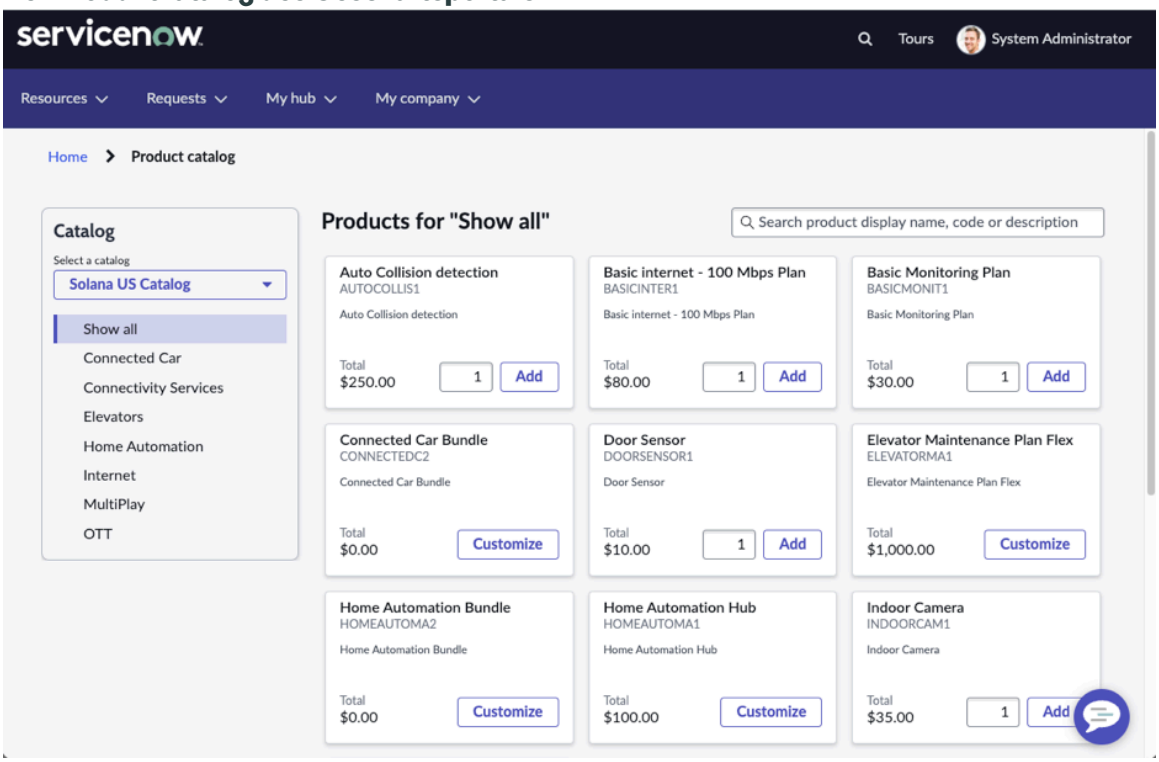
Über das Geschäftsportal

Kunden können das Geschäftsportal verwenden, um Produktkataloge zu durchsuchen und Produktbestellungen in Auftragsmanagementzu erstellen.

Erstellung von Aufträgen über das Geschäftsportal

Im Geschäftsportal können Kunden über den Produktkatalog Produkte durchsuchen und konfigurieren. Kunden können auch Aufträge erstellen und zur Erfüllung einreichen.

Der Produktkatalog des Geschäftsportals



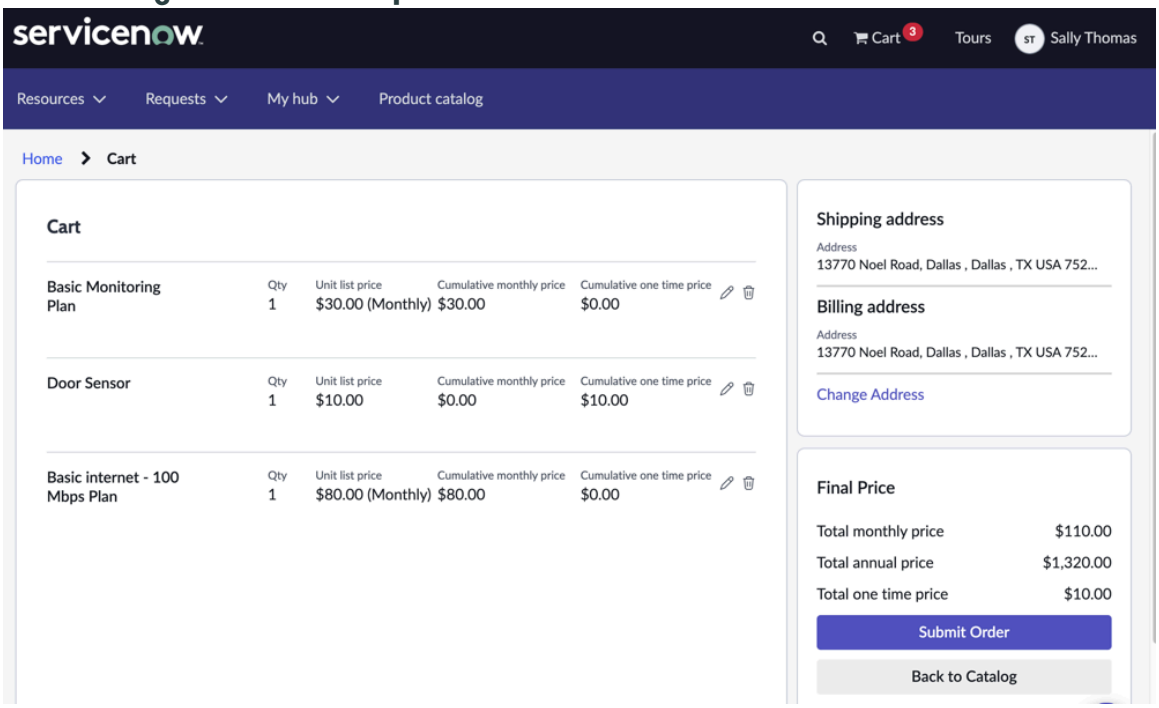
Automatische Übersetzung

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

Kunden können die Produkte in ihrem Einkaufswagen über das Geschäftsportal anzeigen. Kunden übermitteln auch Bestellungen, um den Erfüllungsprozess zu starten.

Einkaufswagen des Geschäftsportals



Zugehörige Informationen

Greifen Sie auf das Geschäftsportal zu

Erstellen Sie Aufträge mit dem Geschäftsportal

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Greifen Sie auf das Geschäftsportal zu

Kunden können von ihrer -Instanz aus auf das Geschäftsportal zugreifen, Produkte durchsuchen und Bestellungen 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 **/business_portal** an das Ende nach com an.
   Die Geschäftsportale werden geöffnet.

Erstellen Sie Aufträge mit dem Geschäftsportal

Kunden können das Geschäftsportal verwenden, um Produkte zu durchsuchen und Bestellungen in Auftragsmanagementzu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Geschäftsportal.
   Weitere Informationen zum Navigieren zum Geschäftsportal finden Sie unter.
2. Wählen Sie **Produktkatalog**aus.
3. Verwenden Sie den -Katalog, um -Produkte zu durchsuchen und zu konfigurieren.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**, um dem Einkaufswagen Produkte hinzuzufügen.
5. Wählen Sie **Anpassen,** um Produktkonfigurator zu öffnen, um Produktoptionen auszuwählen, und fügen Sie das Produkt dann dem Einkaufswagen hinzu.
6. Wählen Sie den Einkaufswagen , um die Produkte in Ihrem Einkaufswagen anzuzeigen.
7. Wählen Sie im Einkaufswagen **Einkaufswagen anzeigen**, um detaillierte Informationen zu den Produkten im Einkaufswagen zu öffnen.
8. Wählen Sie **Bestellung übermitteln,** um eine Bestellung zu erstellen, oder **Zurück zum Katalog,** um zur Katalogansicht zurückzukehren.
   Wenn die Bestellung übermittelt wird, werden **Bestelldetails** geöffnet und zeigen die Bestellnummer und Bestelldetails an.

Zugehörige Informationen

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Zeigen Sie einen Auftrag im Geschäftsportal an

Zeigen Sie Bestellungen über das Geschäftsportal in Auftragsmanagementan.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_customerservice.customer

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Ihrem Geschäftsportal.
2. Wählen Sie im Geschäftsportal aus **Anforderungen** > **Übermittelte Anforderung anzeigen** > **Aufträge anzeigen**.
   Das Fenster Reihenfolge anzeigen enthält die folgenden Steuerelemente.
   - Um nach Aufträgen zu suchen, verwenden Sie die Suchoption.
   - Verwenden Sie den Filter, um Bestellungen zu sortieren und zu filtern.
   - Zum Exportieren als PDF, Excel oder CSV: Verwenden Sie das Aktionssymbol .
   - Zum Öffnen und Bestellen: Wählen Sie die Bestellnummer aus.
   - Um zum Hauptfenster zurückzukehren, verwenden Sie die Breadcrumbs.

Zugehörige Informationen

Erstellen Sie Aufträge mit dem Geschäftsportal

Erstellen Sie einen Auftrag in Auftragsmanagement

Erstellen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement.

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

Wenn Sie eine Bestellung starten, werden Sie in einem Popup-Fenster zur Eingabe von Bestellinformationen aufgefordert. Sie können eine Produktbestellung für ein Kundenkonto oder einen Verbraucher erstellen. Das Popup ändert sich je nach Ihrer Auswahl.

- Account: Der Auftrag wird für einen vorhandenen Kunden-Account erstellt.
- Verbraucher: Der Auftrag wird für einen vorhandenen Verbraucher erstellt.

Hinweis:
In den folgenden Schritten wird erläutert, wie Sie einen Kundenauftrag erstellen. Unabhängig davon, ob Sie einen Kundenauftrag oder einen Serviceauftrag erstellen, sind die Schritte dieselben.

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle** und wählen Sie **Neu**aus.
   Das Popup-Fenster **„Neuen Auftrag erstellen“** wird geöffnet.

3. Füllen Sie die Felder im Popup-Fenster **„Neuen Auftrag erstellen“** aus.
   - Um einen Auftrag für einen Account zu erstellen, wählen Sie den **Account**aus.
   - Um einen Auftrag für einen Verbraucher zu erstellen, wählen Sie den **Verbrauchernamen** aus.
4. Wählen Sie unter **Bestellaktiondie Option Hinzufügen aus**.
   Das **Bestellaktionsmenü** enthält die folgenden Optionen.

Bestellaktion	Beschreibung
Hinzufügen	Erstellt einen Auftrag.
Verschieben	TBD
Wechseln	Erstellt einen Change-Auftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Starten Sie einen Umzugsauftrag.

5. Wählen Sie **Erstellen** aus.
   Der Auftrag wird gestartet, und der **Bestellkatalog** wird geöffnet.

Zugehörige Informationen

Fügen Sie einer Bestellung in Produkte oder Services hinzu Auftragsmanagement

Fügen Sie einer Bestellung in Produkte oder Services hinzu Auftragsmanagement

Sobald ein Auftrag gestartet wurde, fügen Sie Bestellpositionen für Produkte oder Services hinzu, indem Sie den Produktkatalog und Produktkonfigurator in Auftragsmanagementverwenden.

Vorbereitungen

Hinweis:
Überprüfen Sie Ihre Berechtigungen, um zu sehen, ob Produktkonfigurator verfügbar ist.

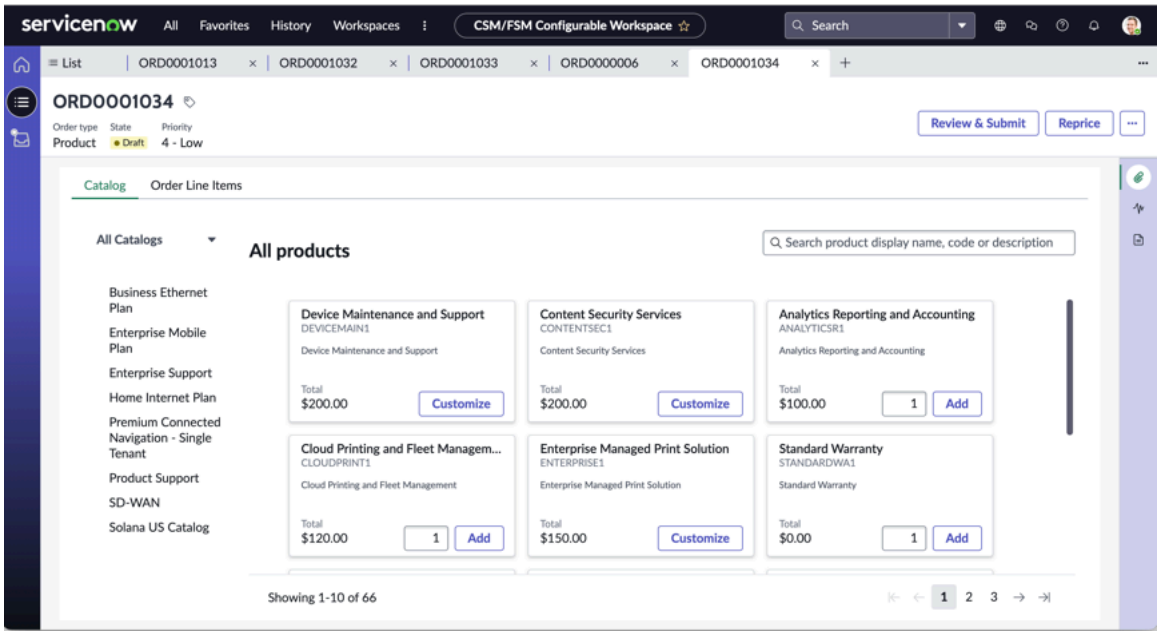
Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Automatische Übersetzung

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

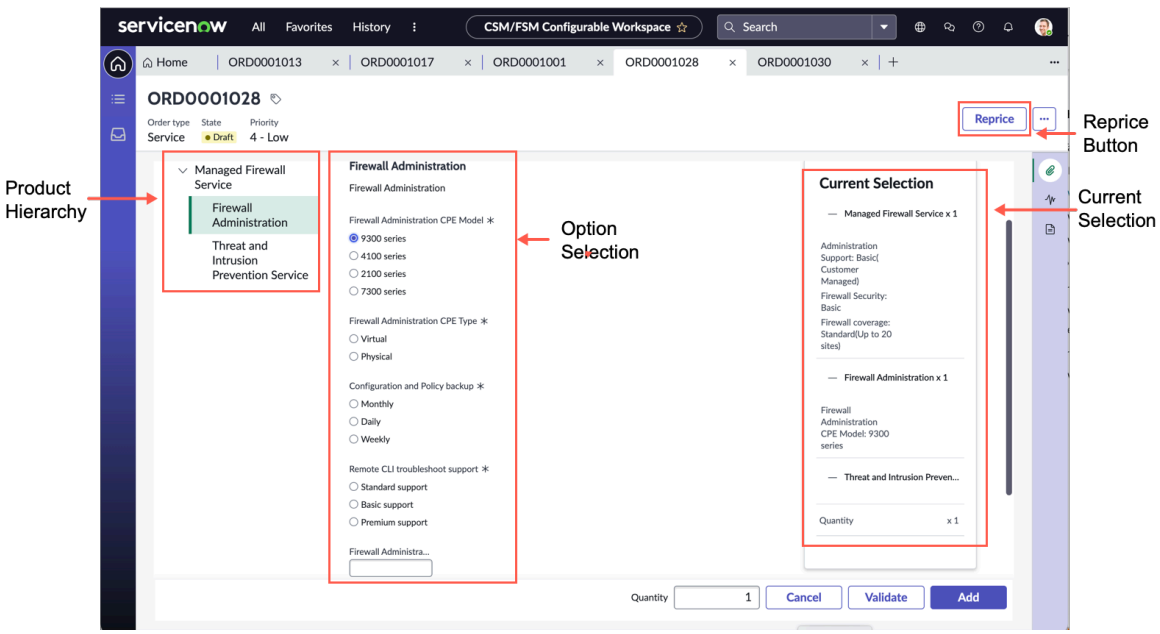
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Im Produktkatalog werden Kacheln angezeigt, die Produktinformationen enthalten. Einfache Produkte haben eine Schaltfläche **Hinzufügen**, die das Produkt der Bestellung ohne verfügbare Optionen hinzufügt.

Produktkatalog, der zum Hinzufügen von Produkten zu Bestellungen verwendet wird



Produkte mit Optionen verfügen über eine Schaltfläche **Anpassen**, die Produktkonfigurator öffnet, und Service Desk-Mitarbeiter können Produktoptionen auswählen.

Produktkonfigurator, der zur Auswahl von Produktoptionen verwendet wird



Produktkonfigurator besteht aus drei Spalten. In der Spalte „Produkthierarchie“ werden Produktkatalogartikel und untergeordnete Produkte angezeigt, die dem Produkt zugeordnet sind. Die Spalte Optionsauswahl zeigt alle verfügbaren Optionen für das Produkt oder den Service sowie für Auftragspositionen und Auftragsaufgaben. In der Spalte „Aktuelle Auswahl“ werden die ausgewählten Produktoptionen und die Preise angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**.
3. Wählen Sie Ihre Bestellung aus.
4. Wählen Sie **Hinzufügen**, um Ihrer Bestellung ein einfaches Produkt (Produkt ohne Optionen) hinzuzufügen.
5. Wählen Sie **Anpassen** aus, um Produkte mit Optionen hinzuzufügen.
   Über die Schaltfläche **Anpassen** öffnen Sie Produktkonfigurator, in dem Sie die verfügbaren Optionen für das Produkt oder den Service auswählen können. In der folgenden Tabelle werden die Optionen des Produktkonfigurators erläutert.

Formular „Produktkonfigurator“

Feld	Beschreibung
Produkthierarchie	Das Feld zeigt die Hierarchie der Katalogelemente und enthält Produkte der übergeordneten und untergeordneten Ebene.
Optionsauswahl	Das Feld zeigt die für das Produkt verfügbaren Optionen an.
Aktuelle Auswahl	Das Feld listet die ausgewählten Produkte mit Preisgestaltung auf.
Schaltfläche „Preis neu berechnen“.	Die Schaltfläche 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 Steuern Sie kaskadierende Mengenwerte in untergeordneten Produktangeboten.
Schaltfläche „Validieren“.	Die Schaltfläche validiert das Produkt und die Preise, wenn Änderungen vorgenommen werden.
Schaltfläche „Hinzufügen“	Die Schaltfläche fügt das Produkt zur Bestellung hinzu.

6. Wählen Sie **Hinzufügen**, um das Produkt Ihrer Bestellung hinzuzufügen.
   Das Produkt oder der Service wird dem Auftrag als Auftragspositionselement hinzugefügt.
7. Wählen Sie die Registerkarte **Auftragspositionselement** aus, um Produkte und Services in Ihrem Auftrag anzuzeigen.

Zugehörige Informationen

Richten Sie Produktbestellpositionen in ein, und überprüfen Sie sie Auftragsmanagement

Fügen Sie einem Auftrag in eine Vertriebsvereinbarung hinzu Auftragsmanagement

Fügen Sie Ihrem Auftrag eine Vertriebsvereinbarung hinzu. Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Vertrag über die Bestellung eines vorab identifizierten Satzes von Produkten und Services zu einem festgelegten Preis.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_agent oder 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.

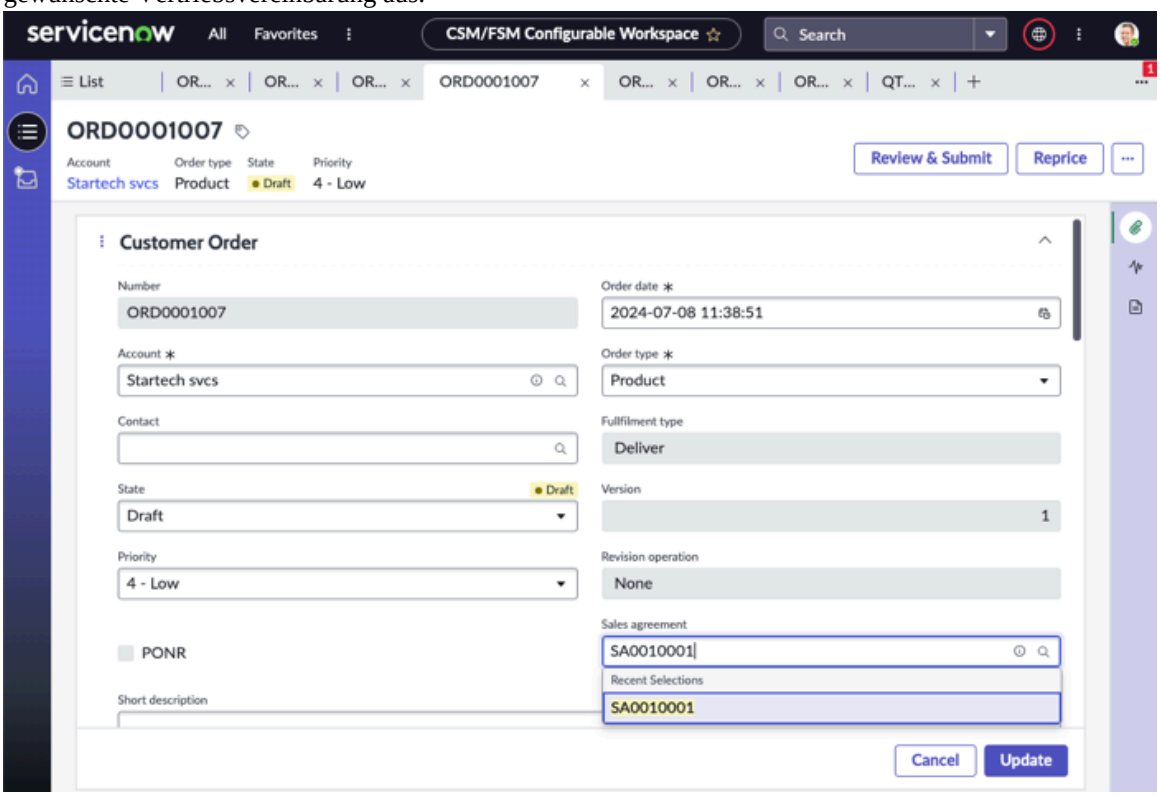
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Eine Vertriebsvereinbarung ist ein Vertrag über die Bestellung einer Reihe von Produkten und Services zu einem festgelegten Preis. Mit Vertriebsvereinbarungen können Service Desk-Mitarbeiter schnell durch den Bestellprozess navigieren, da die Vertriebsvereinbarungen die Produkte und Preise für den Auftrag festlegen.

- Die Bedingungen der Vertriebsvereinbarung werden standardmäßig für den Auftrag verwendet.
- Preislisten werden basierend auf den Preisbedingungen in der Vertriebsvereinbarung standardmäßig festgelegt.
- Der Bestellkatalog wird nach Produkten und Optionen gemäß den Bedingungen der Vertriebsvereinbarung gefiltert☒
- Service Desk-Mitarbeiter können Produktpakete für Bestellungen mit Vertriebsvereinbarungen konfigurieren.

Weitere Informationen zum Erstellen einer Vertriebsvereinbarung finden Sie unter Vertriebsvereinbarungsmanagement verwenden und Erstellen Sie eine Vertriebsvereinbarung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenaufträge** > **Alle** und wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten.
2. Navigieren Sie zur Registerkarte Bestelldetails, indem Sie das Mehr-Symbol wählen und **Bestelldetails**wählen.
3. Suchen Sie im Formular **Kundenauftrag** das Feld **Vertriebsvereinbarung**, und wählen Sie die gewünschte Vertriebsvereinbarung aus.



4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Die Vertriebsvereinbarung mit den Produktangeboten und Preislisten wird dem Auftrag hinzugefügt.

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

Zugehörige Informationen

Vertriebsvereinbarungsmanagement

Vertriebsvereinbarungsmanagement konfigurieren

Fügt einer Bestellung Abonnementpreise hinzu

Fügen Sie einem Auftrag oder Bestellpositionen Abonnementpreise einschließlich Start- und Enddaten in Auftragsmanagementhinzu.

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 Auftrag können Sie das Startdatum und das Enddatum der Abonnementpreise festlegen, oder Sie können eine Laufzeit eingeben; das Enddatum des Abonnements wird automatisch berechnet.

Abonnementpreise können auf Ebene des Bestell-Headers oder der Bestellposition hinzugefügt werden.

Weitere Informationen zur Funktionsweise der Abonnementpreise finden Sie unter Abonnementumsatzmetriken.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Reihenfolgen** > **Alle**
3. Wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Fügen Sie auf der **Registerkarte Bestelldetails** ein **Startdatum für Abonnementpreise** und ein **Enddatum für Abonnementpreise**hinzu.
   Bei Eingabe der Daten werden die folgenden Informationen automatisch aktualisiert.

Feld	Beschreibung
Wiederkehrender Monatsgesamtpreis	Zeigt den monatlich wiederkehrenden Preis basierend auf den Daten an, die in den Abonnementpreisen eingegeben wurden.
Wiederkehrender Jahresgesamtpreis	Zeigt den wiederkehrenden Jahresabonnement-Gesamtpreis basierend auf den eingegebenen Daten an.
Gesamtbetrag	Zeigt den Gesamtbetrag des Abonnementpreises gemäß dem Start- und Enddatum der Abonnementpreise an.
Benennung	Zeigt die Anzahl der Monate, 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.

Richten Sie Produktbestellpositionen in ein, und überprüfen Sie sie Auftragsmanagement

Sobald Produkte und Services zu einem Auftrag in Auftragsmanagementhinzugefügt wurden, können Sie Bestellpositionen mit Bestellmerkmalen, Preisanpassungen und andere Elemente einrichten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

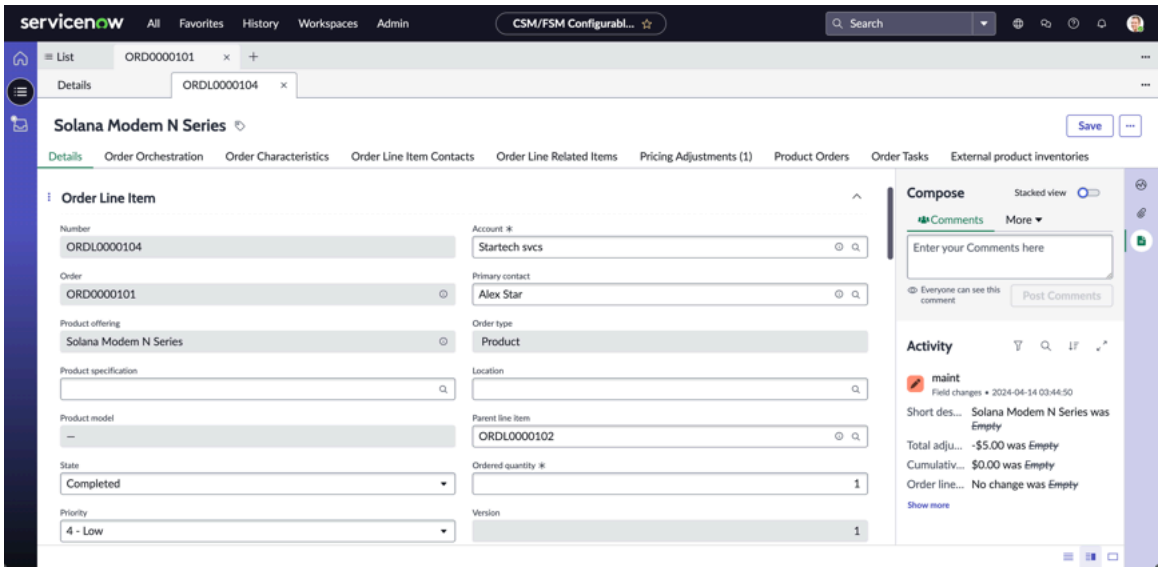
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Produkt- und Serviceauftragspositionen enthalten das Produkt oder den Service, das bzw. den Sie Ihrem Auftrag hinzugefügt haben. Sie können auch die folgenden Änderungen und Aktualisierungen an den Bestellpositionen vornehmen.

- Details: Zeigt die Details des Auftrags an, einschließlich der Felder „Name und Adresse“ für den Auftrag.
- Auftrags-Orchestration
- Bestellmerkmale: Zum Hinzufügen von Merkmalen zu Produkt- und Serviceaufträgen.
- Auftragspositionselement – Kontakte: Fügen Sie einen Kontakt für jede Produktauftragsposition hinzu.
- Zugehörige Elemente der Auftragsposition – verbinden Sie diese Auftragsposition mit anderen Auftragspositionen
- Preisanpassungen – Fügen Sie einer Produktbestellung Preisanpassungen hinzu.
- Produktbestellungen: Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern Produktbestellungen zu erstellen und dem aktuellen Auftrag hinzuzufügen.
- Auftragsaufgaben: Aufgaben, die zum Abschließen der Aufträge zugewiesen werden.
- Externe Produktbestände: Stellen Sie eine Verbindung zu externen Produktbeständen her.

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**.
3. Wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten.
4. Wählen Sie die Registerkarte Auftragsposition und dann das Auftragspositionselement aus, das Sie aktualisieren möchten.
   Das Bestellpositionsformular wird mit einer Vielzahl verfügbarer Registerkarten geöffnet.

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



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 Enddaten von Verträgen.
Auftrags-Orchestration	Öffnen Sie diese Registerkarte, um die Schritte anzuzeigen, die zur Ausführung des Auftrags erforderlich sind.
Bestellmerkmale	Merkmale sind die verfügbaren Optionen.
Auftragspositionselement – Kontakte	Fügen Sie Kontakte hinzu, mit denen Service Desk-Mitarbeiter weitere Informationen zu einem Auftrag finden können.
Zugehörige Elemente der Auftragsposition	Verbinden Sie diese Auftragsposition mit anderen Auftragsartikeln.
Preisanpassungen	Service Desk-Mitarbeiter können die Produktpreise anpassen.
Produktbestellungen	Zeigt die Produktbestellungen an, die Teil dieser Bestellung sind. Außerdem können Service Desk-Mitarbeiter der Bestellung Produkte hinzufügen.
Arbeitsaufgaben	Zeigt Auftragsaufgaben an, die abgeschlossen werden müssen.
Externe Produktbestände	Service Desk-Mitarbeiter können externe Produktbestände anzeigen.

6. Wählen Sie **Speichern** aus, um die Änderungen an der Auftragsposition zu speichern.

Zugehörige Informationen

Überprüfen und übermitteln Sie Produkt- oder Serviceaufträge in Auftragsmanagement

Überprüfen und übermitteln Sie Produkt- oder Serviceaufträge in Auftragsmanagement

Nachdem Sie Ihrer Bestellung Produkte und Services hinzugefügt haben, überprüfen Sie die Bestellpositionen, und senden Sie den Auftrag zur Genehmigung.

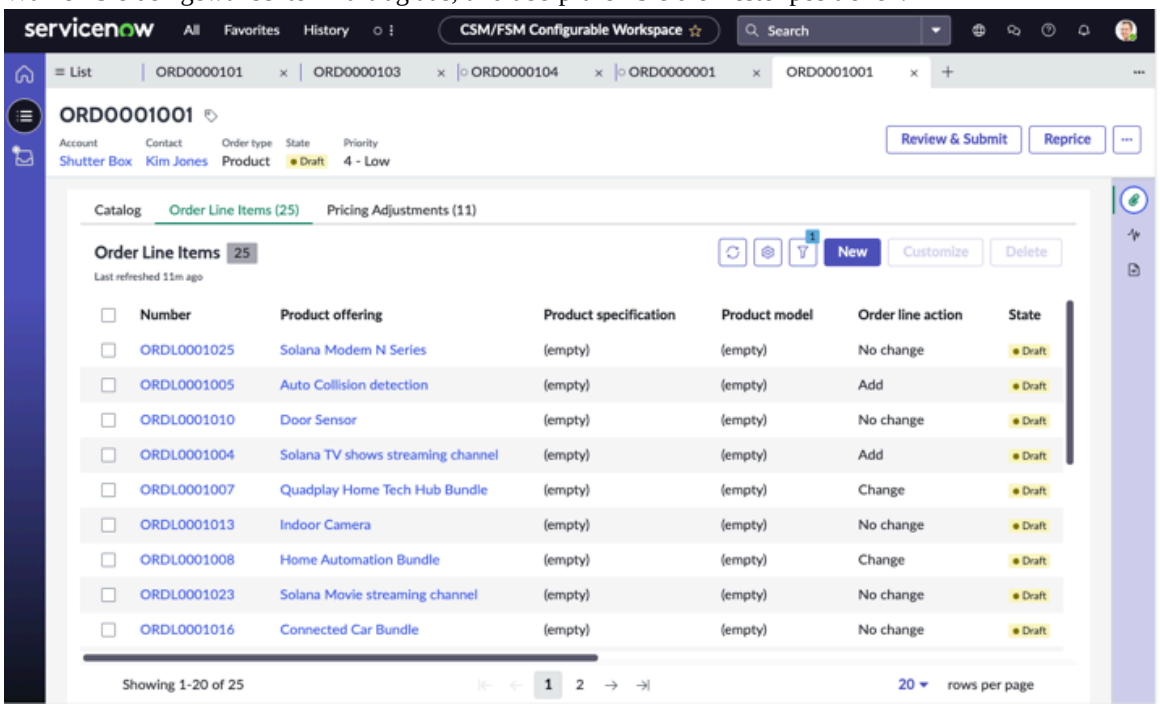
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

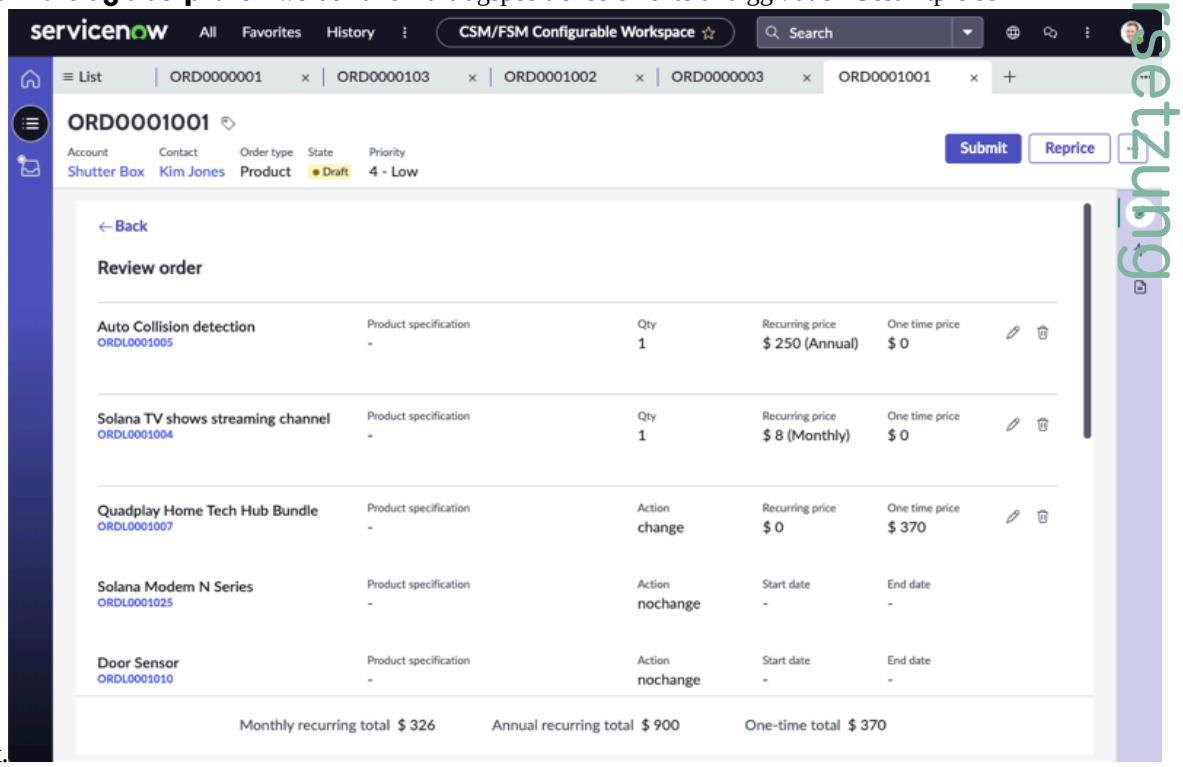
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**.
3. Wählen Sie den gewünschten Auftrag aus, und überprüfen Sie die Bestellpositionen.



4. Speichern Sie alle Änderungen oder Aktualisierungen, und wählen Sie die Schaltfläche **Preis neu** bewerten, um den Gesamtpreis zurückzusetzen.
5. Wählen Sie **Überprüfen und absenden aus,** um den Auftrag in den Status „Zur Genehmigung bereit“ zu versetzen.
   Im Fenster **Auftrag überprüfen** werden alle Auftragspositionselemente und ggf. auch Gesamtpreise angezeigt.



Automatische Übersetzung

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

6. Überprüfen Sie die Bestellung und wählen Sie **Absenden**aus.
   Der Status des Auftrags ändert sich von **Entwurf** in **Eingereicht** und wird dem Produktmanager zur Überprüfung und Genehmigung zur Verfügung gestellt.

Zugehörige Informationen

Genehmigen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

Genehmigen Sie einen Produkt- oder Serviceauftrag in Auftragsmanagement

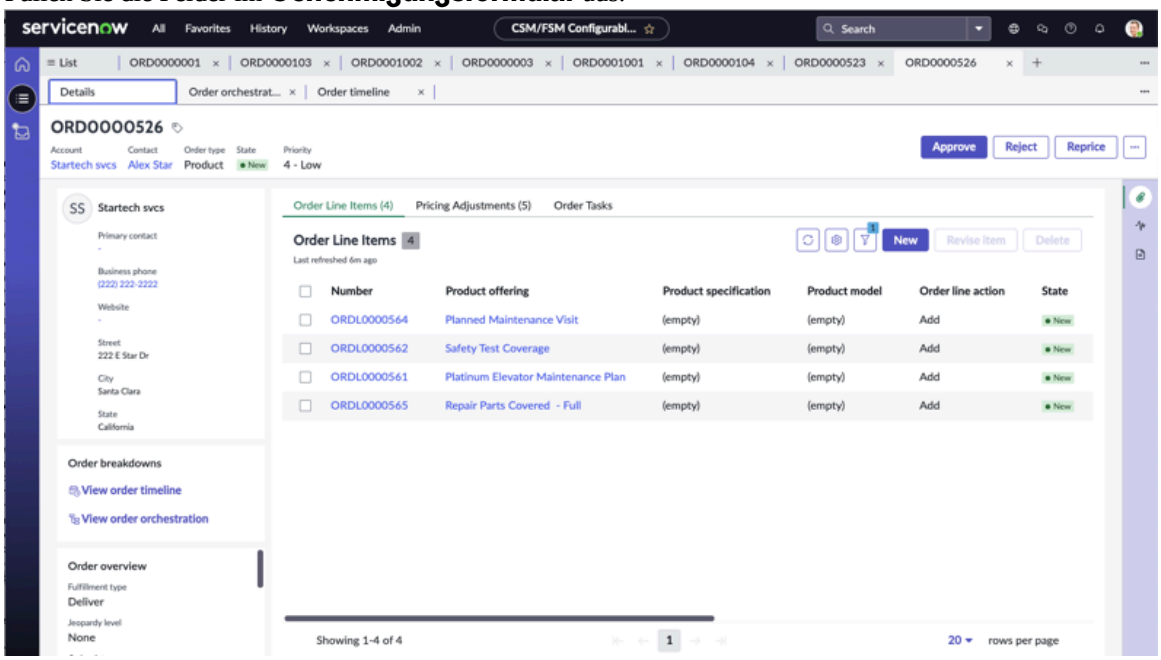
Wenn eine Bestellung übermittelt wurde, besteht der nächste Schritt in der Überprüfung und Genehmigung der Bestellung. Genehmigte Bestellungen sind bereit für den Beginn des Erfüllungsprozesses in Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: product_manager

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**.
3. Wählen Sie den Auftrag aus, den Sie überprüfen und genehmigen möchten.
   Zur Genehmigung bereite Aufträge befinden sich im Status **Eingereicht**.
4. Füllen Sie die Felder im **Genehmigungsformular** aus.



Formular „Auftragsgenehmigung“.

Feld	Beschreibung
Schaltfläche „Genehmigen“.	Genehmigen Sie Bestellungen mit der Schaltfläche **Genehmigen**. Der Auftrag wird auf den Status **Abgeschlossen** aktualisiert und geht in die Erfüllung über.
Schaltfläche „Ablehnen“.	Mit dieser Schaltfläche wird die Bestellung abgelehnt, wodurch sich der Bestellstatus in **Abgelehnt**ändert. Abgelehnte Bestellungen 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
	Service Desk-Mitarbeitern zur Verfügung gestellt, um Änderungen und Aktualisierungen vorzunehmen.
Neuen Preis festlegen	Berechnen Sie die Preise mithilfe der Schaltfläche **„Preis neu berechnen“ neu**, wenn die Bestellpositionen aktualisiert werden.
Auftragszeitleiste anzeigen	Um die Auftragszeitleiste anzuzeigen, wählen Sie **Zeitleiste**.
Auftrags-Orchestration anzeigen	Öffnet das Formular **„Order Orchestration“**, das ein visueller Verweis auf die Schritte ist, die zur Erfüllung des Auftrags erforderlich sind.
Neu	Um dem vorhandenen Auftrag eine neue Auftragsposition hinzuzufügen, wählen Sie **Neu**.
Element überarbeiten	Nehmen Sie Änderungen an Bestellpositionen vor, indem Sie die Schaltfläche **Artikel überarbeiten** auswählen.
Löschen	Um eine Bestellposition zu löschen, wählen Sie **Löschen**. Die Einzelposten werden gelöscht und die Preise werden neu berechnet.

5. Wählen Sie **Genehmigen**.
   Der Auftrag wird genehmigt, und der Auftragsstatus ändert sich in **Abgeschlossen**.

Spezifikationsversionen werden aktualisiert

Unternehmen erstellen und aktualisieren häufig neue Versionen von Produkt- und Servicespezifikationen. Wenn diese Änderungen auftreten, ist es wichtig, die vorhandene Produktspezifikation in ServiceNow®zu aktualisieren. Wenn die Produktspezifikationen nicht aktualisiert werden, kann dies zu Problemen mit dem MACD-Vorgang (Move, Add, Change, Delete) führen, wenn Aufträge in Erfüllung gehen.

Das Aktualisieren von Spezifikationsversionen hilft bei:

- Es werden neue Merkmale und ihre Optionen eingeführt.
- Hinzufügen neuer Optionen zu vorhandenen Merkmalen und Entfernen vorhandener Merkmale oder ihrer Optionen.
- Vorhandene Merkmale und Optionen werden umbenannt.
- Durch Einbindung neuer Beziehungen und Aktualisierung oder Entfernung vorhandener Beziehungen.
- Kompatibilitätsregeln werden hinzugefügt.

Aktualisierungen der Spezifikationsversion

Die folgende Liste zeigt die Arten von Spezifikationsversionsaktualisierungen, die auftreten können:

- Merkmale
  - Neu
  - Geändert – Aufzählungen
  - Entfernt
- Untergeordnete Beziehungen (gebündelt/bestanden)

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

- Neu
- Entfernt
- Ändern Sie die Kardinalität

- Horizontale Beziehungen/Kompatibilitätsregeln
- Attributzuordnungsregeln

Aktualisierung der Batch-Spezifikationsversion

Ein Satz von Spezifikationsversionen kann mit dem Batch-Spezifikationsdienstprogramm in Vertriebs- und Auftragsmanagementaktualisiert werden. Die Spezifikation kann auch geplant werden.

Was als Nächstes zu tun ist

Konfigurieren Sie die Update-Spezifikationsversionen

Konfigurieren Sie die Update-Spezifikationsversionen

Konfigurieren Sie Aktualisierungen der Spezifikationsversion, damit die Produktspezifikationsversionen aktualisiert werden können, um Änderungen und Aktualisierungen widerzuspiegeln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: system_catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Konfigurieren der Änderung der Produktspezifikationsversion ändern Sie die Check-for-an-incoming-specification-ID und die Produktbestandsspezifikations-ID.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** und geben Sie im Suchbereich `sys_properties.list` ein, um die Liste **„Systemeigenschaften“** zu öffnen.
2. Suchen Sie in der Liste **„Systemeigenschaften“** nach `sn_ind_tmt_orm.allowSpecVersionUpdateInChangeOrder`, und wählen Sie dann die Systemeigenschaft aus, um sie 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**.
   Die Aktualisierung der Spezifikationsversion ist aktiviert.

Batch-Aktualisierung für Produktspezifikationsversionen

Verwenden Sie den Auftrag zur Bestands-Batch-Aktualisierung, um Produktspezifikationen zu aktualisieren, wenn Änderungen von einer Version zur anderen auftreten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: product_catalog_admin und product_catalog_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit der Aktualisierung der Batch-Bestandsspezifikation können Katalogadministratoren und Produktmanager bei Bedarf einen Auftrag erstellen, der eine Aktualisierung der Batch-Spezifikationsversion auslöst. Das Update erstellt keine Change-Aufträge, sondern

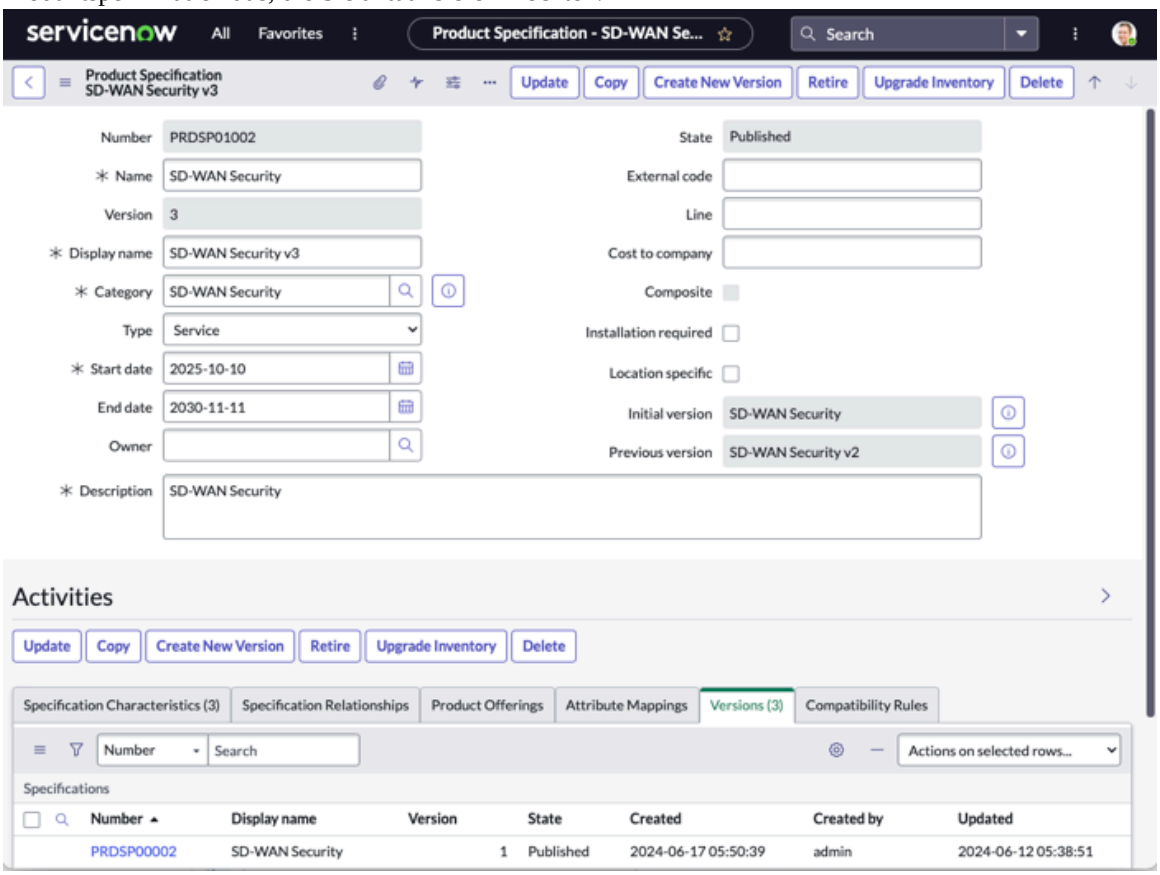
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

aktualisiert direkt den Produktbestand in Aufträgen. Batch-Updates erstellen auch ein Protokoll, das Fehler enthält.

Dieser Prozess muss in zwei Schritten ausgeführt werden. Die erste besteht darin, die Spezifikationsversion von der Quellversion auf die Zielversion zu aktualisieren. Im zweiten Schritt wird ein Bestands-Upgrade-Auftrag ausgeführt.

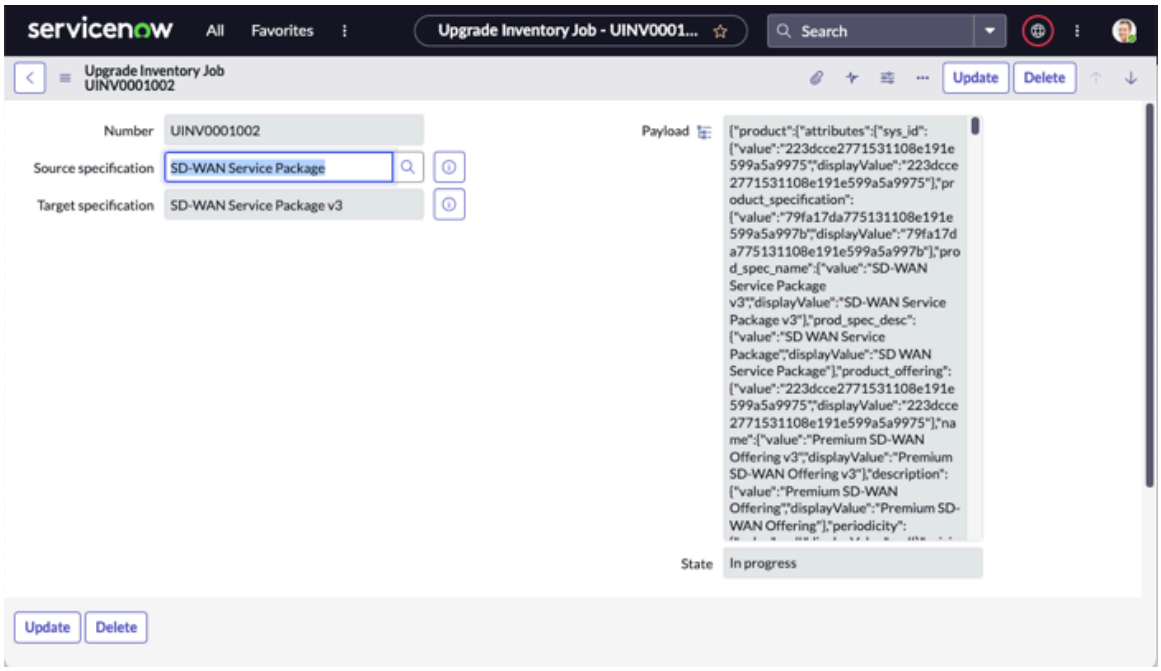
Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Produktspezifikationen** und wählen Sie die Produktspezifikation aus, die Sie aktualisieren möchten.



2. Wählen Sie die Schaltfläche **Neue Version erstellen** aus, um eine Version der Spezifikation zu erstellen.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen**, um die Spezifikationsversion zu veröffentlichen, und wählen Sie dann **Aktualisieren** aus, um die Spezifikationen zu aktualisieren und die neue Version hinzuzufügen.
   Mittlerweile liegen zwei veröffentlichte Versionen der Spezifikation vor. Die Anfangsversion wird als Quellversion und die v2-Version als Zielversion betrachtet.
4. Um die Versionsaktualisierung für vorhandene Produktbestände zu starten, wählen Sie **Upgrade-Bestand** und dann bei der Eingabeaufforderung **Ja** aus.
   Der Auftrag wird für die Quellspezifikation als v1 erstellt, und das Ziel wird automatisch mit der neuesten veröffentlichten Version der Quellspezifikation ausgefüllt. Der Bestands-Upgrade-Auftrag 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 den Status **In Bearbeitung** über. Bei einem Fehler wird der Auftragsstatus in **Fehler**geändert.
5. Navigieren zu **Alle** > **Bestands-Upgrade-Auftrag** und wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten, um den Status des Auftrags anzuzeigen und etwaige 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 eingehenden Warteschlangendatensätze verarbeitet sind, erstellt die Anforderung einen Change-Auftrag für jeden der erfolgreich verarbeiteten eingehenden Warteschlangendatensätze.

Zeigen Sie den Status des Bestandsupgradeauftrags an

Zeigen Sie den Status eines Spezifikations-Upgrade-Auftrags mithilfe des Listenformulars „Upgrade-Bestandsauftragsstatus“ an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Produktkatalog-Management** > **Aufträge zum Bestandsupgrade** und wählen Sie **Alle**aus.
2. Wählen Sie den Bestandsauftrag aus, mit dem Sie arbeiten.

Eintrag	Beschreibung
Nummer	Eine vom System generierte Nummer, die den Bestandsauftrag identifiziert.
Zielspezifikation	Die Zielspezifikation, die aktualisiert wird.
Nutzlast	Nutzlast sind die Spezifikationsdaten, die der Zielspezifikation hinzugefügt werden.
Status	Zeigt den Status des Auftrags an.

3. Wählen Sie **Aktualisieren** aus, um Ihre 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.

Starten Sie einen Umzugsauftrag

Starten Sie einen Umzugsauftrag, um den Standort des Produktbestands zu aktualisieren.

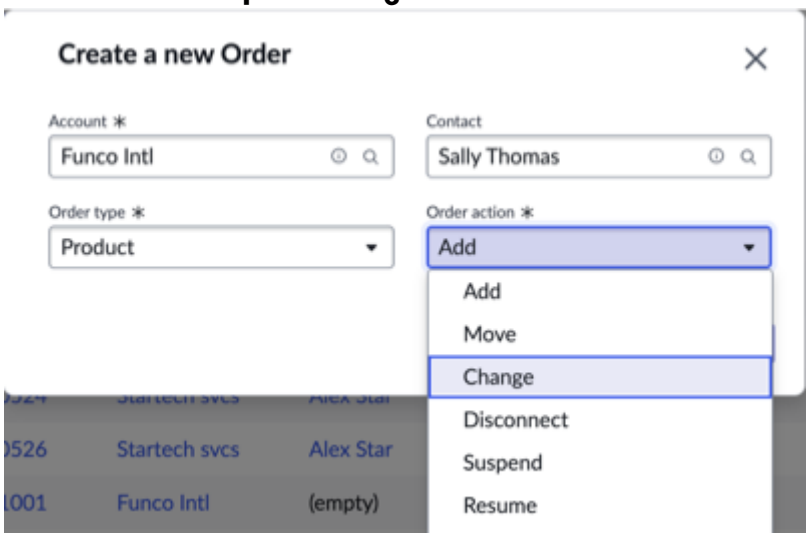
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order-agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Mit einem Umzugsauftrag können Service Desk-Mitarbeiter den Standort für den Produktbestand auf Ebene der Auftragsposition ändern. Der Umzugsauftrag wird mit der Funktion „Reihenfolge ändern“ in Auftragsmanagementausgeführt.

Sobald der Umzugsauftrag gestartet wurde, wird der aktualisierte Standort an den ausgewählten Bestand weitergegeben.

Prozedur

1. Wählen Sie im **konfigurierbaren Arbeitsbereich**die **Listenansicht** aus.
2. Öffnen Sie die Auftragsposition, für die eine Bestandsstandortänderung erforderlich ist, und aktualisieren Sie das Standortfeld. Wählen Sie dann **Speichern**aus.
3. Kehren Sie zu zurück **Kundenaufträge** aus, und wählen Sie **Neu**.
4. Wählen Sie im Dialogfeld **„Neuen Auftrag erstellen“** ein **Konto** aus, und wählen Sie dann unter **Bestellaktiondie Option Change**aus.



5. Wählen Sie im **Katalog**die **Option Verwalten** aus, um die Bestellposition für die Standortänderung zu öffnen.
6. Navigieren Sie zum **Standortfeld** in der Auftragsposition, und aktualisieren Sie den Standort.
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.
8. Überprüfen Sie die vorgenommenen Änderungen, und wählen Sie **Überprüfen und absenden aus**. Der Change-Auftrag wird durch alle betroffenen Auftragspositionen und Auftragsaufgaben propagiert.

Fügen Sie Bestellpositionen abgedeckte Produkte hinzu

Verbessern Sie Aufträge, indem Sie abgedeckte Produkte wie Verträge oder Berechtigungen auf Auftragspositionsebene hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_agent oder order_manager

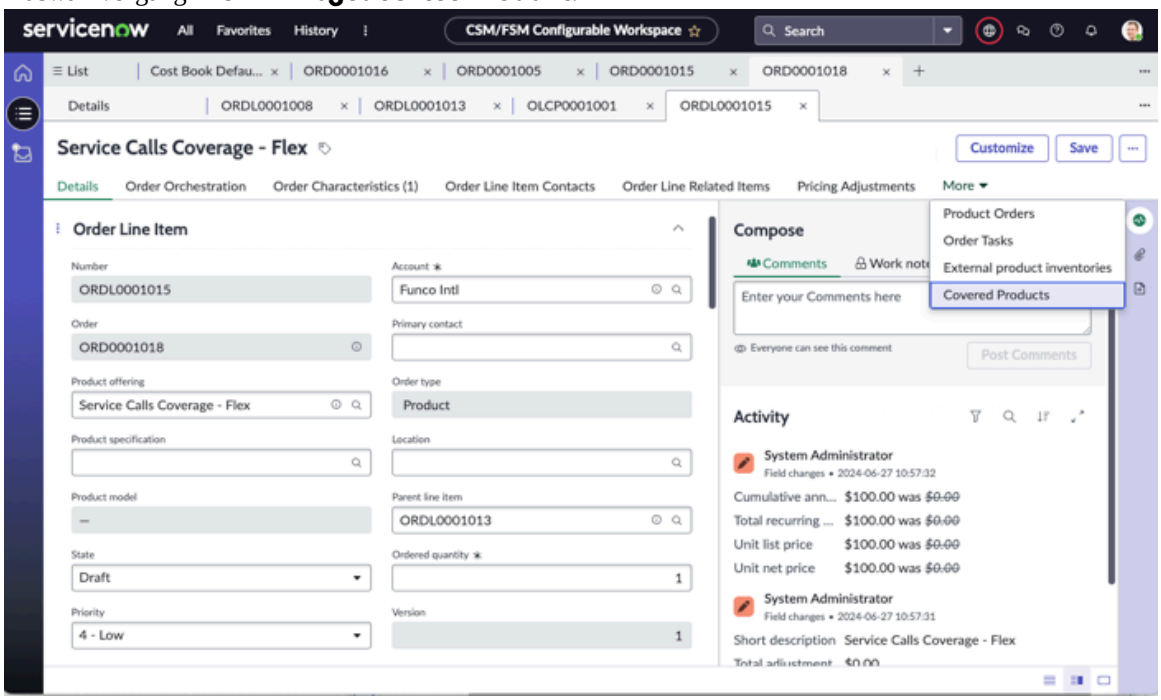
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Besteller können einer Auftragsposition während des Auftragserfassungsprozesses abgedeckte Produkte wie Berechtigungen oder Verträge hinzufügen.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle** und wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten.
3. Wählen Sie auf der Registerkarte **Auftragspositionselemente** die Berechtigung oder den Vertragstyp der Auftragsposition aus.
4. Auswahlvorgang **Mehr** > **Abgedecktes Produkt**.



5. Wählen Sie im Formular „Abgedecktes Produkt“ **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 Position hinzufügen können:
7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wählen Sie auf der Bestellpositionsseite das Startdatum 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 den Produktkatalog nach Standort

Service Desk-Mitarbeiter können Produkte im Katalog mithilfe der Standortfunktion in Auftragsmanagementfiltern. Mit dem Standortfilter können Service Desk-Mitarbeiter Aufträge effizienter erstellen.

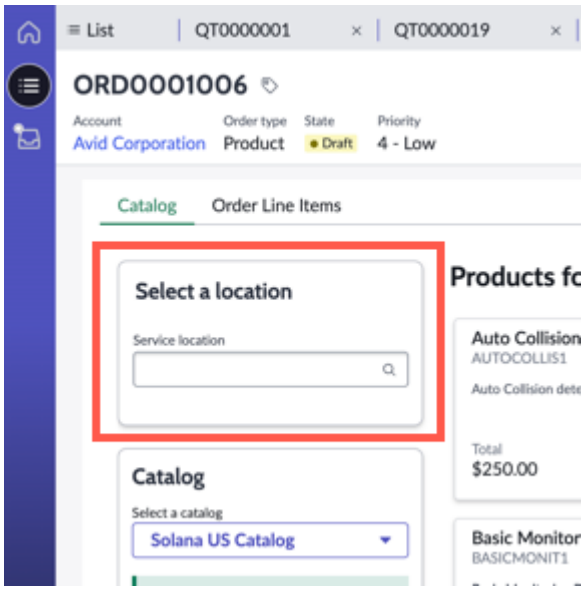
Vorbereitungen

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. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Auswahlvorgang **Kundenaufträge** > **Alle**, wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten möchten. Die Bestellung wird auf der Registerkarte **„Katalog“** geöffnet, wobei das Feld **Standort auswählen** verfügbar ist.
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 Bestellpositionsebene zu aktualisieren Auftragsmanagement.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Sales_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

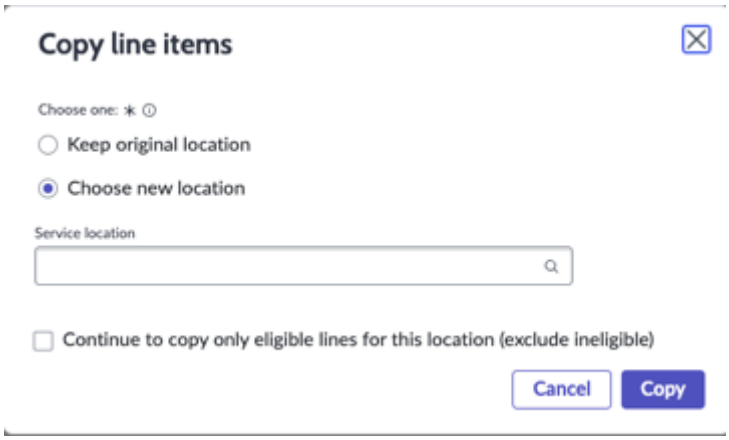
Service Desk-Mitarbeiter können den Standort von Produkten auf Bestellpositionsebene mithilfe der Kopierfunktion ändern. Wenn eine Auftragsposition kopiert wird, wird ein Dialogfeld geöffnet, in dem der Service Desk-Mitarbeiter einen Standort auswählen kann. Service Desk-Mitarbeiter können eine zu aktualisierende Position oder mehrere Positionen auswählen.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Aus dem **Kundenaufträge** > **Alle**, wählen Sie den Auftrag aus, mit dem Sie arbeiten möchten, und wählen Sie die **Registerkarte Einzelposten**.
3. Wählen Sie eine oder mehrere Bestellpositionen aus, die Sie an einen anderen Standort ändern möchten.
4. Wählen Sie **Kopieren**.

Automatische Übersetzung

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



5. Wählen Sie im Fenster **„Einzelposten kopieren“** eine der Optionen aus.

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass Sie im Fenster **„Einzelposten kopieren“die Option Fortsetzen, um nur berechtigte Positionen für diesen Standort zu kopieren (nicht berechtigte ausschließen)** auswählen.

Diese Auswahl kopiert die berechtigten Einzelposten an den 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 Bestellpositionen mit einem neuen Standort hinzugefügt.

[store-future: BEGIN review]

Erstellung, Genehmigung und Erfüllung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen).

Erfahren Sie, wie Kundenbestellungen (auch als Produktbestellungen bezeichnet) erfasst werdenund wie Ihre Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter sie überprüfen, orchestrieren und erfüllen. Durch die Verwendung dieses Prozesses stellen Sie sicher, dass Kundenaufträge korrekt sind und während des gesamten Erfüllungsprozesses effizient bearbeitet werden.

Direkteingabe von Kundenaufträgen

Service Desk-Mitarbeiter können Aufträge direkt mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich erfassen.

Auftragserfassung mit der Product Order Open API

Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technologyverwenden, können Sie Kundenaufträge mithilfe der Product Order Open API von Kundenauftragsmanagement-Systemen von Drittparteien verarbeiten. Die Product Order Open API ist eine ServiceNow -Implementierung der Spezifikation TMF622: Product Ordering Management API. Weitere Informationen finden Sie unter Offene API für Produktbestellung .

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

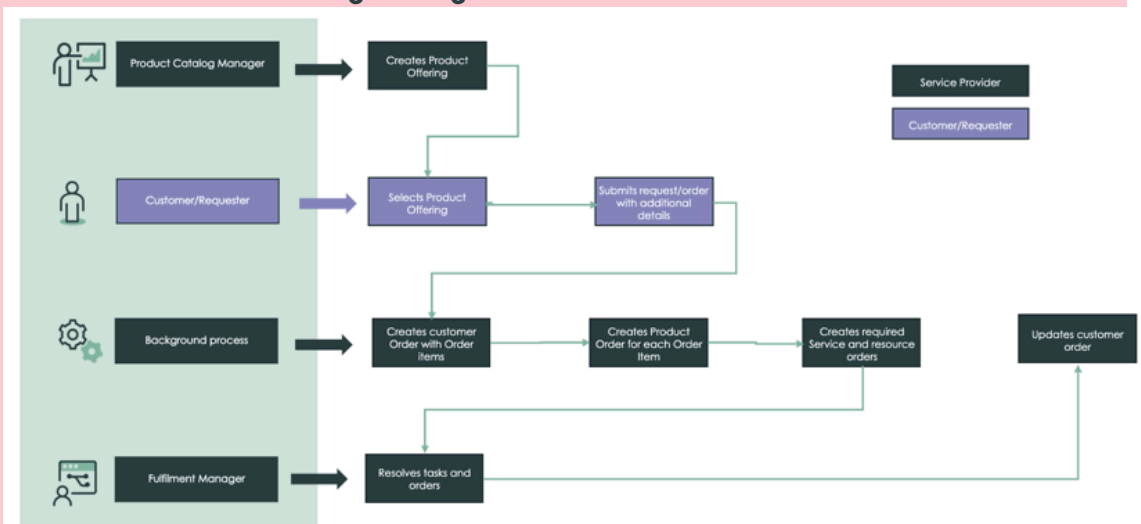
Generierung von Kundenauftragsdatensätzen nach der Erfassung

Wenn Sie einen Kundenauftrag erfassen oder direkt eingeben, wird in Now Platformein Kundenauftragsdatensatz generiert. Einem Kundenauftragsdatensatz ist eine oder mehrere Kundenauftragspositionen zugeordnet, die ein Produkt und die Aktion (Hinzufügen, Ändern, Trennen) beschreiben, um den erforderlichen Service für den Artikel auszuführen. Ein Kundenauftragsdatensatz enthält auch die folgenden Elemente.

- Die Details des Produkts, das hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
- Für ein neues Produkt hinzufügen enthält die Bestellposition die Details der Produktspezifikation mit den erforderlichen Merkmalen und Merkmalswerten.
- Für Kundenaufträge vom Typ „Change“ und „Verbindung trennen“ enthält die Auftragsposition die Details des Produktbestands, den Sie aktualisieren oder trennen.
- Die Bestellposition kann einen Standort und zugehörige Informationen enthalten, z. B. Kundenkontaktdetails.

Das folgende Diagramm zeigt, was passiert, wenn ein Kundenauftrag erfasst und dann erfüllt wird.

Kunden- und Serviceauftragsmanagement



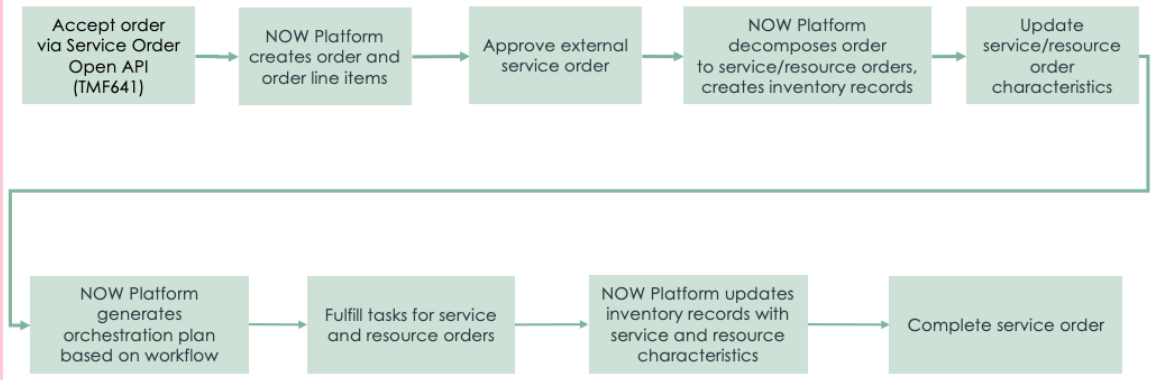
Überprüfung, Genehmigung und Aufschlüsselung von Kundenaufträgen

Nachdem Sieoder Service Desk-Mitarbeiter eine Kundenbestellung erfasst oder eingegeben haben, wählt der Auftragserfüllungsmanager diese in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMaus, überprüft die folgenden Informationen und genehmigt sie dann zur Erfüllung:

- Kundenauftrag
- Auftragspositionselemente
- Bestellmerkmale

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 einen Kundenauftragserfüllungs-Workflow mit der Service Order Open API



Wenn der Auftragserfüllungsmanager eine Kundenbestellung ablehnt, wird der folgende Prozess ausgeführt:

- Der Status des Kundenauftrags ändert sich in **Abgelehnt**.
- An einem Kundenauftrag müssen möglicherweise mehrere Änderungen vorgenommen werden, um ihn wieder in den Normalzustand zu versetzen. Der Auftragserfüllungsmanager nimmt die entsprechenden Änderungen an den Produktspezifikationsmerkmalen und anderen Informationen vor und kann dann versuchen, die Kundenbestellung zu genehmigen.

Wenn der Auftragserfüllungsmanager eine Kundenbestellung genehmigt, wird folgender Prozess durchgeführt:

- Das Feld **Status** ändert sich in **In Bearbeitung**.
- Es findet eine Kundenauftragsaufschlüsselung statt. Sie ist basierend auf der Produktspezifikation, der Servicespezifikation, der Ressourcenspezifikation, den Spezifikationsbeziehungen und den Aufschlüsselungsregeln im Produktkatalog. Es erstellt alle erforderlichen Domänenprodukt-, Service- und Ressourcenaufträge für jede genehmigte Kundenauftragsposition und löst dann den Auftragserfüllungs-Workflow für jeden Domänenauftrag aus.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Rollen im Kundenauftragsmanagement und zum Genehmigungsprozess finden Sie unter:

- Auftragserfüllung und Anbieterrollen zuweisen
- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Kundenbestellungen (Produktbestellungen) genehmigen und erfüllen

Produktmodellgenerierung

Now Platform generiert intern einen Produktmodelldatensatz für jede eindeutige Konfiguration einer Spezifikation, falls nicht vorhanden ist, um zur Verwendung im Erfüllungsprozess zu erstellen. Ein Produktmodell stellt die Merkmalsoptionen dar, die für das bestellte Produkt ausgewählt sind. Das Produktmodell wird generiert, wenn eine Bestellung den Erfüllungsprozess abgeschlossen hat.

Verarbeitung von über übermittelten Kundenaufträge Service Bridge

Wenn der Auftrag direkt von einer Kundeninstanz über Service Bridgestammt, findet eine zusätzliche spezialisierte Verarbeitung statt:

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

1. Wenn ein Kunde ein Katalogelement aus dem Servicekatalog anfordert, geschieht Folgendes:
   a. Eine Anforderung und ein Anforderungselement werden in der Instanz des Kunden generiert.
   b. Ein Kundenauftrag und Kundenauftragspositionen werden in der Anbieterinstanz generiert.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Service Bridge, zur Verwendung von Servicekatalogen und zum Anfordern von Katalogelementen aus dem Servicekatalog finden Sie unter:
-
- Service Catalog

2. Die Auftragsdaten werden auf den Instanzen des Kunden und des Anbieters synchronisiert, sodass Service Desk-Mitarbeiter, die beide Instanzen verwenden, den Fortschritt nachverfolgen können.
3. Wenn Ihr Auftragserfüllungsmanager die Kundenbestellung genehmigt, wird in Ihrer Instanz eine Meldung angezeigt, dass die Instanz des Kunden entsprechend aktualisiert wurde.
4. Nach Abschluss des Kundenauftrags werden die Arbeitsnotizen in der Instanz des Enterprise-Kunden aktualisiert.
   - Diese Notizen ermöglichen es Ihrem Kunden, den Status der Bestellung aus seinem eigenen Servicekatalog anzuzeigen.
   - Alle Statusaktualisierungen im Auftrag werden automatisch mit der Instanz des Enterprise-Kunden synchronisiert.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement

Auftragsmanagement installieren und konfigurieren

[End]
[store-future: BEGIN review]

Manuelle Produktbestellungen [] erstellen, ändern und stornieren

Mit der Auftragserfassung können Auftragsmitarbeiter Kundenbestellungen (Produktbestellungen) und Serviceaufträge direkt in Now Platformeingeben. Sie können auch für mehrere Standorte Produkt- und Serviceaufträge mit einem oder mehreren Produkten und Services im Namen Ihrer Kunden erstellen. Die Auftragserfassung wird ab Release San Diego und späteren Releases unterstützt.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen von Serviceaufträgen in der Auftragserfassung finden Sie unter Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceänderungen oder Trennungen.

OBestellerfassung für eine direkte Bestelleingabe

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können Aufträge erfassen, indem sie wie folgt vorgehen:

- Erstellen Sie manuelle Aufträge für Standardprodukte und -services mit Preisgestaltung.
- Erstellen Sie manuelle Produkt- und Serviceaufträge mit zusätzlichen Produkten und Services, die bei der Auftragserfüllung als Kundenbedürfnisse identifiziert wurden.

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

Das Erstellen eines manuellen Produkt- oder Serviceauftrags umfasst die folgenden Schritte:

1. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt das Produktangebot und die Servicespezifikationen aus, konfiguriert sie und führt dann vor der Übermittlung Prüfungen durch.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter übermittelt den Auftrag.

   Now Platform erstellt einen Produkt- oder Serviceauftragsdatensatz, um die Auftragserfüllung zu verwalten. Einem Produkt- oder Serviceauftrag ist eine oder mehrere Bestellpositionen zugeordnet, die das erworbene Produkt oder die erbrachten Services beschreiben.

3. Um einen Produkt- oder Serviceauftrag nach dem Senden zu überprüfen oder zu ändern, verwenden Service Desk-Mitarbeiter dieselben Verfahren für alle anderen Aufträge, unabhängig von ihrer Herkunft. Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen).
   - Serviceaufträge werden überprüft.
4. Nachdem die Auftragserfüllungs- oder Servicemanager die Auftragsprüfung abgeschlossen haben, können sie den Auftrag zur Erfüllung durch Auftragserfüllungs- oder Servicemitarbeiter genehmigen (oder ablehnen). Weitere Informationen zum Überprüfen und Erfüllen von Kunden- oder Serviceaufträgen unabhängig von ihrer Herkunftsquelle finden Sie unter:
   - Kundenbestellungen (Produktbestellungen) genehmigen und erfüllen
   - Serviceaufträge genehmigen und erfüllen

Hinweis:
Wenn Sie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology verwenden, können viele Kunden- (Produkt-) und Serviceaufträge, die Sie in Now Platform verarbeiten, automatisch von aus den folgenden Quellen erfasst werden:

- Aus Auftragsmanagementsystemen von Drittparteien über die APIs Product Ordering Open (TMF622) oder Service Ordering Open (TMF641).
- Aus den Instanzen ServiceNow Ihrer Kunden über die Anwendung Service Bridge in Release San Diego und höher.

Zugehörige Informationen

Product Order Open API

Serviceauftrags-OpenAPI
[End]
[store-future: BEGIN review]

Neues Produkt bestellen

Verwenden Sie die Auftragserfassung, um eine Produktbestellung, auch als Kundenauftrag bezeichnet, für Ihre Kunden oder interne Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen

Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, bevor Sie die Auftragserfassung 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.

1. Weisen Sie Ihren Anwendern Auftragserfüllungs- und Anbieterrollen zu.
2. Definieren und veröffentlichen Sie Ihre Produktangebote und Spezifikationen für kundenorientierte Services.
3. Auftragserfüllung konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Auftragsmanagement installieren und konfigurieren.

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So wird eine Produktbestellung erstellt:

1. Im Formular „Bestellung erstellen“ wählen Sie den Bestelltyp **Produkt** und dann einen Kundenaccount und einen Kontakt aus.
2. Im Formular „Produkte auswählen“ wählen Sie ein oder mehrere Produktangebote und Zielstandorte für die Produktbestellung aus.
3. Im Formular „Produkte konfigurieren“ konfigurieren Sie die bestellten Produkte für jede Bestellposition. Anschließend wenden Sie diese Produktkonfigurationen auf einen oder mehrere Standorte an und konfigurieren dann die geordneten Produktkonfigurationen nach Standort.
4. Im Formular Auftrag überprüfen überprüfen und übermitteln Sie die Produktbestellung.
5. Ein Auftragserfüllungsmanager kann sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbestellungen (Produktbestellungen) genehmigen und erfüllen.

Wenn Sie eine Produktbestellung direkt eingeben, wird ein Kundenauftragsdatensatz in Now Platform erstellt, um die Kundenauftragserfüllung zu verwalten. Einer Produktbestellung sind mindestens eine Bestellposition zugeordnet. Die Bestellposition beschreibt ein Produkt und die Aktion (Hinzufügen), die für den Service erforderlich ist. Eine Bestellposition besteht außerdem aus:

- Die Details des Produkts, das hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht wird.
- Für ein neues Produkt hinzufügen enthält die Bestellposition die Details der Produktspezifikation mit den erforderlichen Merkmalen und Merkmalwerten.
- Die Bestellposition kann einen Standort und zugehörige Informationen enthalten, z. B. die Kundenkontaktdetails.

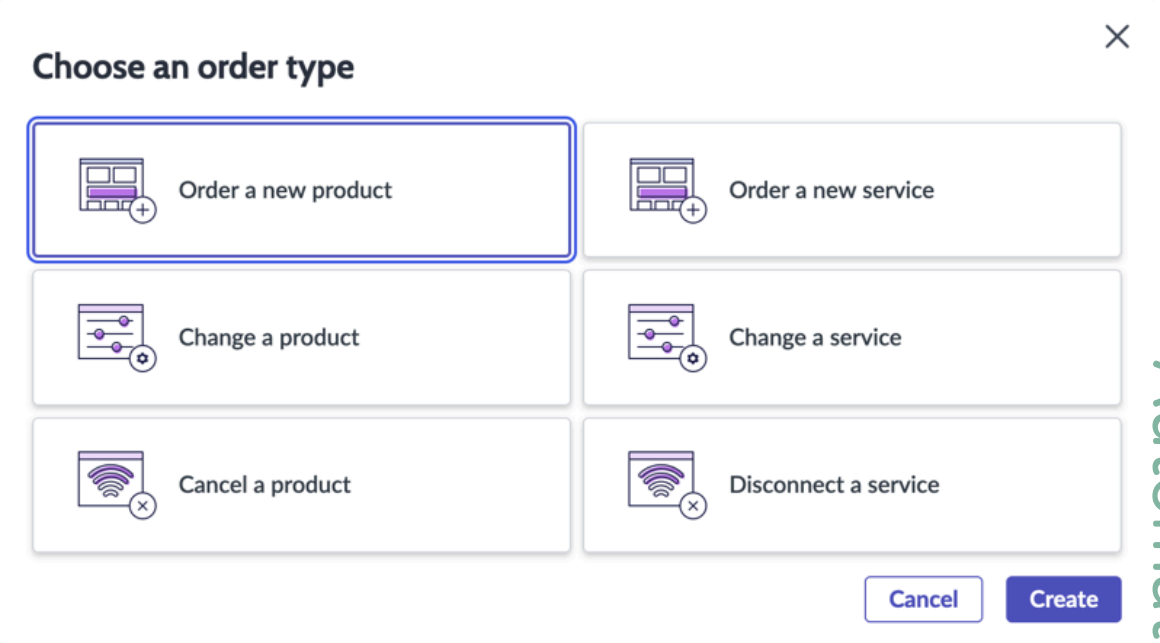
Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Greifen Sie über die Registerkarte Listen **konfigurierbarer Arbeitsbereiche** auf die Auftragserfassung zu.
3. Je nachdem, ob Sie einen Auftrag für einen vorhandenen Kundenaccount erstellen oder zuerst einen Kundenaccount erstellen, bevor Sie den Auftrag erstellen, können Sie eine der folgenden Aktionen 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.

4. Wenn das Dialogfeld „Bestelltyp auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie **Neues Produkt bestellen,** und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auswählen und Bestelltyp“.



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Kundenaccount und den Kontakt aus

Wählen Sie den Kundenaccount und die Kontaktinformationen für die Bestellung als nächsten Schritt im Prozess zur Erstellung einer Produktbestellung aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neue Produktbestellung – Bestellformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts Wählen Sie den Account aus, für den Sie eine Produktbestellung erstellen. Um die Kundenliste zu filtern und einen bestimmten Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
Now Platform erstellt einen Kundenauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Bestellpositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter Kundenauftragsstatus.

Automatische Übersetzung

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Standorte und Produktangebote für die Produktbestellung aus

Wählen Sie die Zielstandorte und Produktangebote als nächsten Schritt im Prozess zur Erstellung einer Produktbestellung aus. Sie wählen die Zielstandorte des Kunden aus und fügen dann die Produktangebote hinzu, die Sie dem Kunden für den jeweiligen festgelegten Standort verkaufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Wenn das Dialogfeld „Wählen Sie mindestens einen Standort aus“ unter Produkte auswählen angezeigt wird, wählen Sie den oder die Zielstandorte aus, an die Sie Produkte in dieser Bestellung liefern.

   Hinweis:
   Um auf das Dialogfeld „Wählen Sie mindestens einen Standort aus“ zuzugreifen, klicken Sie im Bereich Standorte **auf Standort hinzufügen**.

   a. Platzieren Sie den Cursor im Feld **Standorte**, klicken Sie darauf, und wählen Sie dann einen Standort aus. Die verfügbaren Adressauswahlen stammen aus dem Kunden-Account, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Kundenadressliste zu filtern und einen bestimmten Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.

   b. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus.

   c. Klicken Sie auf **X**, um einen ausgewählten Standort zu entfernen.

   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die ausgewählten Zielstandorte für die Bestellung werden im Standortbereich angezeigt. Um einen weiteren Standort hinzuzufügen oder einen zuvor ausgewählten Standort zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

2. Wählen Sie im Bereich Standorte den Standort aus, an den Sie ein Produktangebot liefern möchten, und fügen Sie dann den Standortkontakt, die Produktangebote und die Bestellmengen für den Standort hinzu:

   a. Geben Sie im Abschnitt „Standortkontakt“ optional den Vornamen, Nachnamen, die E-Mail-Adresse und die Mobiltelefonnummer der Kontaktperson für den ausgewählten Standort ein. Diese Informationen erstellen einen Einzelposten-Kontaktdatensatz.

   b. Führen Sie im Abschnitt „Produktangebote“ des Bereichs Produkte auswählen die folgenden Aktionen für den ausgewählten Standort aus:

   - Wählen Sie im Feld **Angebote** die Produktangebote aus, die Sie an den Standort liefern.
   - Geben Sie im Feld **Menge** eine Bestellmenge für jedes Produktangebot 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.

Produkte auswählen: Produktangebote

Feld	Beschreibung
Angebote *	Veröffentlichtes Produktangebot, das der Kunde zur Lieferung an den ausgewählten Zielstandort bestellt. Beispiele können Internetservice, All-in-One-Mobilfunktarife, ein Premium SD-WAN-Angebot oder ein Premium Unlimited-Mobilfunktarif sein. Sie können mehrere Produkte auswählen, die für jeden ausgewählten Standort verkauft werden sollen: **i.** Wählen Sie ein Produktangebot aus der Liste der veröffentlichten Produktangebote aus. Um die Liste der Produktangebote zu filtern und ein Produktangebot zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens ein. **ii.** Um ein anderes Produktangebot auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann ein anderes aus. **iii.** Um eine Auswahl zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
Menge*	Menge des Produkts, das der Kunde am ausgewählten Standort bestellt. Die Standardmenge ist 1. **Hinweis:** Um ein Produktangebot zu löschen, das Sie für den Bestellstandort ausgewählt haben, klicken Sie auf das Löschsymbol (

c. Um ein weiteres Produktangebot für diesen Standort hinzuzufügen, klicken Sie auf **Produktangebote hinzufügen**und wiederholen den Vorgang zur Auswahl eines Angebots und zur Eingabe einer Bestellmenge.

3. Wenn Sie mit dem Hinzufügen der Produktangebote für alle Standorte fertig sind, klicken Sie auf **Elemente konfigurieren**.

Ergebnisse

Now Platform erstellt Bestellpositionen für jeden Standort gemäß der Menge und den definierten Spezifikationen der Produktangebote und ordnet sie der Produktbestellung zu.

Example:

Wenn ein Benutzer in Santa Clara zwei Premium SD-WAN-Angebote auswählt, erstellt die Now Platform sechs Auftragspositionen. Sie können dann die Merkmalswerte für jede Position unterschiedlich ändern. Zum Beispiel kann eine Auftragsposition einen Basisrouter haben, während eine andere einen erweiterten Router hat.

Nächste Maßnahme

Sie können die Details des Bestellpositionselements konfigurieren, die Bestellmerkmalwerte für das Produktangebot ändern und optionale Produktspezifikationen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie die Merkmalswerte für ein Produktangebot an andere Standorte oder innerhalb desselben Standorts für verschiedene Bestellpositionen kopieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie die Bestellpositionsdetails für die Produktbestellung

Stellen Sie sicher, dass alle Bestellpositionsdetails korrekt und vollständig sind, als Teil des nächsten Schritts im Prozess zum Erstellen einer Produktbestellung.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Details des Bestellpositionselements konfigurieren, die Bestellmerkmalwerte für das Produktangebot ändern und zugehörige Artikel und optionale Produktspezifikationen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie die Merkmalswerte für ein Produktangebot an andere Standorte oder innerhalb desselben Standorts für verschiedene Bestellpositionen kopieren.

Jedes Produktangebot hat eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

- Jedes Merkmal ist generisch, was bedeutet, dass sie einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet sind. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
- Für jedes bestellte Produkt können Sie die Auswahl der Merkmalsoptionen konfigurieren und aktualisieren, die ihm zugeordnet sind.
- Wenn Sie Merkmalsoptionen hinzufügen, wird die Preisgestaltung für die Bestellposition inkrementell aktualisiert.

Angenommen, Ihr Kunde bestellt einen All-in-One-Mobilfunktarif, und Sie möchten die Bestellmerkmale dafür aktualisieren, wenn Sie die Bestellposition konfigurieren. Verwenden Sie dazu den Abschnitt Merkmale, um die geordneten Optionen für den Plan auszuwählen, einschließlich der folgenden Optionen:

- SMS-Paket
- Sprachpaket
- Datenpaket

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Bestellpositionen (n) das zu konfigurierende Produktangebot aus.
   Eine Missing Info Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und Sie die Eingabe weiterer Details erfordert.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Die häufigsten Fehler, die normalerweise auftreten, weisen darauf hin, dass Sie fehlende Informationen wie Versandadresse oder Bestellmerkmale für die Bestellposition eingeben müssen.
2. Um die allgemeinen und Preisdetails für die ausgewählte Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **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.

Neue Produktbestellung – Details – Bestellposition

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde zur Erfüllung bestellt.
Standort	Lieferort für das Produktangebot, das der Kunde bestellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Bestellmenge	Bestellte Menge für diese Auftragsposition. Sie können diese Menge nach Bedarf ändern.

3. Überprüfen Sie die Preisdetails für die Auftragsposition.

Hinweis:

Die Standardwährung für die Bestellmerkmale in Ihren Produktangeboten basiert auf dem Systemgebietsschema [glide.system.locale]. Die Währung für die Preisgestaltung der Bestellpositionen wird entsprechend dem Land angezeigt, das Sie bei der Konfiguration Ihres Kundenkontos festgelegt haben. Wenn Sie eine andere Währung als die Gebietswährung des Systems festgelegt haben, konvertiert Now Platform sie in die für Ihren Kunden spezifische Währung, und zeigt die Preisdetails an.

Sie können die Beträge, die in den Feldern „Preisgestaltung“ angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie erhöhen oder verringern sich nur, wenn Sie nicht obligatorische Produktangebote hinzufügen oder entfernen, die Merkmalswerte oder die Bestellmengen für eine Position ändern.

Neue Produktbestellung – Details – Preisgestaltung

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren pro Einheit	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren pro Einheit für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den monatlich wiederkehrenden Gebühren pro Stückpreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Nicht wiederkehrende Gebühren pro Einheit	Einmalige Gesamtgebühren pro Einheit für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine

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

Feld	Beschreibung
	einmalige Installationsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den einmaligen Gebühren pro Stückpreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für die Auftragsposition. Dieser berechnet sich, indem alle merkmalsbezogenen Optionspreise addiert und dann mit der Bestellmenge des Einzelpostens multipliziert werden. Der Preis des Auftragspositionselements der obersten Ebene enthält die folgenden Informationen: ○ Monatliche wiederkehrende und nicht wiederkehrende Gebühren pro Einheit für das Produktangebot. ○ Preise, die im Produktkatalog für die Merkmalsoptionswerte definiert sind, die Sie für die Bestellposition der obersten Ebene festgelegt haben.

4. Um die Merkmalsoptionen und -werte für die Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Merkmale**.

Neue Produktbestellung – Merkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das dem Produktangebot zugewiesen ist. Zu den Merkmalen gehören Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware und Software.
Merkmalswert	Optionen, die Sie für die obligatorischen Merkmale auswählen können, die dem Produktangebot zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

5. Um Werte für die Auswahl von Merkmalsoptionen mit **(leeren)** Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Klicken Sie im Bereich Merkmale auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ), das in den Spalten Details links neben dem Element, das Sie aktualisieren möchten, angezeigt wird.

   b. Ein Fenster Bestellmerkmale wird mit den folgenden Informationen 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
Merkmal *	Merkmal, das dem Produktangebot zugewiesen ist. Zu den Merkmalen gehören Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware und Software.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das ausgewählte Merkmal eingeben können, das Sie aktualisieren.

c. Klicken Sie nach dem Überprüfen und Aktualisieren der Merkmalsoptionen und -werte **auf Aktualisieren**.

6. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Merkmalswerte für ein gesamtes Produkt von einem Zielstandort an einen anderen Standort oder von einem Produktangebot in ein anderes zu kopieren.

Angenommen, Sie haben ein SD-WAN-Premiumangebot für den Standort des Kunden in Santa Clara verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Diego verkaufen.

a. Wählen Sie im Abschnitt „Auftragspositionen (n)“ das Produktangebot aus, das Sie klonen möchten. In diesem Beispiel ist dies das Produktangebot für den Standort Santa Clara, aus dem Sie kopieren.

b. Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich Details – Auftragspositionselement zurückzukehren.

c. Klicken Sie im Feld **Produktangebot** auf das Symbol für die Konfiguration der Bestellposition ( ).

d. Ein Fenster Speicherorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen mit den folgenden Informationen wird angezeigt:

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Standorts, den Sie zum Kopieren einer Produktkonfiguration ausgewählt haben.
Produktangebot *	Name des Produktangebots, das Sie zum Kopieren einer Produktkonfiguration aus ausgewählt haben.
An Standorte kopieren *	Namen der Standorte, in die Sie die Produktkonfiguration kopieren 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.

Feld	Beschreibung
	i. Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus. ii. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Ort aus.

e. Klicken Sie auf **Kopieren**, nachdem Sie die zu kopierenden Orte ausgewählt haben. Wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist, wird die folgende Meldung angezeigt:

Dieser Prozess kopiert die Produkthierarchie für das ausgewählte Produktangebot vom ausgewählten Standort in den angegebenen Kopierstandort. Beispielsweise wird die Produkthierarchie für das Premium SD-WAN-Serviceangebot in Santa Clara an den ausgewählten Standort San Diego kopiert. Wenn dieselbe Angebotsposition am Zielstandort vorhanden ist, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

7. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.

8. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsposition fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

9. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Überprüfen** klicken, werden die zugehörigen Artikel der Kundenbestellung validiert und Sie werden zur Bestellseite navigiert.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Now Platform zeigt die folgende Meldung an: Vorausgesetzt, zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass für die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erforderlich ist, und Sie können mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Now Platform zeigt eine der folgenden Meldungen an: ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens eine zugehörige Bestands-/Auftragsposition ist nicht kompatibel. Geben Sie die korrekten Details zum abhängigen Bestand an, bevor Sie die zugehörigen Domänenaufträge abschließen. ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens ein zugehöriges Element ist

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

Option	Bezeichnung
	erforderlich. Geben Sie die zugehörigen Bestandsdetails vor dem Abschluss der zugehörigen Domänenaufträge an. Diese Nachricht bestätigt, dass die Bestellinformationen zusätzliche Details für ihre Aufschlüsselung erfordern. Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und übermitteln Sie die Produktbestellung

Überprüfen Sie alle Bestellpositionen als nächsten Schritt im Prozess zur Erstellung einer Produktbestellung. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Auftragsprüfung und zu Genehmigungen bei Erfüllung finden Sie unter Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen)..

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Neue Produktbestellung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Bestellpositionen.

Formular „Neue Produktbestellung“.

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde zur Erfüllung bestellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatlich wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Auftragsposition.

Hinweis:
Sie können die Beträge, die in den Preisfeldern angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie ändern sich nur, wenn Sie die Merkmalswerte für die Bestellpositionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bestellpositionsdetails für die Produktbestellung.

2. Um die Details für ein Auftragspositionselement zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ) links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Auf der rechten Seite wird ein Bereich mit den Bereichen **Detail** und **Aktivität** geöffnet.

      Hinweis:
      Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Formular „Auftragspositionen“ (Kundenaufträge).

   b. Füllen Sie im **Detailbereich** nach Bedarf die Informationen zum Auftragspositionselement aus. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**, um die Details des Auftragspositionselements zu aktualisieren.
   c. Geben Sie im Bereich **Aktivität** einen Freiform-Kommentar oder einen internen Arbeitsauftragstext für die Bestellposition ein:
      - Text, den Sie in den **Kommentarblock** eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
      - Text, den Sie in den Block **„Arbeitsnotizen (privat)“** eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
   d. Wenn Sie mit der Eingabe von Kommentaren oder privaten Arbeitsnotizen fertig sind, klicken Sie **auf Kommentare veröffentlichen**.
3. Um dies zur Erfüllungsgenehmigung zu senden, klicken Sie **auf Bestellung übermitteln**.
4. Wenn die Bestätigungsmeldung Übermittlung erfolgreich angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Wenn Sie die Produktbestellung offiziell absenden, ändert sich der Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Kundenbestellungen (Produktbestellungen) genehmigen und erfüllen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ändern Sie einen Produktauftragsbestandsdatensatz

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter einen Produktauftragsbestandsdatensatz (auch als Kundenauftrag bezeichnet) in Now Platform für Ihre Kunden ändern.

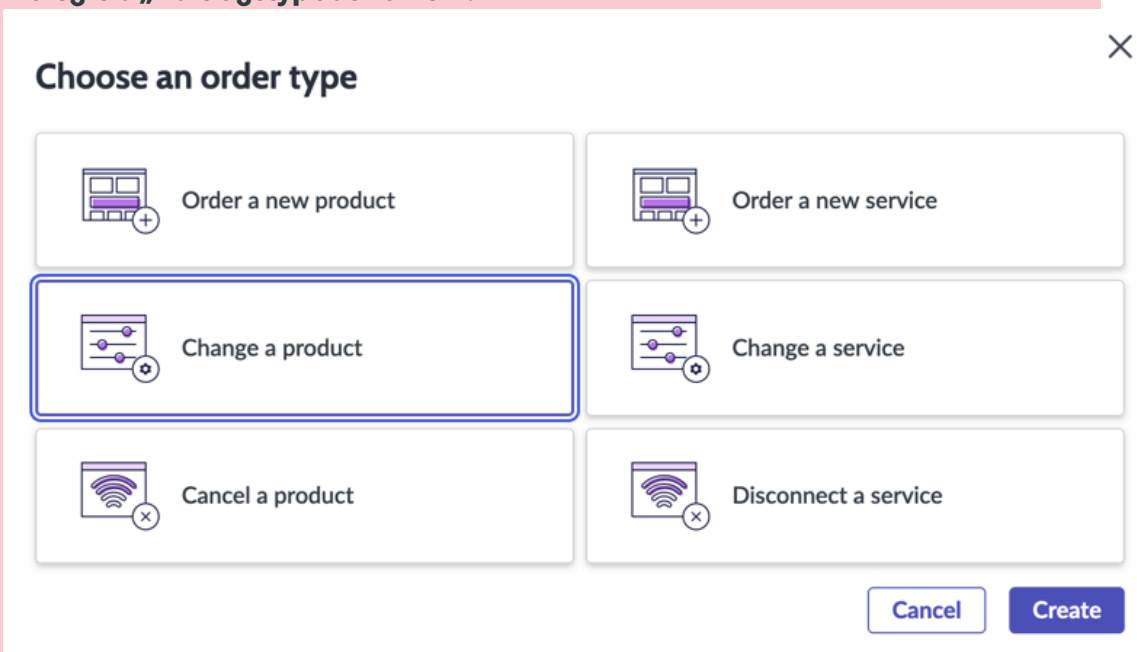
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Um den Bestandsdatensatz einer Produktbestellung für einen vorhandenen Kunden-Account zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** ( ) auf **Kundenaufträge**.
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
   c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld „Bestelltyp auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie **Produkt ändern aus,** und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“.



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie die Account- und Kontaktinformationen eines Kunden als ersten Schritt im Prozess aus, um den Bestandsdatensatz einer Produktbestellung zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder 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.

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Produkt ändern – Auftragsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zur Änderung eines Produktauftragsbestandsdatensatzes die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zum Formular Produkte auswählen wechseln, zeigt Now Platform eine Liste aktiver Produktbestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihr Kundenkonto. Sie können die Produktbestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern (“) oder das Symbol zum Reduzieren ( ) klicken. Wenn die Produktbestandsliste lang ist, können Sie in der Liste navigieren, indem Sie sich durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Produktbestände zu finden, die Sie ändern möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Produktbestand direkt aus der Bestandsliste auszuwählen, wählen Sie einen Produktbestand aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Um alle Produktbestände auszuwählen, die auf den einzelnen Seiten verfügbar sind, klicken Sie auf **Alle auswählen** und dann auf **Auswählen**.

   Um die gesamte Liste der Produktbestände auszuwählen, klicken Sie auf Alle Seiten **auswählen** in der Inhaltsstruktur.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Informationen zur Auswahl von Produktbeständen mithilfe eines Filters finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich Alle auswählen auf die Produktbestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Wenn Sie die Auswahl aus einem Produktbestand entfernen möchten, platzieren Sie den Cursor an einer beliebigen Stelle im Change-Auftrag, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

   Wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten aus allen Produktbeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen,** und klicken Sie auf **Ja**.

3. Überprüfen Sie im Informationsbereich zum Produktbestand die Bestelldetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Nächste Maßnahme
Konfigurieren Sie die Details für Bestellpositionen, ändern Sie die Bestellmerkmalwerte für die Produktspezifikationen, und fügen Sie die optionalen Produktspezifikationen hinzu, oder entfernen Sie sie. Sie können eine optionale Konfigurationskopierfunktion verwenden, um die Merkmalswerte für ein Produktangebot an andere Standorte oder innerhalb desselben Standorts für die verschiedenen Positionen der obersten Auftragsposition zu kopieren.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an

[store-future: BEGIN review]Suchen und zeigen Sie die Produktbestandsdatensätze Ihrer Kunden schneller an, indem Sie als nächsten Schritt im Prozess einen Filter verwenden, um einen Produktauftragsbestandsdatensatz zu ändern.[End]

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
   Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und nach einem Standort zu suchen, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen Ort aus.
3. Klicken Sie auf **X**, um einen Standort zu entfernen.
4. Klicken Sie auf das Feld **Produktangebot**, und wählen Sie dann ein Produktangebot aus.
   Die Produktangebote und die zugehörigen Informationen werden aus den aktiven Bestandsdatensätzen des Kunden angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Feld **Produktspezifikation**, und wählen Sie dann eine Produktspezifikation aus.
   Die Produktspezifikationen werden angezeigt, wenn Sie das Produktangebot auswählen. Nachdem Sie die Produktspezifikation ausgewählt haben, können Sie den Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Um dem Filter die Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Merkmale hinzufügen**, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

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

a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie dann ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.

b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den ausgewählten Produktspezifikationen.

- Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
- Klicken Sie auf **X**, um einen Wert zu entfernen.

Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse
Der Bestand gefilterter Produkte wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verifiziert die Details der Auftragsposition

Stellen Sie sicher, dass alle Details der Bestellposition als nächster Schritt im Prozess zum Ändern des Bestandsdatensatzes einer Produktbestellung korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Produktbestellbestands-Datensatz ändern, erstellt Now Platform die Bestellpositionen gemäß den von Ihnen definierten Spezifikationen. Wenn für den ausgewählten Produktbestand übergeordnete oder übergeordnete Produktbestände vorhanden sind, werden die Bestellpositionen auch für die übergeordneten oder übergeordneten Produktbestände erstellt. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um übergeordnete Artikel der obersten Bestellung handelt, werden die Bestellpositionen nur für die übergeordneten Artikel erstellt, nicht für die untergeordneten Bestellartikel.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Bestellung für das SD-WAN Edge Device ändern. Nachdem Sie den Produktbestand für diesen Artikel ausgewählt haben, erstellt Now Platform zwei Bestellpositionen für diesen Change, eine für das SD-WAN-Edge-Gerät und eine für das übergeordnete Gerät, das SD-WAN-Servicepaket. Wenn Sie den Bestand des SD-WAN-Servicepakets auswählen, der das übergeordnete Bestellelement ist, wird nur eine Bestellposition erstellt.

Sie können die Details für die Bestellposition konfigurieren, die Bestellmerkmalwerte für das Produktangebot ändern und optionale Produktspezifikationen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie die Merkmalswerte für ein Produktangebot an andere Standorte oder innerhalb desselben Standorts für die verschiedenen Positionen der obersten Auftragsposition kopieren.

Jedes Produktangebot hat eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen:

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

- Jedes Merkmal ist generisch, was bedeutet, dass sie einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet sind. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
- Für jedes bestellte Produkt können Sie die Auswahl der Merkmalsoptionen konfigurieren und aktualisieren, die ihm zugeordnet sind.
- Wenn Sie Merkmalsoptionen hinzufügen, wird die Preisgestaltung für die Bestellposition inkrementell aktualisiert.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Bestellung für den All-in-One-Mobilfunkplan ändern, und Sie möchten die Bestellmerkmale dafür aktualisieren, wenn Sie die Bestellposition konfigurieren. Verwenden Sie den Abschnitt „Merkmale“, um die Change-Reihenfolgeoptionen für den Plan auszuwählen, einschließlich der folgenden Optionen:

- SMS-Paket
- Sprachpaket
- Datenpaket

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote.

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionselemente (n) das Produktangebot aus, das Sie konfigurieren möchten.
   Eine Missing Info Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und die Eingabe weiterer Details erfordert.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Ein häufiger Fehler tritt beim Ausfüllen fehlender Informationen für eine Bestellposition auf, z. B. eine Versandadresse oder Bestellmerkmale.

2. Um die allgemeinen und Preisdetails für die ausgewählte Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Details**..
   In der folgenden Tabelle werden die Felder auf dieser Registerkarte beschrieben.

Registerkarte „Produktänderung – Details – Bestellposition“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Standort	Standort des Produktauftragsbestands, den der Kunde ändert.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde ändert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

3. Überprüfen Sie die Preisdetails für die Auftragsposition.

Hinweis:

Die Standardwährung für die Bestellmerkmale in Ihren Produktangeboten basiert auf dem Systemgebietsschema [glide.system.locale]. Die Währung für die Preisgestaltung der Bestellpositionen wird für das Land angezeigt, das Sie bei der Konfiguration Ihres Kundenkontos festgelegt haben. Wenn Sie eine andere Währung als die Gebietswährung des Systems festlegen, konvertiert Now Platform sie in die für Ihren Kunden spezifische Währung und zeigt die Preisdetails an.

Sie können die Beträge, die in den Feldern „Preisgestaltung“ angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Die Beträge werden nur erhöht oder verringert, wenn Sie nicht obligatorische Produktangebote hinzufügen oder entfernen oder die Merkmalswerte oder die Bestellmengen für eine Position ändern.

Registerkarte „Produktänderung – Details – Preisgestaltung“.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren pro Einheit	Monatliche wiederkehrende Gesamtgebühren pro Einheit für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den monatlich wiederkehrenden Gebühren pro Stückpreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Nicht wiederkehrende Gebühren pro Einheit	Einmalige Gesamtgebühren pro Einheit für diese Bestellposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr. Diese Gebühr basiert auf den einmaligen Gebühren pro Stückpreis, die im Produktkatalog für jede Merkmalsoption im ausgewählten Produktangebot definiert sind.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für die Auftragsposition. Dieser berechnet sich, indem alle merkmalsbezogenen Optionspreise addiert und dann mit der Bestellmenge des Einzelpostens multipliziert werden. Der Preis des Auftragspositionselements der obersten Ebene enthält die folgenden Informationen:

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

Feld	Beschreibung
	○ Monatliche wiederkehrende und nicht wiederkehrende Gebühren pro Einheit für das Produktangebot. ○ Preise, die im Produktkatalog für die Merkmalsoptionswerte definiert sind, die Sie für die Bestellposition der obersten Ebene festgelegt haben.

4. Um die Merkmalsoptionen und -werte für die Auftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Merkmale**.

Registerkarte „Produktänderung – Merkmale“

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das dem Produktangebot zugewiesen ist. Zu den Merkmalen gehören Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware und Software.
Merkmalswert	Optionen, die Sie für die obligatorischen Merkmale auswählen können, die dem Produktangebot zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

5. Um die Werte für die Auswahl der Merkmalsoptionen mit (leeren) Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie im Bereich Merkmale auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ), das in der Spalte Details angezeigt wird.
   b. Wenn das Fenster „Bestellmerkmale“ angezeigt wird, füllen Sie die Felder aus.

Registerkarte „Produktänderung – Merkmale“

Feld	Beschreibung
Merkmal *	Merkmal, das dem Produktangebot zugewiesen ist. Zu den Merkmalen gehören Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware und Software.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das ausgewählte

Automatische Übersetzung

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

c. Nachdem Sie die Merkmalsoptionen und -werte überprüft und aktualisiert haben, klicken Sie auf **Aktualisieren**.

6. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Merkmalswerte für ein gesamtes Produkt von einem Zielstandort an einen anderen oder von einem Produktangebot in ein anderes zu kopieren:

a. Wählen Sie im Abschnitt „Auftragspositionen (n)“ das Produktangebot aus, das Sie klonen möchten.

b. Klicken Sie auf Details, um zum Bereich **Details**– Auftragspositionselement zurückzukehren.

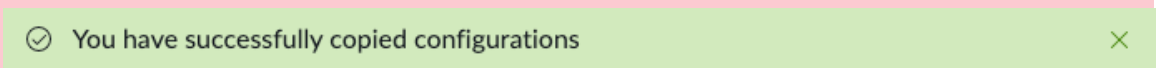
c. Klicken Sie im Feld **Produktangebot** auf das Symbol für die Konfiguration der Bestellposition ( ).

d. Wenn das Konfigurationsfenster „Standorte zum Kopieren auswählen“ angezeigt wird, füllen Sie die Felder aus:

Wählen Sie Standorte aus, um dieses Konfigurationsfenster zu kopieren

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Standorts, den Sie zum Kopieren einer Produktkonfiguration ausgewählt haben.
Produktangebot *	Name des Produktangebots, das Sie zum Kopieren einer Produktkonfiguration aus ausgewählt haben.
An Standorte kopieren *	Namen der Standorte, in die Sie die Produktkonfiguration kopieren möchten. i. Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus. ii. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Ort aus.

e. Klicken Sie auf **Kopieren**. Wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist, wird die folgende Meldung angezeigt:



Dieser Prozess kopiert die Produkthierarchie für das Produktangebot von ihrem Standort an die angegebene Kopie am Standort. Wenn am Zielstandort dieselben Angebotspositionen vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.

8. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Bestellpositionen fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Bestellpositionen, und übermitteln Sie den Change-Auftrag für den Produktbestand

Überprüfen Sie alle Bestellpositionen als letzten Schritt im Prozess zur Änderung des Bestandsdatensatzes einer Produktbestellung. Bearbeiten Sie die Bestelldetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Genehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zur Auftragsprüfung und zu Genehmigungen bei Erfüllung finden Sie unter Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen)..

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Produktänderung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Bestellpositionen.
[store-future: BEGIN review]

Formular „Produktänderung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, das der Kunde ändert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatlich wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.

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

Hinweis:
Sie können die Beträge, die in den Preisfeldern angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie ändern sich nur, wenn Sie die Merkmalswerte für die Bestellpositionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bestellpositionsdetails für die Produktbestellung.

[End]

2. Um die Details für ein Auftragspositionselement zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau ( ) neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Die Registerkarten **Detail** und **Aktivität** werden geöffnet.

      Hinweis:
      Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter Formular „Auftragspositionen“ (Kundenaufträge).

   b. Füllen Sie auf der Registerkarte **Detail** die Informationen zur Bestellposition aus, und klicken Sie dann auf **Aktualisieren**.
   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiform-Kommentar oder einen internen Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition ein:
      - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
      - Text, den Sie in den Block Arbeitsnotizen (privat) eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
   d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.
4. Wenn die Bestätigungsmeldung Übermittlung erfolgreich angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Wenn Sie die Produktbestellung offiziell absenden, ändert sich der Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann sie überprüfen und zur Change-Erfüllung genehmigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Storniert einen Produktbestellungs-Bestandsdatensatz

Als Anbieter können Sie einen Produktbestandsdatensatz in Now Platform für Ihre Kunden stornieren. Beispielsweise können Sie Ihren aktuellen, veralteten Router abbrechen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

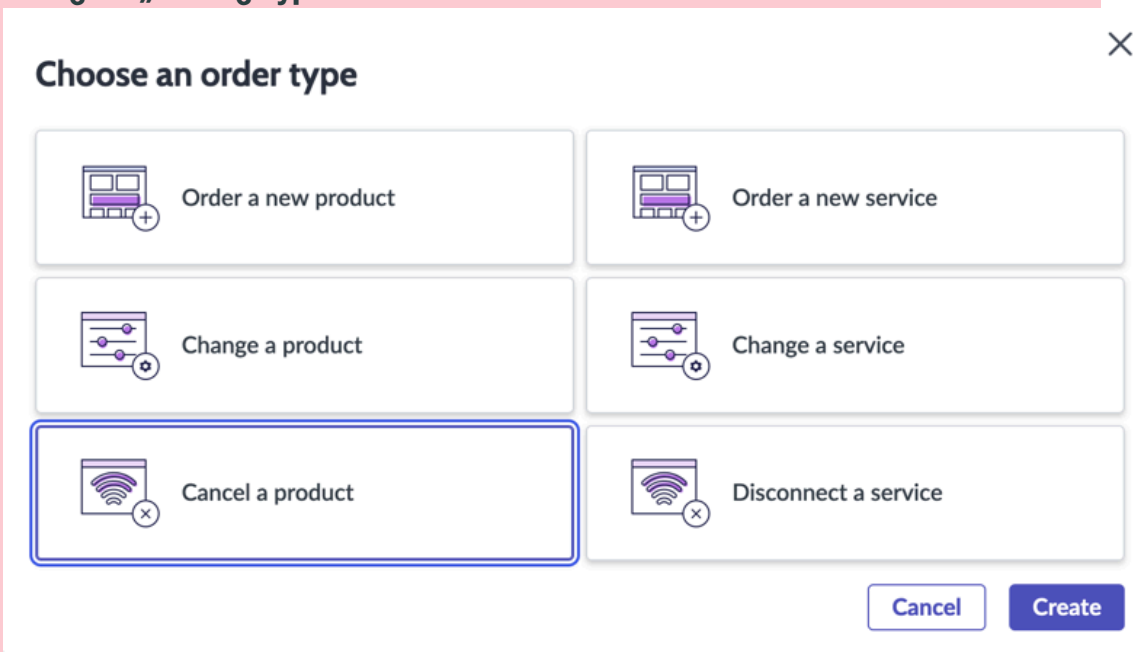
Automatische Übersetzung

© 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.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Um einen Produktbestellungs-Bestandsdatensatz für einen vorhandenen Kunden-Account zu stornieren, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen des konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereichs** ( ) auf **Kundenaufträge**.
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
   c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Bestelltyp wählen“ die **Option Produkt stornieren** aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“.



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie als ersten Schritt im Prozess zum Stornieren eines Produktbestandsdatensatzes den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder 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.

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Produkt stornieren – Bestellformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Stornieren eines Produktbestandsdatensatzes die Produktbestände aus dem verfügbaren Bestand aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zum Formular Produkte auswählen wechseln, zeigt Now Platform eine Liste aktiver Produktbestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihr Kundenkonto. Sie können die Produktbestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern (“) oder das Symbol zum Reduzieren ( ) klicken. Wenn die Produktbestandsliste lang ist, können Sie in der Liste navigieren, indem Sie sich durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Produktbestände zu finden, die Sie stornieren möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Durchsuchen und zeigen Sie einen Produktbestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Produktbestand direkt aus der Bestandsliste auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Um alle Produktbestände auszuwählen, die auf den einzelnen Seiten verfügbar sind, klicken Sie auf **Alle auswählen** und dann auf **Auswählen**.

   Um die gesamte Liste der Produktbestände auszuwählen, klicken Sie auf Alle Seiten **auswählen** in der Inhaltsstruktur.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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:
Informationen zur Auswahl der Produktbestände mithilfe eines Filters finden Sie unter Suchen und zeigen Sie einen Bestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich Alle auswählen auf die Produktbestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Wenn Sie die Auswahl aus einem Produktbestand entfernen möchten, platzieren Sie den Cursor an einer beliebigen Stelle im Change-Auftrag, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

   Wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten aus allen Produktbeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen,** und klicken Sie auf **Ja**.

3. Überprüfen Sie im Informationsbereich zum Produktbestand die Bestelldetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Durchsuchen und zeigen Sie einen Produktbestand mithilfe eines Filters an

Durchsuchen Sie die Produktbestandsdatensätze Ihrer Kunden, und zeigen Sie sie an, indem Sie den Filter als nächsten Stopp im Prozess zum Abbrechen eines Produktbestandsdatensatzes verwenden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
   Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und nach einem Standort zu suchen, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Ort aus.
3. Klicken Sie auf **X**, um einen Standort zu entfernen.
4. Klicken Sie auf das Feld **Produktangebot**, und wählen Sie dann ein Produktangebot aus.
   Die Produktangebote und die zugehörigen Informationen werden aus den aktiven Bestandsdatensätzen des Kunden angezeigt.
5. Klicken Sie auf das Feld **Produktspezifikation**, und wählen Sie dann eine Produktspezifikation aus.
   Die Produktspezifikationen werden angezeigt, wenn Sie das Produktangebot auswählen. Nachdem Sie die Produktspezifikation ausgewählt haben, können Sie den Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Um dem Filter die Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Merkmale hinzufügen**, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie dann ein Merkmal aus.
      Die verfügbaren Merkmale stammen aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.
   b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte ergeben sich aus den von Ihnen ausgewählten Produktspezifikationen.

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

- Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
- Klicken Sie auf **X**, um einen Wert zu entfernen.

Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

6. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse
Der Bestand gefilterter Produkte wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Bestellpositionen, und übermitteln Sie die Stornierung des Auftrags für den Produktbestand

Überprüfen Sie alle Bestellpositionen als letzten Schritt im Prozess zum Stornieren eines Produktbestandsdatensatzes. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie den Bestand einer Produktbestellung stornieren, erstellt Now Platform die Bestellpositionen gemäß den von Ihnen definierten Spezifikationen. Um einen Produktbestellungsbestandsdatensatz zu stornieren und die ausgewählten Bestände übergeordnete Artikel der obersten Bestellung sind, werden die Bestellpositionen sowohl für die übergeordneten als auch die untergeordneten Bestellartikel erstellt. Wenn es sich bei den ausgewählten Beständen um untergeordnete Bestellartikel handelt, werden die Bestellpositionen nur für die untergeordneten Artikel erstellt.

Beispiel: Ihr Kunde möchte die Bestellung für das SD-WAN-Servicepaket stornieren. Nachdem Sie den Produktbestand ausgewählt haben, erstellt Now Platform vier Bestellpositionen für diesen Change-Auftrag, eine für das SD-WAN-Servicepaket und eine für jedes der drei untergeordneten Bestellelemente, z. B. SD-WAN-Controller, SD-WAN-Edge Gerät und SD-WAN-Sicherheit. Wenn Sie einen der drei untergeordneten Bestände ausgewählt haben, wird für den ausgewählten untergeordneten Bestand nur eine Auftragsposition erstellt.

Weitere Informationen zur Auftragsprüfung und zu Genehmigungen bei Erfüllung finden Sie unter Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen)..

Hinweis:
Für den Typ „Change“ und „Trennen“ von Kundenaufträgen wird die folgende Meldung angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Change- oder Trennungsaktion.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Überprüfen Sie im Formular „Produktstornierung“ die allgemeinen und Preisdetails für die Bestellpositionen.

Formular zur Produktstornierung

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Produktangebot	Produktangebot, dessen Stornierung der Kunde anfordert.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatlich wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Auftragsposition.

Hinweis:
Sie können die Beträge, die in den Preisfeldern angezeigt werden, nicht manuell anpassen. Sie ändern sich nur, wenn Sie die Merkmalswerte für die Bestellpositionen ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Bestellpositionsdetails für die Produktbestellung.

2. Um die Details für ein Auftragspositionselement zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau ( ) links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Die Registerkarten **Detail** und **Aktivität** werden geöffnet.

Hinweis:
Weitere Informationen zu diesen Registerkarten finden Sie unter Formular „Auftragspositionen“ (Kundenaufträge).

   b. Füllen Sie auf der **Registerkarte** Detail bei Bedarf die Informationen zur Auftragsposition aus. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**, um die Details des Auftragspositionselements zu aktualisieren.
   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiform-Kommentar oder einen internen Arbeitsauftragstext für die Auftragsposition ein:

Automatische Übersetzung

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

- Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
- Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen (privat)“ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.

d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.

3. Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.

4. Wenn die Bestätigungsmeldung Übermittlung erfolgreich angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie die Produktbestellung offiziell absenden, ändert sich der Status von Entwurf in Neu. Ein Auftragserfüllungsmanager kann sie jetzt überprüfen und zur Stornierung genehmigen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen).

Erfahren Sie, wie Ihr Auftragserfüllungsmanager Kundenaufträge zur Erfüllung überprüfen kann, um sicherzustellen, dass Ihre Kundenaufträge korrekt erfüllt werden.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaufträgen

Nachdem Sie einen Kundenauftrag erfasst haben, wählt der Auftragserfüllungsmanager den Auftrag, den Einzelposten, die Produktspezifikation und die Merkmalsdaten aus, überprüft sie und entscheidet dann, ob der Auftrag genehmigt oder abgelehnt wird. Wenn genehmigt, initiiert und löst der Auftragszerlegungsprozess den Auftragserfüllungs-Flow aus, um den Kundenauftrag zu erfüllen. In der folgenden Tabelle finden Sie eine Liste der Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaufträgen, die Sie ausführen können. Nachdem Now Platform einen Serviceauftrag erfasst hat, wählt der Serviceauftragsmanager den Auftrag, die Einzelposten und die Merkmalsdaten aus, überprüft sie und genehmigt sie dann oder lehnt sie ab. Erfahren Sie, wie dieser Prozess den Auftragserfüllungs-Flow auslöst und die erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung des Serviceauftrags erstellt.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaufträgen

Aufgabe	Beschreibung
1. Wählen Sie einen -Kundenauftrag aus.	Navigieren Sie zu Ihrem Arbeitsbereich, und wählen Sie den Auftrag aus.
2. Überprüfen Sie die Kundenauftragspositionen.	Validiert, dass die zugewiesenen Standorte für jedes bestellte Einzelelement für jedes bestellte Produkt korrekt sind.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für die Kundenauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass die Kundenkontaktinformationen für die Kundenauftragsposition korrekt sind.
4. Überprüfen Sie die Produktspezifikationen, die mit der Kundenauftragsposition verknüpft sind.	Aktualisieren Sie die Kundenposition nach Bedarf.
5. Überprüfen Sie die Auswahl der Bestellmerkmale für die Kundenauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass die Auswahl der Kundenmerkmale korrekt 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.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Kundenaufträgen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
6. Nachdem Sie sich vergewissert haben, dass alle Bestelldetails korrekt sind, genehmigen Sie den Kundenauftrag zur Erfüllungsverarbeitung.	Genehmigen Sie den Kundenauftrag.
7. Führen Sie die Aufgaben für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung aus.	Stellen Sie sicher, dass der Kundenauftrag ordnungsgemäß erfüllt wird.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, und überprüfen Sie die Details zu Account, Kontakt, Preisgestaltung und Datum, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und vollständig ist. Bei Bedarf können Sie einen Kundenauftrag überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

   Hinweis:
   Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

   Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie über das Symbol Listen konfigurierbarer Arbeitsbereiche (auf **Kundenaufträge**.
   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
      - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.
   c. Wählen Sie die Kundenbestellung aus, die Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um bestehende Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Um den Kundenauftrag auszuwählen, den Sie überprüfen möchten, klicken Sie im Arbeitsbereich Kundenauftragsmanagement auf die entsprechende Kachel.
3. Überprüfen Sie im Formular Kundenauftrag die Bestellnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Kundenauftrag.
4. Um einen Kundenauftrag im Status In Bearbeitung zu überarbeiten oder dessen Stornierung anzufordern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Bestelländerungen während der Ausführung finden Sie unter Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.

5. Nehmen Sie im Kundenauftrag die erforderlichen Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validiert die Kompatibilität der zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags

Validieren Sie die zugehörigen Bestellpositionen Ihres Kundenauftrags, einschließlich der horizontalen Spezifikationsbeziehungen, um sicherzustellen, dass die auftragsbezogenen Informationen zur Erfüllung Ihres Kundenauftrags korrekt generiert wurden.

Vorbereitungen
Eine horizontale Spezifikationsbeziehung wird definiert, indem eine Kompatibilitätsregel zwischen den Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen in einem Produktkatalog definiert wird.

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Nachdem Sie eine Kompatibilitätsregel definiert haben, können Sie beim Erfassen eines Kundenauftrags die auftragsbezogenen Elemente validieren, bevor Sie den Auftrag genehmigen. Für diese Validierung überprüfen Sie die Spezifikationsbeziehungen der Bestellpositionen und die Bestelleingabedaten Ihres Kunden, als Sie den Auftrag erstellt haben.

Validierungen finden auf zwei Ebenen statt:

1. Validierungen vor der Auftragsgenehmigung Wenn diese Validierungen fehlschlagen, wird der Auftragszerlegungsprozess nicht angehalten. Es finden folgende Validierungen statt:
   - Quellspezifikation und Quellspezifikationskonfiguration
   - Validierung der Kompatibilität
   - Validierung der kompatiblen Menge
2. Validierung zum Zeitpunkt des Abschlusses eines Domänenauftrags. Wenn diese Validierung fehlschlägt, wird der Auftragserfüllungsprozess beendet. Es finden folgende Validierungen statt:
   - Quellspezifikation und Quellspezifikationskonfiguration
   - Validierung der Kompatibilität

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

- Validierung der kompatiblen Menge
- Konfiguration kompatibler Elemente

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie im Listensymbol des konfigurierbaren Arbeitsbereichs ( ) auf **Kundenaufträge**.

b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
   - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

c. Wählen Sie die Kundenbestellung aus, die Sie validieren möchten:
   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
   - Um die vorhandenen Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Um die zugehörigen Artikel des Kundenauftrags zu validieren, klicken Sie im Formular „Kundenauftrag“ auf **Zugehörige Artikel validieren**.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Now Platform zeigt die folgende Meldung an: Vorausgesetzt, zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass für die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erforderlich ist, und Sie können mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Now Platform zeigt eine Nachricht an, die bestätigt, ob die Auftragsinformationen zusätzliche Details für ihre Zerlegung erfordern. Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Für Kundenaufträge vom Typ „Change“ und „Disconnect“ wird die folgende Meldung angezeigt, um die zugehörigen Artikel des Kundenauftrags zu validieren.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Change- oder Trennungsaktion.

3. Klicken Sie auf **Genehmigen**.

Hinweis:
Bei der Genehmigung von Auftragsanforderungen mit horizontalen Beziehungen für den Change- und Trennungstyp analysiert das System ServiceNow® die Auswirkungen auf die Produktbestandsbeziehungen und zeigt eine Meldung an, wenn die vorhandenen Beziehungen aufgrund der Auswirkungen des vom Kunden angeforderten Change für ungültig erklärt werden.

Nächste Maßnahme
Überprüfen und aktualisieren Sie die zugehörigen Elemente der Auftragsposition. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die mit einer Auftragsposition verbundenen Artikel für eine Kundenauftragsposition.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag

Überprüfen Sie die Einzelposten und die zugehörigen Details eines Kundenauftrags, um sicherzustellen, dass alle Einzelposten und Details korrekt und vollständig sind. Die zugehörigen Details umfassen die Merkmale der Serviceauftragsposition und die Kontakte.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Formulare Kundenauftragsposition und Kundenauftragsmerkmal zusammen verwenden, können Sie:

- Zeigen Sie ein vorhandenes Kundenauftragspositionselement an.
- Zeigen Sie ein neues Merkmal einer Bestellposition an, fügen Sie es hinzu, ändern oder löschen Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Kundenauftrag.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie über das Symbol Listen konfigurierbarer Arbeitsbereiche (auf **Kundenaufträge**.

b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

- Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
- Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

c. Wählen Sie die Kundenbestellung aus, die Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:

- Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
- Um bestehende Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich Kundenauftragsmanagement den Kundenauftrag aus, und klicken Sie dann auf die entsprechende Kachel.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt zu den Feldern des Arbeitsbereichs für Kundenauftragsmanagement in Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement und in den Formularen für Kundenaufträge in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

3. Nachdem Sie den Kundenauftrag im Formular „Kundenauftrag“ ausgewählt und geöffnet haben, klicken Sie auf **Auftragspositionselemente (n),** um die Kundenpositionsdetails anzuzeigen.
(n) stellt die Anzahl der Gesamtanzahl der Bestellpositionen für den Kundenauftrag dar. Das Formular „Auftragspositionen“ wird angezeigt.

4. Wählen Sie eine vorhandene Kundenauftragsposition aus, um sie zu überprüfen, fügen Sie eine neue hinzu, oder wählen Sie die zugehörige Produktspezifikation zur Überprüfung aus.

5. Überprüfen Sie im Formular die allgemeinen Details für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Auftragspositionselemente“-Formular für Einzelposten-Detailfelder im Formular „Auftragspositionselement“ (Kundenbestellungen) in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

6. Überprüfen Sie die Preisdetails für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Formular „Auftragspositionen – Preisdetailfelder“ im Formular „Auftragsposition“ (Kundenbestellungen) in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

7. Überprüfen Sie die verbleibenden Details für die ausgewählte Kundenauftragsposition.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Formular „Auftragspositionen“ – weitere Detailfelder im Formular „Auftragsposition“ (Kundenbestellungen) in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Informationen zu den Details von zu Bestellpositionen zugehörigen Elementen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.
9. Informationen zur Überprüfung der Details der externen Produktbestands-ID finden Sie unter Überprüfen Sie die Details des externen Produktbestands für einen Kundenauftrag.
10. Um alle Aktualisierungen zu speichern, die Sie an der Kundenauftragsposition vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme
Überprüfen und aktualisieren Sie bei Bedarf den zugehörigen Kontakt, die Werte für Bestellmerkmale und die Bestellaufgaben.

Hinweis:

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)** (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Formular Kundenauftrag anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfall finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die aktuellen Kontaktinformationen eines Kunden, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass die Informationen immer korrekt sind. Sie können Kundenkontakte nach Bedarf auch hinzufügen, ändern oder löschen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Um die Kundenkontakte anzuzeigen, die derzeit einer Auftragsposition zugeordnet sind, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.
2. Klicken Sie auf **Auftragspositionselement Kontakte**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontakte für Auftragspositionselement“.

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts
Nachname	Nachname des Kundenkontakts
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer für den Kundenkontakt.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
E-Mail	E-Mail-Adresse für den Kundenkontakt

4. Um einen Kundenauftragskontakt hinzuzufügen oder zu löschen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikation, die einer ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet ist. Eine Produktspezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf Funktionsebene ein Produkt definieren können, das ein Anbieter an den Kunden verkauft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.

Prozedur

1. Um die zugehörigen Produktspezifikationen anzuzeigen, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie im Feld **Produktspezifikation** die Produktspezifikation aus, die Sie überprüfen möchten.
3. Überprüfen Sie im Formular die Produktspezifikation, und aktualisieren Sie sie gegebenenfalls.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Produktspezifikation – Formularfelder“ im Bestellpositionselement (Kundenaufträge) in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktspezifikation des Kundenauftrags-Positionselements abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Kundenauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalsoptionswerte, die einem Kundenauftrag zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass die Auswahl des Kunden korrekt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Jedes Produktangebot verfügt über eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen. Die Merkmale sind generisch und können einer oder mehreren Produkt-, 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.

oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet werden. Jedes Merkmal hat einen bestimmten Eingabetyp (Kontrollkästchen, Liste, Anhang) und kann eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung.

Prozedur

1. Um die zugehörigen Bestellmerkmalswerte anzuzeigen, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.
2. Klicken Sie auf **Bestellmerkmale (n)**, wobei (n) die Anzahl der Produktmerkmale ist, die der ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie im Formular die Werte für die Kundenauftragsmerkmale, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Werte der Bestellmerkmale“.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Kundenauftragsmerkmal zugeordnet ist. Klicken Sie auf die Produktspezifikation, um Spezifikationsdetails anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition.
Merkmal	Ausgewähltes Merkmal, z. B. Datenpaket, für die Bestellposition. Klicken Sie auf das Merkmal, um die Merkmalsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Details umfassen den Merkmalnamen, die Beschreibung und den Eingabetyp.
Merkmalswert	Wert, den Sie für die Merkmalsoption ausgewählt haben. Beispiel: Unbegrenzt für die Option „Datenpaket unbegrenzt“. Klicken Sie auf den Merkmalswert, um die Details des Merkmalswerts anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte umfassen Folgendes: ○ Name der zugeordneten Spezifikation ○ Merkmalname ○ Ausgewählter Merkmalswert ○ Zugehörige Merkmalsoption ○ Zugehöriges Auftragspositionselement
Merkmalsoption	Name der Merkmalsoption. Beispiel: Unbegrenzt für die Option „Datenpaket unbegrenzt“. Klicken Sie auf die Merkmalsoption, um die

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Details der Merkmalsoption anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte umfassen den Namen der Merkmalsoption und die zugehörigen Merkmale.

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Kundenauftragsmerkmale abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die mit einer Auftragsposition verbundenen Artikel für eine Kundenauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Informationen zu auftragspositionsbezogenen Elementen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass die Informationen zu Ihren Kunden immer korrekt sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren.

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie im Listensymbol des konfigurierbaren Arbeitsbereichs ( ) auf **Kundenaufträge**.

b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
   - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

c. Wählen Sie die Kundenbestellung aus, die Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
   - Um Ihre Bestandskundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

Automatische Übersetzung

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

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement den Kundenauftrag aus, und klicken Sie dann auf eine Kachel.
3. Um die Details zum Kundenpositionselement anzuzeigen, klicken Sie auf **Bestellpositionen (n)**. (n) stellt die Anzahl der Gesamtanzahl der Bestellpositionen für den Kundenauftrag dar. Das Formular „Auftragspositionen“ wird angezeigt.
4. Um die zugehörigen Artikel für eine Bestellposition anzuzeigen, wählen Sie eine Kundenauftragsposition aus.
5. Klicken Sie auf **Zugehörige Artikel zur Auftragsposition (n)**, wobei (n) die Anzahl der zugehörigen Artikel zur Auftragsposition ist, die der ausgewählten Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
6. Überprüfen Sie im Formular die zugehörigen Elemente der Kundenauftragsposition, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Zugehörige Elemente der Auftragsposition“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des zugehörigen Elements der Auftragsposition.
Auftragspositionselement	Nummer des Auftragspositionselements.
Zugehöriges Auftragspositionselement	Zielauftragspositionselement, dem das ausgewählte Auftragspositionselement zugeordnet ist.
Spezifikation	Spezifikationsname des zugehörigen Produktbestands.
Zugehöriger Produktbestand	Aktiver Produktbestand, dem das ausgewählte zugehörige Element der Auftragsposition zugeordnet ist und das eine Beziehung „Erfordert“ aufweist.

Hinweis:
Um einen Auftrag zu überarbeiten oder für die laufende Change-Anforderung zu ändern, aktualisieren Sie die Auftragsdetails im Zusammenhang mit Bestellpositionen vor der Genehmigung. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die einer Produktbestellung zugeordnet sind.

7. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der zugehörigen Artikel für die Kundenauftragsposition fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Details des externen Produktbestands für einen Kundenauftrag

Überprüfen Sie die externen Bestandsdetails der Kundenaufträge, die Sie während des Auftragserfassungsprozesses vom externen CPQ-System (Configure, Price, and Quote) erhalten haben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_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. Zeigen Sie die externen Produktbestände an, die derzeit einer Auftragsposition zugeordnet sind, indem Sie die Kundenauftragsposition auswählen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie **Externe Produktbestände**aus.
3. Überprüfen Sie die Feldwerte im Formular.

Hinweis:
Um eine neue externe Produktbestandstabelle zu erstellen, wählen Sie **Neu**, und füllen Sie das Formular aus.

Formular „Externer Produktbestand“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der externen Bestands-ID.
Bestands-ID des externen Produkts	Externe Produktbestands-ID aus dem CPQ-System.
Auftragspositionselement	Nummer des Auftragspositionselements, für das die externe Bestands-ID erfasst wird.
Status	Status der externen Produktbestands-ID: **Gültig** Beim Schließen des Auftrags wurde der Status der externen Produktbestands-ID auf „Gültig“ aktualisiert. **Ungültig** Während der Auftragsänderungen während der Ausführung wurde der Status der externen Produktbestands-ID auf „Ungültig“ aktualisiert. **Hinweis:** Der Status der externen Bestands-ID wird aktualisiert, nachdem die Auftragserfüllung abgeschlossen ist (der Auftragsstatus lautet „Abgeschlossen“).

4. Speichern oder löschen Sie die Produktbestandsdetails.

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie den zugehörigen Kontakt, die Auftragsmerkmalwerte und die Auftragsaufgaben. Siehe Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag und Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen)..

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Kundenbestellungen (Produktbestellungen) genehmigen und erfüllen

Erfahren Sie, wie Ihre Organisation die Anwendung Auftragsmanagement zur Erfüllung von Kundenaufträgen verwenden kann.

Ihr Auftragserfüllungsmanager und Ihr Auftragserfüllungsmitarbeiter müssen die Genehmigungs- und Erfüllungsaufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Aufgaben zur Verarbeitung von Kundenaufträgen

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie einen Kundenauftrag, und genehmigen Sie ihn, oder lehnen Sie ihn zur Erfüllung ab.	Ein Auftragserfüllungsmanager genehmigt eine Kundenbestellung zur Erfüllung oder lehnt sie ab. Wenn dies genehmigt wird, kann die Verarbeitung der verkauften Produkt- und Auftragsaufschlüsselung stattfinden. Wenn er abgelehnt wird, sind weitere Untersuchungen erforderlich. Weitere Informationen finden Sie unter: • Genehmigen Sie einen Kundenauftrag zur Erfüllung, oder lehnen Sie ihn ab • Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge • Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung
Überprüfen Sie die Produktbestellungen, die dem genehmigten Kundenauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft die Produktaufträge, die für die Kundenauftragsposition generiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
Verwenden Sie die Orchestration-Plan-UI, um die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu überprüfen, die dem genehmigten Kundenauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft den Orchestration-Status und die hierarchische Struktur für einen ausgewählten Kunden- oder Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Sie zeigt an, wie viel Fortschritt im Erfüllungsprozess erzielt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen.
Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Kundenauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungsmitarbeiter führt die Aufgaben aus, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung erforderlich sind, einschließlich des Markierens von Auftragsaufgaben als abgeschlossen. Der Auftragserfüllungsmanager erstellt die Auftragsausfalldatensätze für die Auftragsaufgaben, die nicht abgeschlossen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter:

Automatische Übersetzung

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

Aufgaben zur Verarbeitung von Kundenaufträgen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen • Auftragsausfall verwalten
Gehen Sie anhand der Ausfalldatensätze im Auftrag nach, die nicht abgeschlossen werden konnten, und weisen Sie sie für weitere Untersuchungen neu zu.	Ein Auftragserfüllungsmanager überprüft die Aufgaben, die in den Ausfalldatensätzen des Auftrags nicht abgeschlossen werden konnten, und weist die Auftragsaufgaben den Erfüllungsmitarbeitern zur Untersuchung und Lösung neu zu. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz

[End]
[store-future: BEGIN review]

Genehmigen Sie einen Kundenauftrag zur Erfüllung, oder lehnen Sie ihn ab

Wählen Sie einen Kundenauftrag aus, und überprüfen Sie die Details zu Account, Kontakt, Preisgestaltung und Datum, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und vollständig ist. Wenn Sie ein Auftragserfüllungsmanager sind, können Sie einen Kundenauftrag mit dem Status Neu zur Erfüllung genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn in Release San Diego oder höher nach der Genehmigung eines Auftrags die folgende Fehlermeldung angezeigt wird, bedeutet dies, dass das erforderliche Upgrade-Skript nicht ausgeführt wurde.

> Einige der OMT-Tabellen müssen neu übergeordnet werden. Wenden Sie sich an den Administrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Das Post-Upgrade-Skript führt die erforderliche Neuüberordnung und Spaltenheraufstufung der Auftragsverwaltungstabelle durch. Wenn das Skript nicht ausgeführt wurde, funktionieren die Funktionen für die Auftragsaufschlüsselung und die Auftragserfüllung erst dann wie geplant, wenn Ihr Systemadministrator sie ausführt. Weitere Informationen finden Sie unter Umstrukturierte Auftragsmanagement-Tabellen (ReleaseSan Diego und höher).

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie über das Symbol Listen konfigurierbarer Arbeitsbereiche (auf **Kundenaufträge**.

b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
   - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

c. Wählen Sie die Kundenbestellung aus, die Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
   - Um bestehende Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Um den Kundenauftrag auszuwählen, den Sie überprüfen möchten, klicken Sie im Arbeitsbereich Kundenauftragsmanagement auf die entsprechende Kachel.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt zu den Feldern des Arbeitsbereichs für Kundenauftragsmanagement in Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement und in den Formularen für Kundenaufträge in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

3. Überprüfen Sie im Formular Kundenauftrag die Bestellnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Kundenauftrag.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt über Felder des Formulars „Kundenaufträge“ in Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement und Kundenauftragsformulare.

4. Um die Erfüllung eines Kundenauftrags im Status Neu zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge

Erfahren Sie, wie die AnwendungAuftragsmanagement den Produkt- und Servicebestand des Kunden erstellt und verwaltet. Mit dieser Anwendung können Sie einen genauen Bestand Ihrer Kundenprodukte und -services verwalten.

Übersicht

In der Konfiguration verkaufter Produkte werden die Produktspezifikationen und Services (sowohl kunden- als auch ressourcenorientiert) gespeichert, die einem verkauften Produkt in einem Kundenauftrag zugeordnet sind. Der Datensatz „Verkauftes Produkt“ [sn_prd_pm_charactersteller] enthält Informationen zu den Workflows für neue und geänderte Aufträge.

Neuer Auftrags-Workflow

Der neue Bestell-Workflow sieht wie folgt aus:

1. Nachdem der Erfüllungsmanager die Kundenbestellung genehmigt hat, wird der Datensatz „Merkmale verkaufter Produkte“ [sn_prd_pm_charactersteller] erstellt. Dieser Datensatz enthält Platzhalter für alle Spezifikationen, die nach der Aufschlüsselung generiert werden. Die zugeordneten Modelle haben den Status Installation Ausstehend.
2. Wenn während des Erfüllungsprozesses die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz auf Aktiv aktualisiert.
3. Wenn Sie den Kundenauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Kundenauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.

Workflow für Change-Auftrag

Der Workflow für Change-Aufträge sieht wie folgt aus:

1. Nachdem der Erfüllungsmanager den Kundenauftrag genehmigt hat, wird der Status der geänderten oder entfernten Spezifikationen in Change Ausstehend aktualisiert. Die Modelle, die den geänderten Spezifikationen zugeordnet sind, werden ebenfalls aktualisiert, um das aktuelle Modell widerzuspiegeln, das aufgrund der Änderung generiert wurde.
2. Wenn während des Erfüllungsprozesses die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz „Merkmale des verkauften Produkts“ [sn_prd_pm_charactersteller] in „Aktiv“ geändert.
3. Wenn Sie den Kundenauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Kundenauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.
4. Wenn der Change-Auftrag eine Anforderung zum Trennen eines Produkts oder Services enthielt, wird der zugehörige Datensatz des verkauften Produkts in den Status Inaktiv versetzt, nachdem der Auftrag abgeschlossen wurde.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kundenaufträge zur Erfüllung in Domänenaufträge zerlegen können. Domänenaufträge sind die Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge, die während der Aufschlüsselung 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.

Wenn ein Erfüllungsmanager eine Kundenbestellung genehmigt, findet eine Verarbeitung statt, bei der die Kundenbestellung zur Erfüllung in ihre Domänenaufträge zerlegt wird. Diese Bestellungen basieren auf den Spezifikationen und Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog definiert sind.

Genehmigung des Kundenauftrags

1. Ein Erfüllungsmanager validiert jede Kundenbestellung, um sicherzustellen, dass die Bestellpositionen die erforderlichen Details für die Erfüllungsverarbeitung enthalten. Ein Erfüllungsmanager überprüft die Informationen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

Auftragsaspekt	Weitere Informationen
Produktspezifikationen	Weitere Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition.
Merkmale des Kundenauftrags	Weitere Informationen zu den Merkmalen des Kundenauftrags finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Kundenauftrag.

2. Während der Verifizierung kann der Erfüllungsmanager auch Korrekturen oder Aktualisierungen an einigen Merkmalen vornehmen.
3. Nach Abschluss der Verifizierung kann der Erfüllungsmanager die Kundenbestellung genehmigen, indem er im Formular Kundenbestellung auf die Aktion **Genehmigen** klickt.

   Durch die Genehmigung des Kundenauftrags wird der Status des Auftrags auf Bestätigt festgelegt und der Aufschlüsselungsprozess gestartet.

Aufschlüsselung der Kundenauftragsposition

Wenn ein Kundenauftrag genehmigt wird, erfolgt eine Auftragszerlegung. In diesem Prozess generiert Now Platform die Produktbestellungen und die zugehörigen Service- und Ressourcenaufträge für jede Kundenauftragsposition. Die Generierung dieser Aufträge basiert auf den folgenden Produktkatalogdefinitionen für die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen:

- Spezifikationen
- Spezifikationsbeziehungen
- Aufschlüsselungsregeln

Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter:

- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Aufschlüsselung basierend auf Spezifikationsbeziehungen

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen einem Produkt, einem Service und einer Ressource. Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie

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

optional Aufschlüsselungsregeln erstellen, um anzugeben, wie ein Kundenauftrag zerlegt, erfüllt und an Ihren Kunden geliefert wird.

Am besten lässt sich eine Aufschlüsselungsregel als Ausschlussregel anzeigen. Sie verwenden Aufschlüsselungsregeln, um anzugeben, dass Domänenaufträge von der Erstellung ausgeschlossen werden, wenn Sie einen Kundenauftrag erhalten, der kein Merkmal oder keine Merkmalsoption enthält. In den Demodaten des SD-WAN-Servicepakets geschieht beispielsweise Folgendes:

- Eine Spezifikationsbeziehung wird zwischen der Produktspezifikation des SD-WAN-Controllers und den zugehörigen Servicespezifikationen definiert.
- Die Servicespezifikation beschreibt die Services, die für das Produkt erforderlich sind. Wenn eine Bestellung für das SD-WAN-Controller-Produkt eingeht, werden eine Produktbestellung und ein Serviceauftrag für den SD-WAN-Controller-Service generiert.

Die Aufschlüsselung wird für die Spezifikation ausgeführt, die der Kundenauftragsposition und ihrer Hierarchie von Spezifikationen zugeordnet ist. Er funktioniert wie folgt:

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen vom Typ „Gruppen“, „Realisiert als“ oder „Erfordert“ sind, wird bei der Zerlegung des Kundenauftrags ein Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag für die Zielspezifikation erstellt.
- Die Aufschlüsselung stellt die hierarchische Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen während der Generierung der Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge her.
- Wenn die Spezifikationsbeziehung vom Typ „Bestehend aus“ ist, erfolgt keine Aufschlüsselung.

Die Demodaten des SD-WAN-Servicepakets sind ein Beispiel für eine zusammengesetzte Produktspezifikation, die drei weitere Produktspezifikationen bündelt:

- SD-WAN-Controller
- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit

Das SD-WAN-Servicepaket definiert die folgenden Beziehungen:

- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündel-Beziehung zu einem SD-WAN-Controller
- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündel-Beziehung zu einem SD-WAN-Edge-Gerät
- Das SD-WAN-Servicepaket hat eine Bündel-Beziehung zu SD-WAN-Sicherheit

Wenn eine Kundenbestellung für das SD-WAN-Servicepaket eingeht und diese Bestellung genehmigt wird, wird die Aufschlüsselung ausgelöst. Die Kundenauftragsposition für das SD-WAN-Servicepaket hat eine einzelne Produktbestellung für das SD-WAN-Servicepaket. Diese SD-WAN-Servicepaket-Produktbestellung hat drei untergeordnete Produktbestellungen:

- SD-WAN-Controller
- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit (wenn das Optionssicherheitsprodukt bestellt wurde)

Aufschlüsselung basierend auf definierten Aufschlüsselungsregeln

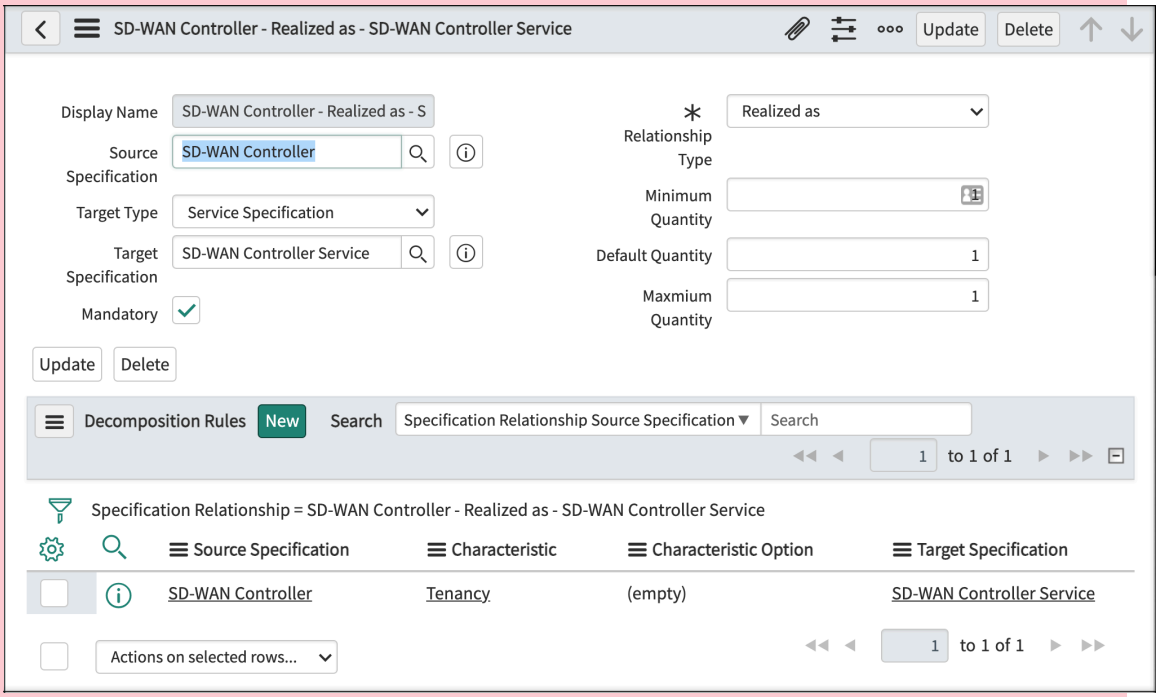
Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen. Mit einer Aufschlüsselungsregel können Sie festlegen, dass Domänenaufträge von

© 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.

der Erstellung ausgeschlossen werden, wenn Sie einen Kundenauftrag erhalten, der kein bestimmtes Merkmal oder keine bestimmte Merkmalsoption enthält.

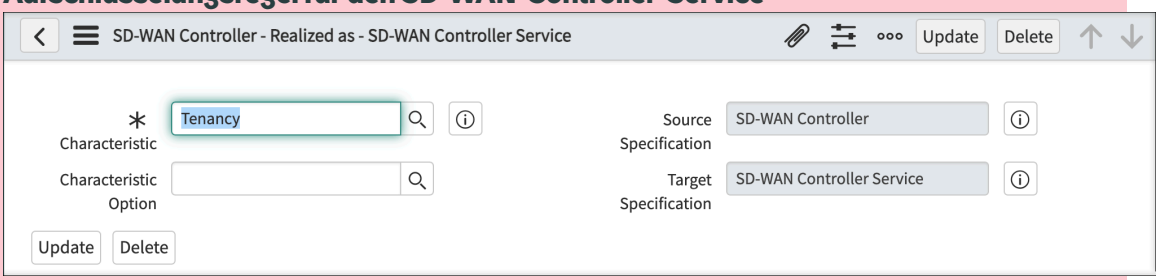
Das folgende Beispiel zeigt, dass das Produktmerkmal SD-WAN Controller Mandantenfähigkeit als optional festgelegt wurde.

Produktmerkmal des SD-WAN-Controller-Mandanten



Im Beispiel sehen Sie, dass für die Produktspezifikationsbeziehung des SD-WAN-Controllers zum SD-WAN-Controller-Service eine Aufschlüsselungsregel definiert wurde. Diese Regel schließt die Spezifikation aus, wenn ein Kunde die Option **Mandantenfähigkeit** nicht auswählt.

Aufschlüsselungsregel für den SD-WAN-Controller-Service



Wenn ein Kunde einen Auftrag platziert und nicht die Option **Mandantenfähigkeit** auswählt, wird kein zugehöriger Serviceauftrag für ihn generiert.

Sie können die Aufschlüsselungsregeln für eine Spezifikationsbeziehung definieren und Verweise auf ein Merkmal und eine Merkmalsoption aufnehmen. Die folgenden Elemente umfassen die Spezifikationsbeziehung:

- Die Quellspezifikation ist die Spezifikation, die die Spezifikationsbeziehung definiert.
- Die Zielspezifikation ist die Spezifikation, für die die Beziehung definiert wird.
- Beide Werte werden automatisch definiert, wenn Sie die Aufschlüsselungsregel aus der Spezifikationsbeziehung 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.

Wenn das Merkmal und der Wert in der Auftragsposition vorhanden sind, wendet Now Platform die Aufschlüsselungsregeln auf die Typaufträge des Typs „Hinzufügen“ und „Ändern“ an. Sie werden nicht auf Kundenauftragspositionen mit einer Bestellaktion Verbindung trennen (Löschen) angewendet.

In diesem Beispiel ist das SD-WAN-Edge-Gerät eine Produktspezifikation und die SD-WAN-Sicherheit eine Servicespezifikation.

- Das SD-WAN Edge Device verfügt über eine Funktion namens WAN Optimization und verfügt über eine Beziehung unter Realisiert als zur SD-WAN-Sicherheit.
- Für diese Beziehung ist eine Aufschlüsselungsregel mit WAN-Optimierung als Merkmal vorhanden.

Wenn Sie einen Auftrag für das SD-WAN-Servicepaket erhalten, der das Merkmal „WAN-Optimierung“ nicht enthält, verhindert die Aufschlüsselungsregel die Generierung eines Serviceauftrags für den SD-WAN-Controller-Service. Die Regel gibt an, dass die Aufschlüsselung dieses Serviceauftrags nur erfolgt, wenn dieses Merkmal bestellt ist.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

Gestaffelte Aufschlüsselung

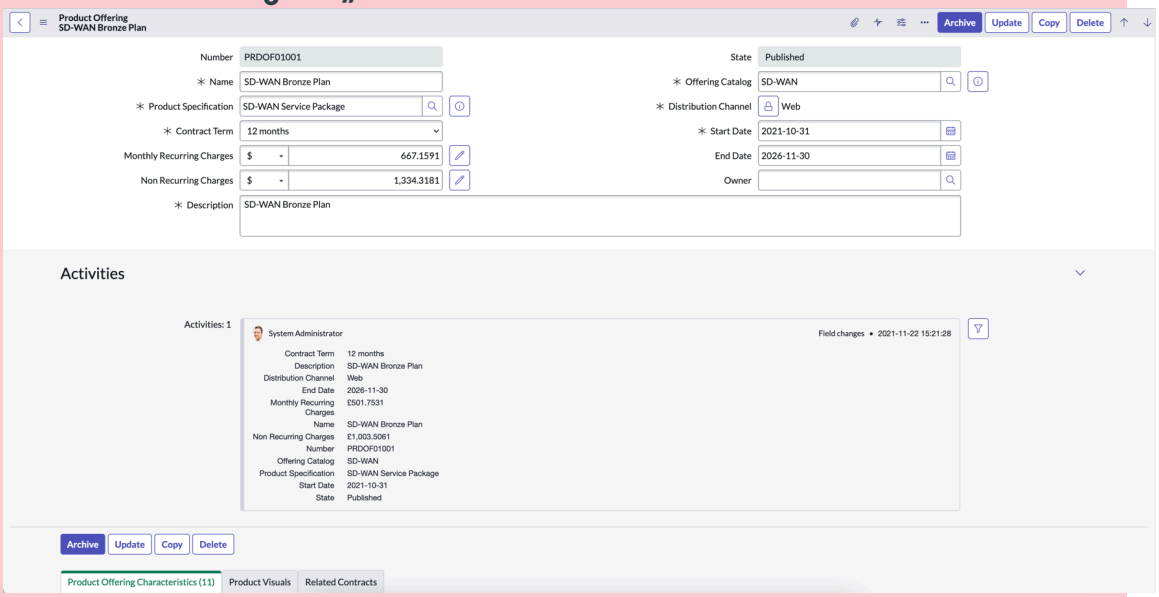
Die gestaffelte Aufschlüsselung hilft Ihnen, Ihre Kundenaufträge auch dann zu erfüllen, wenn Service- und Ressourcenaufträge aus verschiedenen Faktoren erstellt wurden, z. B. aus dem Bedarf eines Kunden, der Verfügbarkeit der Services am Standort des Kunden usw. Bei der gestaffelten Aufschlüsselung werden die Domänenaufträge (Produkt-, Service- und Ressourcenaufträge) zu einem späteren Zeitpunkt während des Auftragserfüllungsprozesses erstellt. Der Aufschlüsselungsprozess basiert auf den neuesten Informationen.

Die einmalige Auftragszerlegung (vor der gestaffelten Aufschlüsselung) funktioniert jedoch gut, wenn die Produkte und Services über die erforderlichen Informationen und Auftragsgenehmigungen verfügen, um die Domänenaufträge für die Auftragserfüllung zu erstellen.

Das folgende Beispiel beschreibt den Prozess der gestaffelten Aufschlüsselung für ein Produktangebot namens SD-WAN-Bronze-Plan.

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

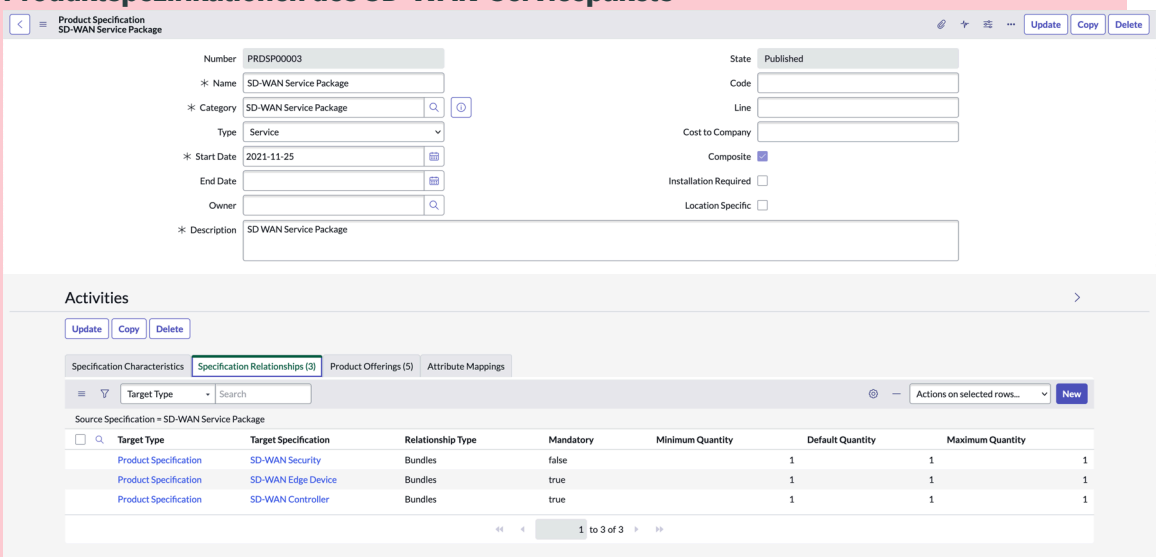
SD-WAN-Produktangebot „Bronze-Plan“.



Das Produktangebot des SD-WAN-Bronzeplans verwendet eine Produktspezifikation, die als SD-WAN-Servicepaket bezeichnet wird (wie im folgenden Beispiel gezeigt), die drei Zielspezifikationen aufweist:

- SD-WAN-Edge-Gerät
- SD-WAN-Sicherheit
- SD-WAN-Controller

Produktspezifikationen des SD-WAN-Servicepakets

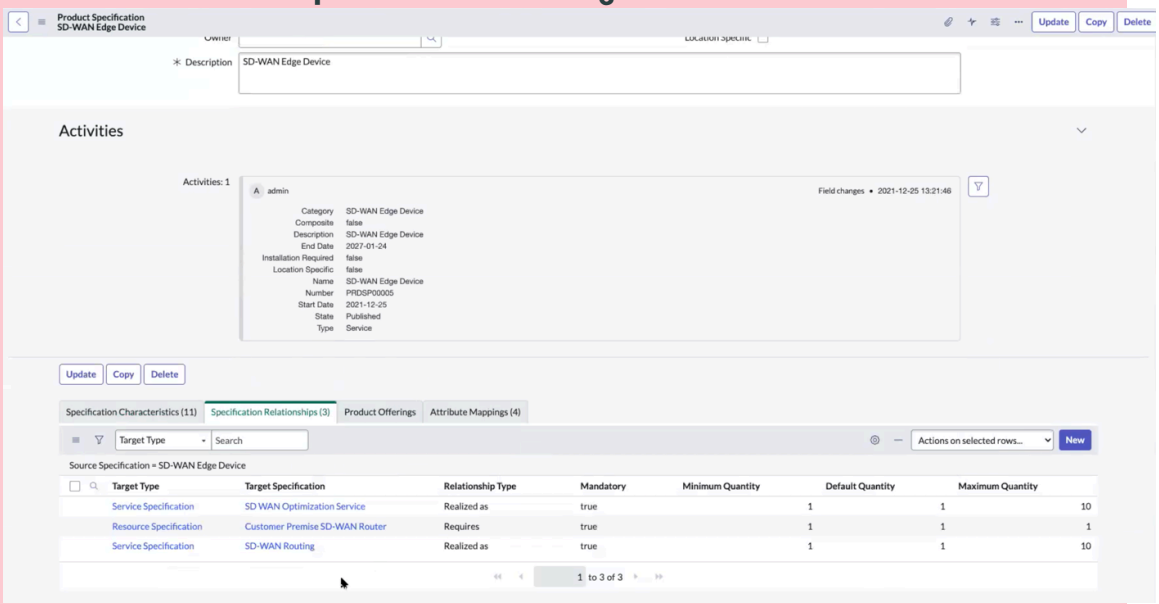


Die Produktspezifikation des SD-WAN-Edge-Geräts weist Spezifikationsbeziehungen mit dem SD-WAN-Optimierungsservice und dem SD-WAN-Routing auf, und die zugrunde liegenden Aufschlüsselungsregeln haben keine Werte für WAN-Optimierungs- und Routing-Merkmale.

Automatische Übersetzung

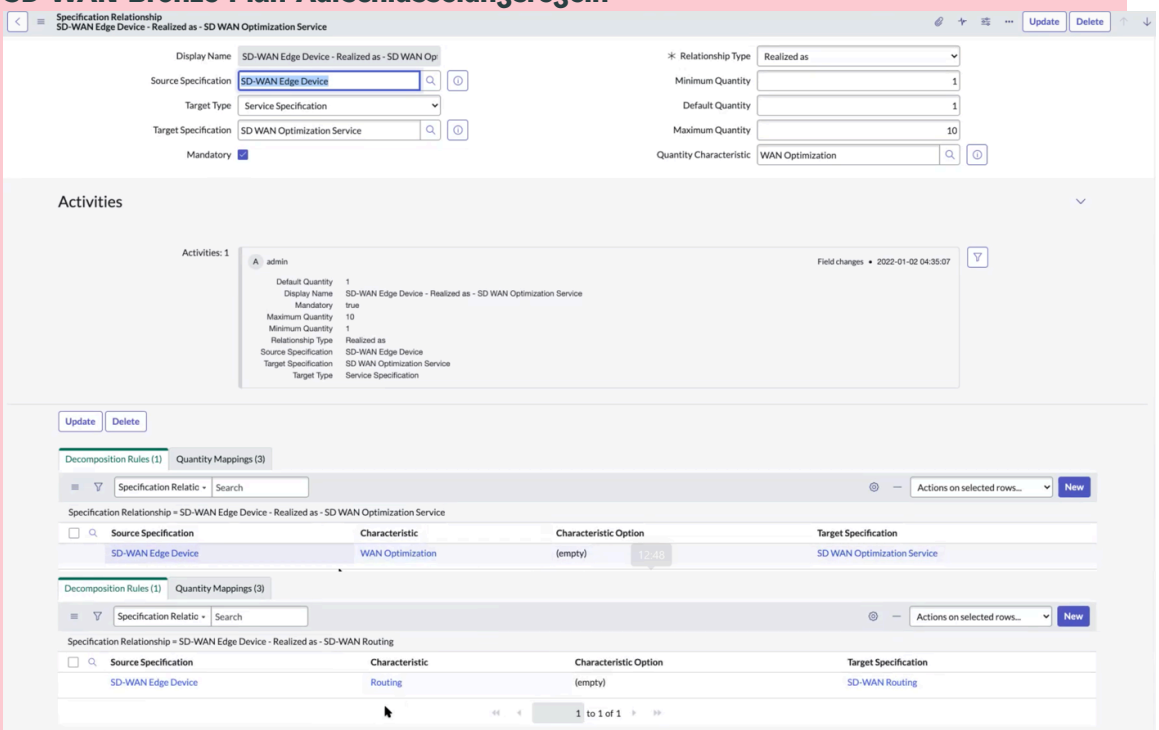
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

SD-WAN-Bronze-Plan-Spezifikationsbeziehungen



Das folgende Beispiel zeigt die Aufschlüsselungsregeln für das Produktangebot für den SD-WAN-Bronze-Plan.

SD-WAN-Bronze-Plan-Aufschlüsselungsregeln



Wenn Ihr Kunde eine Bestellung für das Produktangebot des SD-WAN-Bronzeplans aufgibt und Sie diese Kundenbestellung genehmigen, beginnt die Aufschlüsselung mit der Erstellung der Domänenaufträge gemäß den definierten Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln. Da dieser Kundenauftrag nicht die Werte für diese Merkmale für die Routing- und WAN-Optimierung aufweist, erstellt die Aufschlüsselungsregel die Serviceaufträge nicht.

Im Rahmen des Auftragserfüllungsprozesses müssen jedoch die Informationen für Routing und WAN-Optimierung verfügbar sein. Wenn Ihr Erfüllungsmitarbeiter die Werte für diese

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

Merkmale bereitstellt, erstellt die Aufschlüsselungsregel die erforderlichen Serviceaufträge, und die Auftragsaufschlüsselung wird abgeschlossen.

Mengenbasierte Aufschlüsselung

Die mengenbasierte Aufschlüsselung ermöglicht es Ihnen, Ihren Auftrag entsprechend der Bestellmenge in separate Domänenaufträge zu zerlegen, um den Erfüllungsprozess und unabhängig zu verwalten. Diese Methode unterstützt auch:

- Überarbeitung der Bestellpositionsmenge für Bestellungen während der ausführung, um die Anforderung des Kunden zur Änderung (Erhöhung oder Verringerung) der Bestellmenge zu erfüllen.
- Unterstützung für die Änderung der Produktbestellung, um die Anforderung eines Kunden zur Aktualisierung der Mengenmerkmale zu erfüllen. Sie führt entweder zur Erstellung neuer Produktbestände oder zur Stornierung vorhandener Produktbestände.

Unterstützung für Bestellpositionselemente und Bestellmengenmerkmale

Wenn der Auftragszerlegungsprozess die Auftragsmengeninformationen aus dem Auftragserfassungsprozess verwendet, um mehrere Produktaufträge zu erstellen, die der Einzelpostenmenge für einen Kundenauftrag entsprechen. Ein Service Desk-Mitarbeiter erfüllt dann jede Instanz des Produkts separat, wodurch die Bestandsdatensätze für jede der Erfüllungsinstanzen erstellt werden.

Wenn ein Kunde eine Bestellung für drei Instanzen des Produkts SD-WAN-Servicepaket übermittelt und Sie die Bestellung genehmigen, erstellt der Aufschlüsselungsprozess drei Produktbestellungen für das SD-WAN-Servicepaket, einschließlich einer Produktbestellung für jede Bestellposition. Jede Produktbestellung im SD-WAN-Servicepaket erstellt drei untergeordnete Bestellungen für die Produkte und Services für den Auftragserfüllungsprozess.

Weitere Informationen zum Definieren von Spezifikationsbeziehungen mit Mengenmerkmal und Mengenzuordnung finden Sie unter:

- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Definieren von Zuordnungen für die Weitergabe von Attributwerten an Domänenaufträge

Unterstützung für einen Change-Auftrag mit einem Update für Mengenmerkmale

Wenn Sie die Anforderung eines Kunden erhalten, einen Auftrag durch Änderung eines Produktmerkmals oder Merkmalswerts zu überarbeiten, können Sie einen vorhandenen Produktbestand upgraden oder downgraden. Im Rahmen des Erfüllungsprozesses erstellen Sie entweder neue Produktbestände oder stornieren vorhandene Produktbestände.

- Wenn eine Änderung an einer Mengenmerkmalsoption zu zusätzlichen neuen Produktbeständen führt, erstellt der Aufschlüsselungsprozess die Domänenaufträge für die Zielspezifikation und die Bestände für den Erfüllungsprozess.
- Wenn eine Änderung einer Mengenmerkmalsoption zur Stornierung einiger vorhandener Bestände führt, erstellt der Aufschlüsselungsprozess die Domänenaufträge, die zur Verwaltung der Stornierung und Änderung der Bestände erforderlich sind.
  - Der Erfüllungsprozess benachrichtigt den Auftragserfüllungsmanager, um zu identifizieren, welche Bestände storniert oder aktualisiert werden müssen.
  - Der Aufschlüsselungsprozess legt das Feld **Handlungsbedarf** für die Domänenaufträge auf **„True“** fest.

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

- Der Auftragserfüllungsmanager zeigt diese Aufträge dann im Widget „Handlungsbedarf“ an. Der Auftragserfüllungsmanager kann warten, um die Domänenaufträge zu öffnen, die Produktbestände zur Stornierung auszuwählen oder sie zu aktualisieren, um den Auftragszerlegungs- und Erfüllungsprozess fortzusetzen.

Unterstützung für die Mengenüberarbeitung für Bestellungen während der Ausführung

Wenn der Auftragserfüllungsprozess läuft und Sie eine Anforderung zur Überarbeitung erhalten, um die Menge eines Auftragspositionselements zu erhöhen oder zu verringern, wird dies als Mengenänderung erfasst. Um die Überarbeitung zu integrieren, erstellt der Aufschlüsselungsprozess dann entweder zusätzliche Domänenaufträge (intern als +ve Changebezeichnet) oder storniert die vorhandenen Domänenaufträge (intern als +ve Changebezeichnet) für die Auftragserfüllung.

- Wenn die Anforderung zur Auftragsüberarbeitung einer Erhöhung der Bestellpositionsmenge dient, erstellt der Aufschlüsselungsprozess neue Domänenaufträge, die der aktualisierten Bestellpositionsmenge entsprechen.
- Wenn die Anforderung zur Auftragsüberarbeitung einer Reduzierung der Auftragspositionsmenge dient, initiiert der Aufschlüsselungsprozess den Stornierungsprozess für einige der Domänenaufträge, um die reduzierte Auftragspositionsmenge anzupassen.
- de

Zugehörige Informationen

Unterstützung für Bestellmengen in Auftragsmanagement
[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Produktbestellungen, die für eine ausgewählte Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jede Produktbestellung enthält Service- und Ressourcenaufträge, die erstellt werden, wenn eine Kundenbestellung genehmigt und dann zerlegt wird. Sie sollten jede Produktbestellung und die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind. Sie können die Aufträge nach Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Um die Produktbestellung anzuzeigen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet ist, wählen Sie die Kundenauftragsposition aus, die Sie anzeigen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.
2. Wählen Sie eine vorhandene Produktbestellung aus, um eine Produktbestellung zu überprüfen oder zu erstellen.

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

3. Fügen Sie im Formular eine Produktbestellung hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Produktauftragsdetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
   - 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 Bereich Aktivität im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
4. Um einen zugeordneten Serviceauftrag zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Serviceaufträge (n)**, wobei n für die Anzahl der zugeordneten Serviceaufträge steht.
5. Um die zugeordneten Ressourcenreihenfolgen zu überprüfen, klicken Sie auf die Registerkarte **Ressourcenreihenfolgen (n)**.
6. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Produktbestellung fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einer Produktbestellung zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die für eine ausgewählte Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Domänenserviceaufträge verwalten die Erfüllung der Services, die Sie für das vom Kunden bestellte Produkt bereitstellen.

Prozedur
1. Um den Domänenserviceauftrag anzuzeigen, der einer Kundenposition und einem Produktauftrag zugeordnet ist, wählen Sie die Kundenauftragsposition und den Produktauftrag aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter:
   - Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag
   - Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie einen vorhandenen Serviceauftrag aus, um ihn zu überprüfen, oder fügen Sie einen neuen hinzu.
3. Fügen Sie im Formular einen Serviceauftrag hinzu, oder überprüfen Sie das ausgewählte Serviceauftragsdetail, und aktualisieren Sie es nach Bedarf.
   - 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 Bereich Aktivität im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).

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

4. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung des Serviceauftrags fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen Sie eine ausgehende Anforderung für den Serviceauftrag

Erstellen Sie als Anbieter eine ausgehende Anforderung für die Serviceaufträge. Sie können mit den externen Systemen Service Order Management (SOM) oder Technical Order Management (TOM) interagieren, um den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess zu verwalten.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die ausgehenden Anforderungen werden durch die bidirektionale Integration über eine REST API zwischen Order Management for Telecommunications, Media, and Technology und den externen Systemen aktiviert. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Auftragsmanagement mit externen Systemen in Richtung Osten.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.
2. Wählen Sie die UI-Aktion **Ausgehende Erfüllungsanforderung erstellen aus**.
   - Ein Datensatz mit einer neuen Anforderungs-ID wird auf der zugehörigen Registerkarte „Ausgehende Anforderungen“ mit dem Status „Nicht zutreffend“ erstellt. Der Auftragsmitarbeiter kann die Details dieses neuen Datensatzes in den Arbeitsnotizen anzeigen.
   - Wenn die Anforderungsaktion erfolgreich ist, aktualisiert der Auftragsmitarbeiter den Status dieses neuen Datensatzes in Ausstehend. Wenn die Anforderungsaktion nicht erfolgreich ist, löscht der Auftragsmitarbeiter diesen neuen Datensatz. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die UI-Aktion erneut auswählen, um die ausgehende Anforderung erneut zu initiieren.
   - Wenn die Entscheidungstabelle „Ausgehende Richtlinie für Serviceauftrag“ im Entscheidungsgenerator die Konfiguration des Domänenserviceauftrags als hierarchisch identifiziert hat, werden auch Datensätze für die Hierarchie des einzelnen Serviceauftrags mit derselben Anforderungs-ID erstellt. Wenn er nicht hierarchisch ist, wird ein Datensatz nur für den einzelnen Serviceauftrag erstellt.

Hinweis:

Bei Auftragsänderungen während der Ausführung oder bei Änderungen an der Auftragsergänzung wird das Feld Updates verfügbar im Formular für den Domänenserviceauftrag mit einem Häkchen versehen, und die vorhandene UI-Aktionsbezeichnung ändert sich in **Ausgehende Anforderung überarbeiten**. In dieser überarbeiteten ausgehenden Anforderung werden die Informationen im Zusammenhang mit den Änderungen im Domänenserviceauftrag auch an die externen Systeme gesendet.

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

3. Wählen Sie den Datensatz der ausgehenden Anforderung aus, um die Details der vom externen System empfangenen Auftragsantwort anzuzeigen (siehe folgende Tabelle).

Formular „Ausgehende Anforderung“.

Feldname	Beschreibung
Anforderungs-ID	Ausgehende Anforderungs-ID, die von der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology generiert wird.
Status	Status der ausgehenden Anforderung: **Nicht zutreffend** Erstellt, aber noch nicht in Gebrauch. **Erfüllt** Die Erfüllung des Serviceauftrags ist abgeschlossen. **Ausstehender Fehler** Beim Serviceauftrag ist ein Fehler aufgetreten, und er wartet auf eine Lösung. **Fehlgeschlagen** Der Datensatz wird verworfen und nicht mehr verwendet.
Anforderungskontext	Referenzfeldwerte aus verschiedenen Tabellen.
Tabellenname	Name der Tabelle, auf die im Anforderungskontext verwiesen wird.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überarbeiten Sie eine ausgehende Anforderung für den Serviceauftrag

Überarbeiten Sie als Anbieter die ausgehende Anforderung, die zuvor für einen Serviceauftrag mit der Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology erstellt wurde. Auf diese Weise können Sie während des Auftragserfüllungsprozesses alle Auftragsänderungen während der Ausführung für die externen Systeme freigeben.

Vorbereitungen

Stellen Sie sicher, dass Sie zuerst eine ausgehende Anforderung für einen Serviceauftrag erstellt haben.

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie Änderungen an den Auftragseigenschaften vornehmen, z. B. das Aktualisieren der Merkmale des Domänenauftrags über die Benutzeraktualisierungen oder Änderungen während der Ausführung, müssen Sie die aktualisierten Auftragsdetails möglicherweise für die externen Systeme freigeben. Weitere Informationen zum Verwalten 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.

Bestelländerungen während der Ausführung finden Sie unter Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung und Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an.

Ein neues Auftragsattribut für Updates verfügbar verfolgt alle Updates im Serviceauftrag. Wenn Sie im Rahmen der Überarbeitung während der ausführung ein Bestellmerkmal aktualisieren oder den Domänenauftrag (aktualisiert oder storniert) überarbeiten, wird der Wert des Felds Updates verfügbar auf „wahr“ festgelegt. Außerdem wird im Domänenbestellformular die UI-Aktion „Ausgehende Anforderung überarbeiten“ angezeigt, um die Überarbeitung der ausgehenden Anforderung auszulösen.

Prozedur

1. Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und öffnen Sie ihn.
2. Wählen Sie die UI-Aktion „ **Ausgehende Anforderung überarbeiten“** aus.
   Ein Dialogfeld mit der folgenden Meldung wird angezeigt: Möchten Sie die ausgehende Erfüllungsanforderung für den Serviceauftrag überarbeiten?

   Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

   - Lösen Sie diese Aktion nicht aus, indem Sie **Abbrechen**auswählen.
   - Initiieren Sie diese Vorlage, indem Sie **OK**wählen.

   Die überarbeiteten Bestelldetails werden generiert und über die konfigurierte Integration an die externen Systeme gesendet. Weitere Informationen finden Sie unter Integration von Auftragsmanagement mit externen Systemen in Richtung Osten.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die für eine ausgewählte Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänenressourcenaufträge verwalten die Ressourcen, die zur Erfüllung der Services für den Kundenauftrag erforderlich sind.

Prozedur

1. Um die Domänenressourcenreihenfolge anzuzeigen, die einer Kundenposition und einem Produktauftrag zugeordnet ist, wählen Sie die Kundenauftragsposition und den Produktauftrag aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter:

   - Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag
   - Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie eine zugeordnete Ressourcenreihenfolge aus, um sie zu überprüfen oder eine neue Ressourcenreihenfolge hinzuzufügen.

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

3. Fügen Sie im Formular einen Ressourcenauftrag hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Details des Ressourcenauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.
   - 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 Bereich Aktivität im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
4. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Ressourcenreihenfolge fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die einer Produktbestellung zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Einzelposten im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag, die für eine Kundenauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Produktauftrag enthält die zugehörigen Elemente des Domänenauftrags, die erstellt werden, wenn ein Kundenauftrag genehmigt und dann zerlegt wird. Sie sollten alle zugehörigen Elemente des Domänenauftrags überprüfen, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind. Sie können sie nach Bedarf aktualisieren.

Prozedur

1. Um die mit einem Domänenauftrag verbundenen Elemente anzuzeigen, die einer Kundenauftragsposition und einem Produktauftrag zugeordnet sind, wählen Sie die Kundenauftragsposition und den Produktauftrag aus. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:
   - Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag
   - Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
2. Wählen Sie einen zugeordneten zugehörigen Artikel des Domänenauftrags aus, um einen neuen zugehörigen Artikel des Domänenauftrags zu überprüfen oder hinzuzufügen.
   Bei einem Change zeigt die neue Spalte **Existing related inventory (Vorhandener zugehöriger Bestand)„Wahr“** für zugehörige Elemente des Domänenauftrags an, die mithilfe vorhandener gültiger Produktbestandsbeziehungen erstellt werden, und **„falsch“** für zugehörige Elemente des Domänenauftrags, die neu erstellt werden.
3. Fügen Sie im Formular ein zugehöriges Element des Domänenauftrags hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Details des zugehörigen Elements des Domänenauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Zugehörige Elemente des Domänenauftrags“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Nummer des zugehörigen Elements des Domänenauftrags.
Domänenauftrag	Auftragsnummer der Domäne
Spezifikation des Domänenauftrags	Domänenauftragsspezifikation (mit der Beziehung „Bestehend aus“), die dem Kundenauftrag mit dem ausgewählten zugehörigen Domänenauftragselement zugeordnet ist.
Zugehöriger Domänenauftrag	Domänenauftragsnummer, der das ausgewählte zugehörige Element des Domänenauftrags zugeordnet ist.
Zugehöriger Bestand	Produktbestand, dem die ausgewählte Domänenauftragsposition zugeordnet ist.
Vorhandener zugehöriger Bestand	Der Standardwert ist **„Falsch“**, der angibt, dass der neue Bestand hinzugefügt wird.

4. Wenn Sie bei Anforderungen für Change-Bestellungen während der ausführung Bestellpositionen aktualisieren und den Auftrag genehmigen, werden die Aktualisierungen der zugehörigen Bestellpositionen in der Spalte **Zugehöriger Domänenauftrag** angezeigt.
5. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der zugehörigen Elemente des Domänenauftrags fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Informationen zu den Produktbestandsvorgängen

Überprüfen Sie die Informationen zu Produktbestandsvorgängen in der Anwendung Auftragsmanagement, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie die Details für die Aussetzung und Fortsetzung von Vorgängen erfassen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Kundenaufträge** > **Bestellpositionen**.
2. Überprüfen Sie auf der zugehörigen Registerkarte **„Product Inventory Operations“** die Details im Formular „Product Inventory Operations“.

Formular „Produktbestandsvorgänge“.

Felder	Beschreibung
Nummer	Vom System generierte Nummer für einen neuen Datensatz in der Tabelle „Produktbestandsvorgänge“.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Produktbestand	Verweis auf den Datensatz der Produktbestandstabelle.
Status	Status der Datensätze in der Tabelle „Product Inventory Operations“. **Zeitplan ausstehend** Der Datensatz in der Tabelle wurde gerade erstellt, und der Zeitplaner muss den Datensatz noch abrufen. **Geplant** Der Planer hat den Datensatz in die Tabelle aufgenommen. **Abgeschlossen** Der Produktbestand wurde basierend auf der Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen auf „Ausgesetzt“ oder „Aktiv“ aktualisiert. **Fehlgeschlagen** Der Planer konnte den Datensatz nicht abrufen. **Abgebrochen** Die angeforderte Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen wurde abgebrochen.
Aktionsdatum	Datum, an dem der Bestandsstatus auf „Ausgesetzt“ oder „Aktiv“ aktualisiert wurde.
Aktion	Unterstützte Aktionen für den Produktbestand: ○ Anhalten ○ Fortfahren
Grund für den Status	Meldung, die den Erfolg oder Fehler des Datensatzes für die Aktion zum Anhalten oder Fortsetzen anzeigt.
Quelldatensatz-ID	Verweis auf den Tabellendatensatz des Auftragspositionselements.
Tabelle	Name der Bestellpositionstabelle.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Validiert die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde

Validieren Sie die zugehörigen Produktbestandsdetails, nachdem Sie einen Produktauftrag (Domänenauftrag) geschlossen haben, um sicherzustellen, dass die Bestandsinformationen zur Erfüllung Ihres Kundenauftrags korrekt generiert wurden.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie eine Produktbestellung schließen, um eine Kundenbestellung mit horizontalen Beziehungen zu erfüllen, validiert Now Platform die zugehörigen Produktbestände Ihrer Produktbestellung.

- Wenn die Validierung erfolgreich ist, werden die Bestände im Zusammenhang mit dem Domänenauftrag in der Tabelle der Produktbestandsbeziehungen mit dem Status Gültig erfasst.
- Wenn die Validierung fehlschlägt, müssen Sie die richtigen Details zum zugehörigen Bestand in der Tabelle der zugehörigen Elemente des Domänenauftrags angeben.

Prozedur

1. Um die Details einer Produktbestandsbeziehung anzuzeigen, die einem Produktauftragsbestand zugeordnet sind, wählen Sie den Produktauftrag aus, und zeigen Sie eine Vorschau des Produktbestandsdatensatzes an. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind.
2. Wählen Sie ein zugeordnetes Datensatzelement für eine Produktbestandsbeziehung aus, um ein neues zugehöriges Element für den Domänenauftrag zu überprüfen oder hinzuzufügen.
3. Fügen Sie im Formular eine Produktbestandsbeziehung hinzu, oder überprüfen Sie die Details der Produktbestandsbeziehung, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

Formular „Produktbestandsbeziehung“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Beziehungsnummer des Produktbestands.
Zugehöriger Bestand	Zielproduktbestand, dem der ausgewählte Produktbestand zugeordnet ist.
Bestand	Quellproduktbestand des Kundenauftrags, dem die ausgewählte Produktbestellung zugeordnet ist.
Status	Status „Gültig“ oder „Ungültig“ des Produktbestands. ○ Wenn Sie bei einer Change-Anforderung in den zugehörigen Elementen des Domänenauftrags eine vorhandene Beziehung entfernen, ändert sich der Status der Produktbestandsbeziehung in Ungültig. Wenn Sie die Verbindung eines Bestands trennen, werden alle zugehörigen Bestandsbeziehungen ungültig. ○ Wenn Sie bei einer Change-Anforderung in den zugehörigen Elementen des Domänenauftrags die neue Bestandsbeziehung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	entfernen, ändert sich der Status der Produktbestandsbeziehung nicht. Es wird weiterhin „Gültig“ angezeigt.
Statusgrund	Zeigt automatisch den Grund mit der Auftrags-ID an, wenn sich der Status der Produktbestandsbeziehung in ungültig ändert

4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Produktbestandsbeziehungen abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen

Erfahren Sie, wie Sie die Anwenderoberfläche (UI) des Orchestration-Plans für einen Kunden- oder Serviceauftrag, die zugehörigen Bestellpositionen und Domänenaufträge überprüfen und dann die erforderlichen Aufgaben für die Erfüllung ausführen können. Mit der Orchestration-Plan-UI erhalten Sie einen Überblick über den gesamten Auftrag, um den Fortschritt des Auftrags im Erfüllungsprozess nachzuverfolgen.

Orchestration Plan-UI zur Erfüllung verwenden

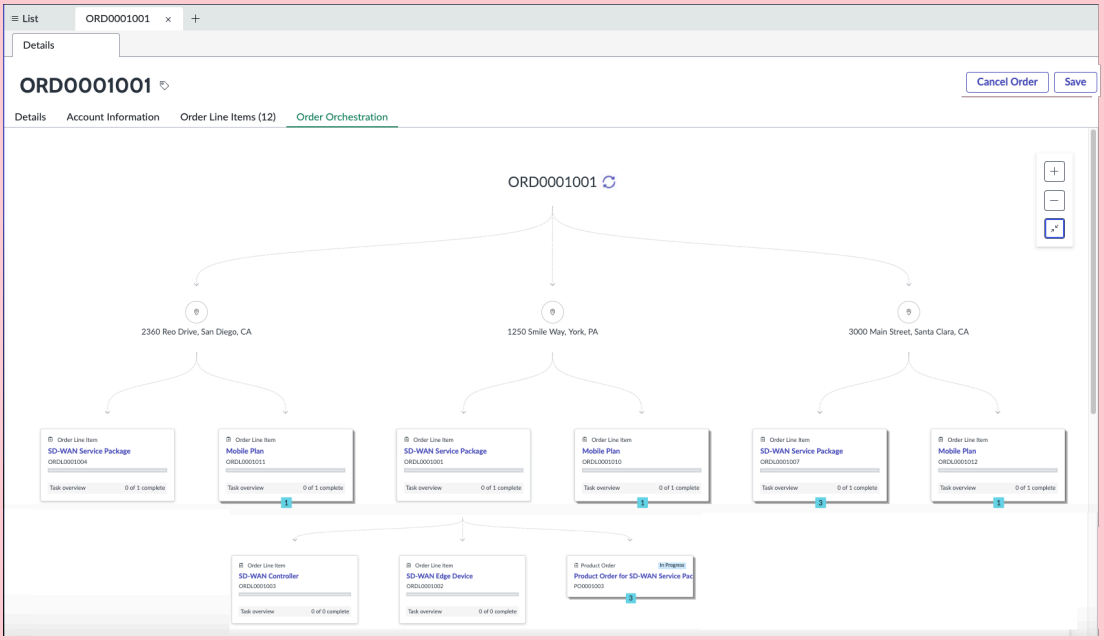
Als Auftragserfüllungsmanager oder -mitarbeiter können Sie die Orchestration-Plan-UI verwenden, um alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, ein Auftragspositionselement oder einen Domänenauftrag nachzuverfolgen und zu überwachen. In der UI des Orchestration-Plans wird Folgendes angezeigt:

- Eine bildliche Darstellung, die die Hierarchie aller Auftragspositionselemente, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben für einen Auftrag, ein Auftragspositionselement oder einen Domänenauftrag zeigt.
- Die Abhängigkeiten zwischen den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben.
- Der aktuelle Status der zugeordneten Auftragspositionselemente, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben innerhalb der Hierarchie.

Das folgende Beispiel zeigt die Orchestration Plan-UI:

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

Orchestration Plan-UI



Diese bildliche Darstellung ermöglicht es Ihnen, Verzögerungen oder Ausfälle zu erkennen und zu beheben, um den Auftragserfüllungsprozess effizienter zu gestalten. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Orchestration-Pläne für die Auftragserfüllung
- Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan
- Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen
- Auftragsausfall verwalten

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement-Datenmodell

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Kundenaufträge

Kundenauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan

Verfolgen Sie den Fortschritt eines Auftrags im Erfüllungsprozess, indem Sie den Orchestration-Plan für den Auftrag, seine Bestellpositionen und Domänenprodukt-, Service- oder Ressourcenaufträge überprüfen. Mithilfe der Orchestration Plan-UI können Sie Verzögerungen oder Ausfälle einfach erkennen und beheben und so den Auftragserfüllungsprozess effizienter gestalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

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

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

1. Zeigen Sie eine hierarchische visuelle Darstellung aller Auftragspositionselemente, 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 zugeordneten Bestellpositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben.
4. Identifizieren Sie Verzögerungen oder Ausfälle im Auftragserfüllungsprozess, und lösen Sie sie rechtzeitig.

Weitere Informationen finden Sie unter Orchestration-Pläne für die Auftragserfüllung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren.

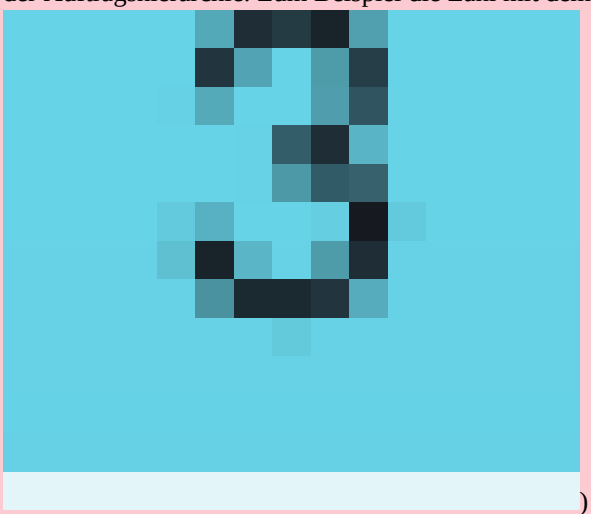
Wenn Ihnen die Rolle „Auftragserfüllungsmanager“ oder „Auftragserfüllungsmitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie über das Symbol Listen konfigurierbarer Arbeitsbereiche (auf **Kundenaufträge**.
b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
   - Um alle Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
   - Um nur offene, nicht erfüllte Kundenaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.
c. Wählen Sie die Kundenbestellung aus, die Sie überprüfen, verifizieren, genehmigen oder erfüllen möchten:
   - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
   - Um bestehende Kundenaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Greifen Sie auf die Orchestration-Plan-UI für einen ausgewählten Kundenauftrag, eine Kundenauftragsposition oder einen Domänenauftrag zu, indem Sie eine der Aufgaben in der folgenden Tabelle ausführen.

3. Aktualisieren Sie die Informationen des Orchestration-Plans für eine Auftragsposition oder eine Größe, oder zeigen Sie die gesamte Auftragshierarchie an, oder greifen Sie auf wichtige Transaktionen zu, indem Sie eines der Steuerelemente in der folgenden Tabelle 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.

Kontrolle	Beschreibung
	Aktualisieren Sie die Orchestration-Plan-UI für die Auftragsposition.
	Vergrößern Sie den Orchestration-Plan.
	Verkleinern Sie den Orchestration-Plan.
	Passen Sie den gesamten Orchestration-Plan in den Anzeigebereich auf Ihrem Gerät an.
	Erweitern oder reduzieren Sie die Datengruppen an beliebiger Stelle in der Auftragshierarchie. Zum Beispiel die Zahl mit dem Farbhintergrund () am Ende der Ebene des Auftragspositionselements ist die Gesamtanzahl der untergeordneten Transaktionen (Domänenaufträge und Auftragsaufgaben). Um eine Gruppe hierarchischer Daten zu erweitern oder zu reduzieren, gehen Sie wie folgt vor: **a.** Um die Hierarchie zu erweitern und anzuzeigen, klicken Sie auf die Transaktion und dann auf dieses Steuerelement, um die folgenden Aktionen auszuführen: ▪ Zeigen Sie die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben an, die einer Auftragsposition zugeordnet sind, indem Sie zuerst auf das Auftragspositionselement und dann auf das Steuerelement Erweitern/Reduzieren klicken. ▪ Sehen Sie sich die Verzweigungen zu den einzelnen zugeordneten Transaktionen an, die unter der Bestellposition angezeigt werden. **b.** Um eine Gruppe von Hierarchiedaten im Anschluss zu reduzieren, klicken Sie erneut auf das Steuerelement Erweitern/Reduzieren. **c.** Um Detailinformationen für eine zugrunde liegende Transaktion wie eine Bestellaufgabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Beschreibung des bestellten Artikels. Um auf eine einzelne Transaktion wie eine Auftragsposition, einen Domänenauftrag oder eine Auftragsaufgabe

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	zuzugreifen und sie anzuzeigen, führen Sie die folgenden Aktionen aus: **a.** Klicken Sie auf die Beschreibung des bestellten Artikels. Sie können beispielsweise auf die Beschreibung einer Bestellaufgabe klicken, um die Erfüllungsarbeit anzuzeigen, die abgeschlossen werden muss, und den Abschluss dann in der Transaktion für die Bestellaufgabe aufzeichnen. **b.** Weitere Informationen zu den Auftragsaufgaben finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen.

4. Überprüfen Sie auf der Orchestration-Plan-UI die visuelle Darstellung des Auftrags, einschließlich aller Domänenprodukte, Ressourcen, Serviceaufträge, Auftragsaufgaben und ihrer aktuellen Status, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

UI-Komponenten des Orchestration-Plans

Feld	Beschreibung
ORD	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer für den Kundenauftrag. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.
Adresse, Ort, Bundesland/Kanton	Hierarchieebene des Orchestration-Plans, die die einzelnen Versandorte für die Domänenaufträge einer Auftragsposition darstellt.
Auftragspositionselement	Hierarchieebene des Orchestration-Plans, die die einzelnen Bestellpositionen enthält, die jedem Versandort zugeordnet sind. Eine Auftragsposition kann auch untergeordnete Einzelposten enthalten, die in der Auftragshierarchie angezeigt werden. Jede Auftragsposition enthält die folgenden Elemente: **Beschreibung** Beschreibung des Produkts oder Services, das bzw. der für diese Position bestellt wurde. **Bezeichner des Bestellpositionselements** Vom System zugewiesene Nummer des Kunden- oder Serviceauftragspositionselements. **Aufgabenübersicht** Übersicht über die Gesamtzahl der erfüllten Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die der Auftragsposition zugeordnet sind.
Domänenaufträge und Bestellaufgaben	Hierarchieebene des Orchestration-Plans, die die einzelnen 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.

Feld	Beschreibung
	und Auftragsaufgaben für eine Auftragsposition enthält. Ein Domänenauftrag kann auch untergeordnete Domänenaufträge enthalten, die in der Auftragshierarchie angezeigt werden. Jeder Domänenauftrag oder jede Auftragsaufgabe enthält die folgenden Elemente: **Typ** Typ der zugehörigen Transaktion: ○ Domänenauftrag: Produktauftrag, Serviceauftrag oder Ressourcenauftrag ○ Bestellaufgabe **Beschreibung** Beschreibung des Produkts oder Services für diesen Domänenauftrag oder diese Auftragsaufgabe. **Bezeichner** Vom System zugewiesene Domänenprodukt- oder Auftragsaufgabennummer. **Status** Aktueller Status des Domänenprodukts oder der Auftragsaufgabe. Weitere Informationen finden Sie unter: ○ Kundenauftragsstatus ○ Serviceauftragsstatus

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Kundenauftrag oder einem Auftrags-Orchestration-Plan zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben ordnungsgemäß abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beim Lösen oder Abschließen einer Auftragsaufgabe Probleme auftreten, können Sie Ausfalldatensätze erstellen. Mit Ausfalldatensätzen können Sie Probleme bei der Auftragsverarbeitung identifizieren, untersuchen und lösen, sodass die Bearbeitung von Aufträgen bis zum Abschluss fortgesetzt 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.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Das Feld **Status** ändert sich in Warten, mit einem Kommentar, welcher angemeldete Benutzer die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ zeigt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise In Bearbeitung, in Warten geändert hat. Es wird auch eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht angezeigt , dass ein Fallout-Datensatz FOnnnn erstellt wurde.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)** (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Formular Kundenauftrag anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfall finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** ( ) **auf Auftragsaufgaben**.
   a. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
      - Um alle offenen Auftragsaufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
      - Um nur die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Meine Aufgaben**.
   b. Wählen Sie die Auftragsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Hinweis:
Sie können auch direkt über die Orchestration-Plan-UI auf die Aufgabendatensätze für einen Auftrag zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan.

3. Legen Sie für jede Auftragsaufgabe den Status fest, und aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen nach Bedarf.
4. Überprüfen Sie im Formular die Auftragsaufgabendetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Bestellaufgabe“.

5. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsaufgabe fertig sind oder auf Probleme stoßen, die den Abschluss verhindern, führen Sie eine der Aktionen in der folgenden Tabelle aus.

Ergebnisse

Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Das Feld **Status** für den Kundenauftrag wird automatisch auf **Abgeschlossen**gesetzt.
- Das Feld **Status** wird für jede Kundenauftragsposition auf **Abgeschlossen**gesetzt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Servicequalifizierungsanforderungen

Sie können die API zur technischen Servicequalifizierung verwenden, um eine Serviceanfrage auf Durchführbarkeit und Verfügbarkeit zu bewerten, bevor Sie einen Auftrag zur Erfüllung in der Anwendung Order Management for Telecommunications absenden.

Wenn Aufträge ohne Durchführbarkeitsprüfung übermittelt werden, kann sich der Auftragserfüllungsprozess verzögern und zu Stornierungen und Auftragsausfällen führen. Wenn Sie Durchführbarkeitsprüfungen zu einem Teil des Vorbestellungsprozesses machen, ist der Auftragserfüllungsprozess effizienter, und unnötige Verzögerungen können vermieden werden.

Kundenaufträge, die als Erfüllungstyp **„Qualifizieren“** haben, werden aus Kundenauftragsmanagementsystemen von Drittparteien über die offene API für die technische Servicequalifizierung erfasst. Sie können diese API, eine ServiceNow -Implementierung der TMF645-API, verwenden, um die Qualifizierung von Services anzufordern für:

- Mindestens eine Servicespezifikation mit Merkmalen

  Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung erstellen, um zu überprüfen, ob Voice over IP (VoIP) und ein Zugriffsservice mit einer Download-Geschwindigkeit von 1 GBP an eine bestimmte Adresse geliefert werden können.

- Servicespezifikationen, die Standortinformationen eines vorhandenen Bestands verwenden.

  Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung erstellen, um zu überprüfen, ob VoIP- und 4000 TV-Services am selben Standort eines vorhandenen und aktiven Zugriffsservice bereitgestellt werden können.

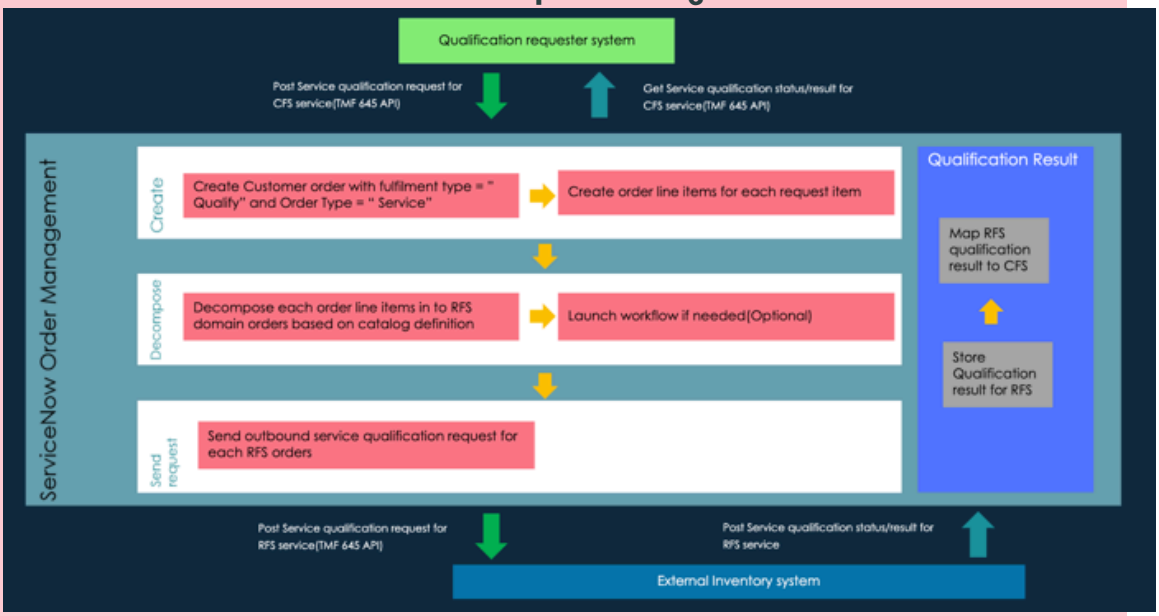
- Durch das Upgraden oder Downgraden eines vorhandenen Service.

  Sie können beispielsweise eine Qualifizierungsanforderung erstellen, um zu überprüfen, ob die Download-Geschwindigkeit für einen vorhandenen Zugriffsservice auf 500 Mbit/s aktualisiert werden kann.

Auftragserfüllungsmanager können Kundenaufträge überprüfen, die über diese API erfasst wurden, und die Verfügbarkeit von Services bestätigen, bevor sie Lieferanforderungen senden. Die Anforderungen werden dann zur Genehmigung an das externe Bestandssystem gesendet, und der Kundenauftrag wird mit dem Ergebnis aktualisiert. Das folgende Diagramm zeigt die verschiedenen Schritte in diesem Prozess.

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

Prozessablauf für die technische Servicequalifizierung



[End]
[store-future: BEGIN review]

Servicequalifizierungsanforderungen überprüfen und genehmigen

Überprüfen und genehmigen Sie Kundenaufträge, die über die API für technische Servicequalifizierung erfasst wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_manager, sn_ind_tmt_orm.order_fulfilment_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager, sn_ind_tmt_orm.service_order_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Kundenauftrag**.
2. Wählen Sie einen Auftrag mit Auftragstyp als **Service** und Erfüllungstyp als **Qualifizieren**aus.
3. Klicken Sie auf **Genehmigen**.
   Das Feld Status ändert sich in **In Bearbeitung**, und die Auftragszerlegung erfolgt. Serviceaufträge werden für jede Kundenauftragsposition generiert.

> **Hinweis:**
> Während der Auftragszerlegung werden nur Serviceaufträge erstellt. Ressourcenaufträge werden nicht für Servicequalifizierungsanforderungen generiert.

4. Navigieren Sie zur Registerkarte Auftragspositionselemente, klicken Sie auf die einzelnen übergeordneten Positionselemente in der Liste, und klicken Sie dann auf **Bestellung qualifizieren**.

> **Hinweis:**
> Die Option **„Reihenfolge qualifizieren“** ist nur für die obersten Auftragspositionselemente in der Hierarchie verfügbar.

   - Das Feld Ergebnis wird auf **Ausstehend** aktualisiert, und der Subflow Subflow für Qualifizierungsanforderung verarbeiten wird gestartet. Nachdem der Subflow ausgeführt wurde, wird abhängig von der Antwort des externen Bestandssystems das Feld Kundenauftragsergebnis auf eine der folgenden Optionen aktualisiert:

Automatische Übersetzung

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

- Qualifiziert: Der angeforderte Service ist verfügbar.
- Alternativ: Der angeforderte Service ist nicht verfügbar, aber ein alternativer Vorschlag ist verfügbar.
- Nicht qualifiziert: Der angeforderte Service und alternative Vorschläge sind nicht verfügbar.
- Keine: Wenn während der Ausführung Fehler auftreten, wird das Ergebnis auf **„Keine“**aktualisiert.

○ Die folgenden Geschäftsregeln werden aufgerufen, um das Ergebnis abzuleiten:

- Ergebnis der Einzelposten-Qualifizierung aktualisieren: Propagiert das Ergebnis vom Domänenauftrag zum Auftragspositionselement.
- Qualifizierungsergebnis für Auftrag aktualisieren: Propagiert das Ergebnis von obersten Auftragspositionen in den Kundenauftrag.

Der Status des Kundenauftragsergebnisses basiert auf dem Status des Domänenauftrags und der Bestellpositionen. Wenn die Bestellpositionen unterschiedliche oder gemischte Ergebnisse aufweisen, wird der Ergebnisstatus wie folgt abgeleitet:

Domänenauftrag	Auftragspositionsergebnis
Alle Domänenaufträge werden auf „Qualifiziert“ festgelegt.	Qualifiziert
Alle Domänenaufträge werden auf Alternative festgelegt.	Alternative
Alle Domänenaufträge werden auf „Nicht qualifiziert“ gesetzt	Nicht qualifiziert
Alle Domänenaufträge werden auf Keine gesetzt	Keine

Oberstes Auftragspositionselement	Kundenauftragsergebnis
Alle Top-Auftragspositionen werden auf **Qualifiziert**festgelegt.	Qualifiziert
Mindestens ein Element der obersten Auftragsposition ist auf **„Alternativ“** festgelegt, und keine Elemente sind auf **„Nicht qualifiziert“**festgelegt.	Alternative
Mindestens ein Element der obersten Auftragsposition ist auf **„Nicht qualifiziert“**festgelegt	Nicht qualifiziert
Mindestens ein Element der obersten Auftragsposition ist auf **„Keine“**festgelegt	Keine

Qualifizierungsanforderung wird manuell aktualisiert

Sie können das Feld Ergebnis auf zwei Arten manuell 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.

- Aktualisieren Sie das Feld *„qualificationresult“* in der API „ *api/sn_ord_qual_mgmt/qualification/checkServiceQualification/processResult“* für alle Bestellpositionen.
- Aktualisieren Sie das Feld Ergebnis in den Formularen „Domänenauftrag“, „Auftragsposition“ und „Oberstes Auftragspositionselement“. Das Feld Ergebnis im Kundenauftrag wird ebenfalls aktualisiert.

Datenmodell-Changes

Die folgenden Formulare wurden für die Verarbeitung von Servicequalifizierungsanforderungen aktualisiert:

- Kundenauftrag
  - Ergebnis: Kann „Keine“, „Qualifiziert“, „Nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
  - Erfüllungscode: Schreibgeschütztes Feld.
- Auftragspositionselement

  Ergebnis: Kann „Keine“, „Qualifiziert“, „Nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.

- Domänenauftrag
  - Ergebnis: Kann „Keine“, „Qualifiziert“, „Nicht qualifiziert“, „Alternativ“ oder „Ausstehend“ sein.
  - Grund der Nichtverfügbarkeit

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subflow für Qualifizierungsanforderung verarbeiten

Dieser Subflow generiert eine Qualifizierungsanforderung basierend auf der Kundenbestellung, sendet die Anforderung an das Bestandssystem des Drittanbieters und führt die Integrationsanforderung aus.

Generieren Sie eine Qualifizierungsanforderung

Im ersten Schritt des Subflows wird eine TMF-641-kompatible Nutzlast generiert, die an das Bestandssystem gesendet werden soll. Die Liste *serviceQualificationItem* in der Nutzlast besteht aus den Serviceauftragsinformationen, der Hierarchie und allen Merkmalen. Eine Beispielnutzlast wird hier 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.

In diesem Beispiel können Sie sehen, dass *`serviceQualificationItem`* über mehrere Serviceaufträge verfügt, und Sie können auch die Hierarchie oder die über- und untergeordneten Beziehungen zwischen ihnen sehen.

Integrationsanforderung ausführen

Durch diesen Schritt wird der Anforderungstyp für die Integration der Auftragsqualifizierungsanforderung über die Spoke-Auswahl gestartet. Die im ersten Schritt des Subflows angegebenen Nutzlastinformationen und die oberste Auftragsposition aus dem Kundenauftrag werden als Eingaben akzeptiert. Diese Informationen werden dann mit einem API-Aufruf an das Bestandssystem des Drittanbieters gesendet. Die Antwort wird entweder synchron oder asynchron empfangen und das Feld Ergebnis wird im Kundenauftrag aktualisiert.

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

Wenn die Antwort asynchron empfangen wird, sollte sie an die Prozessqualifizierungsantwort übergeben werden. Wenn die Antwort zusätzliche Informationen zum alternativen Servicevorschlag oder zum Grund der Berechtigungs-Nichtverfügbarkeit enthält, werden diese Informationen für den entsprechenden Serviceauftrag aktualisiert. Eine Beispielantwort wird hier 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.

```
{
  serviceQualificationItem : [ 3 items
    0 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : {
        @type : Service
        serviceSpecification : {
          name : DSL Access Service
          internalVersion : 1
          id : 3aea8913b7d69910ff00f203ae11a964
        }
        place : {
          @type : Place
          id : 5671dd2ec3a53010188473ce3640dd81
        }
        serviceCharacteristic : [ 1 item
          0 : {
            name : DSL Speed
            value : value
          }
        ]
      }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
    }
    1 : {
      qualificationItemRelationship : [ 2 items
        0 : {
          relationshipType : HasChild
          id : 1ebcc8fbe5bfd110f87741b459ef1914
        }
        1 : { 2 props }
      ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 92bc88fbe5bfd110f87741b459ef19fd
    }
    2 : {
      qualificationItemRelationship : [ 1 item ]
      qualificationResult : qualified
      service : { 4 props }
      @type : ServiceQualificationItem
      action : add
      id : 96bcc8fbe5bfd110f87741b459ef1911
    }
  ]
  result : qualified
  expectedQualificationDate : 2023-10-11 22:20:39
  qualificationResult : pending
  effectiveQualificationDate : 2023-12-15 07:44:44
  @type : CheckServiceQualification
  description : check service qualification illustration
}
```


Wie Sie in dieser Beispielantwort sehen können, wird das *`Qualifizierungsergebnis`* für alle Serviceaufträge in der Hierarchie auf Qualifiziert festgelegt, und das *`Endergebnis`* wird ebenfalls auf Qualifiziert festgelegt.

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

[End]

[store-future: BEGIN review]

Subflow der Qualifizierungsanforderung nach der Verarbeitung

Dieser Subflow wird verwendet, um Kundenauftragspositionen abzuschließen, die über die API für technische Servicequalifizierung erfasst wurden.

Wenn alle Domänenaufträge auf **Abgeschlossen**gesetzt sind, aktualisiert dieser Subflow den Status der obersten Auftragspositionen in **Abgeschlossen**. Wenn alle obersten Auftragspositionen als **Abgeschlossen**markiert wurden, ist der entsprechende Kundenauftrag abgeschlossen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Bearbeiten Sie die Auftragsqualifizierungsanforderung

Verwenden Sie den Anforderungstyp integration „Auftragsqualifizierungsanforderung“ in der Anwendung Order Management for Telecommunications, um die Qualifizierungsanforderungen für Kundenaufträge zu verarbeiten und die Ergebnisse aus den externen Bestandssystemen abzurufen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Der Typ „Auftragsqualifizierungsanforderung“ wird verwendet, um die Auftragsverwaltung mit Bestandssystemen von Drittparteien zu integrieren. Sie können die folgenden Informationen angeben:

- Eingaben für Integrationsanforderung: Eingaben für die Qualifizierungsanforderung für Kundenaufträge, einschließlich der obersten Bestellposition und Nutzlastdetails.
- Definition der Integrationsanforderung: Definition für die Bedingung und den Subflow, die den API-Aufruf an das Bestandssystem des Drittanbieters aufrufen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Spoke-Auswahl** > **Anforderungstyp**.
2. Klicken Sie auf den Anforderungstyp Integration **der Auftragsqualifizierungsanforderung**.
   Auf der Seite mit dem Anforderungstyp für die Integration der Auftragsqualifizierungsanforderung finden Sie die Anforderungsdefinition für die Implementierung der Demo-Auftragsqualifizierung unter der Registerkarte Definitionen für die Integrationsanforderung. Dies ist eine Beispielanforderungsdefinition, die den Subflow „Demoauftragsqualifizierung (Mock-Antwort)“ aufruft, die Antwort des Bestandssystems eines Drittanbieters simuliert und die Qualifizierungsanforderung aktualisiert.

   Sie müssen eine neue Anforderungsdefinition hinzufügen, die Bedingungen angeben und einen Subflow erstellen, mit dem Sie den API-Aufruf an das Bestandssystem des Drittanbieters aufrufen können. Abhängig von der Anzahl der verwendeten externen Systeme können Sie eine oder mehrere Anforderungsdefinitionen erstellen.
3. Klicken Sie auf **Neu**, um eine neue Anforderungsdefinition hinzuzufügen.

Hinweis:
Um eine neue Anforderungsdefinition hinzuzufügen, müssen Sie sich im Bereich „Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien“ befinden.

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

4. Geben Sie den Namen für die Anforderungsdefinition ein, und geben Sie die Bedingungen an.
5. Wählen Sie im Feld Anforderungsadapter den Subflow aus, der mit dem Drittparteisystem kommuniziert, um den Kundenauftrag zu aktualisieren, und klicken Sie auf **Absenden**.
   - Jeder Anforderungstyp kann mehrere Anforderungsdefinitionen haben. Wenn Sie beispielsweise mehrere Bestandssysteme oder Lieferanten haben, können Sie je nach aufzurufendem System mehrere Anforderungsdefinitionen für jedes System hinzufügen. Sie müssen eine separate Spoke für die Interaktion mit jedem Lieferanten- oder Drittparteisystem erstellen, einen Flow innerhalb der Spoke erstellen und den Anforderungsadapter auf diesen Flow verweisen.
   - Weitere Informationen zum Erstellen einer Spoke finden Sie unter Spokes. Stellen Sie, wie im Demo-Subflow gezeigt, sicher, dass die Antwort vom Drittanbietersystem an den Block für die Prozessqualifizierungsantwort übergeben wurde.
   - Wenn der Subflow „Qualifizierungsanforderung verarbeiten“ aufgerufen wird, wird die Antwort vom Bestandssystem der Drittpartei entweder synchron oder asynchron empfangen, und das Ergebnis wird im Kundenauftrag aktualisiert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Zugehörige Liste „Alternative Vorschläge“.

Wird als zugehörige Liste für Serviceaufträge mit dem Status **Alternatives** Ergebnis angezeigt.

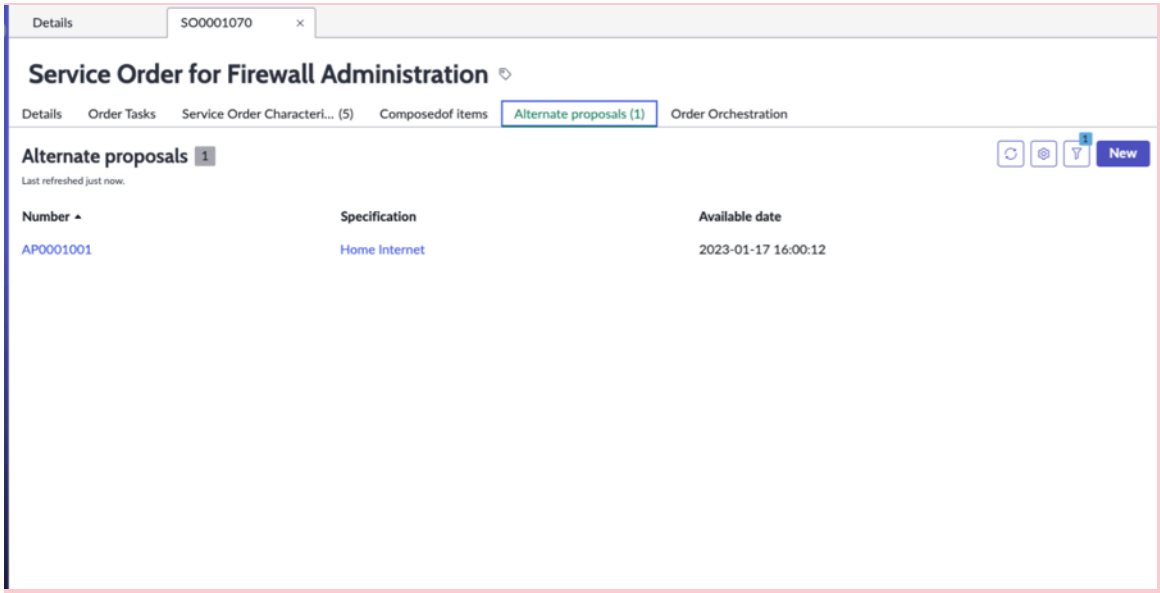
Qualifizierungsanforderungen können für eine Servicespezifikation anhand von Informationen aus dem vorhandenen Bestand erstellt werden. Wenn der angeforderte Service mit den angegebenen Merkmalen oder dem angegebenen Datum nicht verfügbar ist, kann ein alternativer Vorschlag bereitgestellt werden. Der alternative Vorschlag kann dem angeforderten ähneln oder derselbe Service sein, ist jedoch an einem anderen Datum verfügbar.

Wenn Sie eine alternative Qualifizierungsanforderung erhalten und im Bestellpositionsformular der obersten Ebene auf **Qualify Order (Reihenfolge qualifizieren**) klicken, wird das Feld Ergebnis auf **Alternative** aktualisiert, und eine Liste alternativer Vorschläge wird in der zugehörigen Liste Alternative Vorschläge (Alternative Vorschläge) angezeigt. Ein einzelner Serviceauftrag kann mehrere alternative Vorschläge enthalten. Diese Liste kann auch manuell vom Serviceauftrags-Mitarbeiter aktualisiert werden.

Hinweis:
Wenn Sie eine neue Qualifizierungsanforderung initiieren und einen alternativen Vorschlag für einen Serviceauftrag erhalten, werden alle vorhandenen alternativen Vorschlagseinträge gelöscht, bevor neue Einträge erstellt werden.

Navigieren Sie zum **Konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich**, klicken Sie auf einen Serviceauftrag mit dem Erfüllungstyp **Qualifizieren**, und wählen Sie die Registerkarte **Alternative(r) Vorschlag(e)** 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.



Klicken Sie auf den Link Nummern, um den alternativen Vorschlag anzuzeigen. Sie enthält die folgenden Informationen:

Feldname	Beschreibung
Nummer	Nummer des alternativen Vorschlags.
Domänenauftrag	Der Domänenauftrag, für den der alternative Vorschlag erstellt wird.
Spezifikation	Die vorgeschlagene alternative Servicespezifikation.
Verfügbares Datum	Das Datum, an dem der alternative Vorschlag verfügbar ist.
Bestellmerkmale	Die Spezifikationsmerkmale (im JSON-Format), die als Teil des alternativen Vorschlags in der Antwort des Bestandssystems bereitgestellt werden.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen

Serviceauftragsmanagement (SOM) ist eine Domäne des Auftragsmanagements, die für den End-to-End-Lebenszyklus von Serviceanfragen verantwortlich ist. Erfahren Sie, wie Serviceaufträge erfasst werden Auftragsmanagementund wie Ihre Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter sie überprüfen, orchestrieren und erfüllen.

Serviceauftragserfassung

Verwenden Sie Serviceaufträge für die Aktivierung neuer Services oder für die Post-Sales-Anforderungen für die Services, die zu früheren Daten für Kunden aktiviert und an Kunden geliefert wurden. Durch die Verwendung dieses Prozesses stellen Sie sicher, dass Serviceaufträge korrekt sind und während des gesamten Erfüllungsprozesses effizient bearbeitet werden.

Die meisten Serviceaufträge, die Sie verarbeiten, werden über die Service Order Open API aus Kundenauftragsmanagement-Systemen von Drittparteien erfasst. Die Service Order Open API ist eine ServiceNow Implementierung der Spezifikation TM Forum TMF641 Service Order Open API. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceauftrags-API öffnen .

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

Direkteingabe des Serviceauftrags

Bei Bedarf können Sie auch die Auftragserfassung verwenden, um Serviceaufträge direkt in Now Platformeinzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceänderungen oder Trennungen.

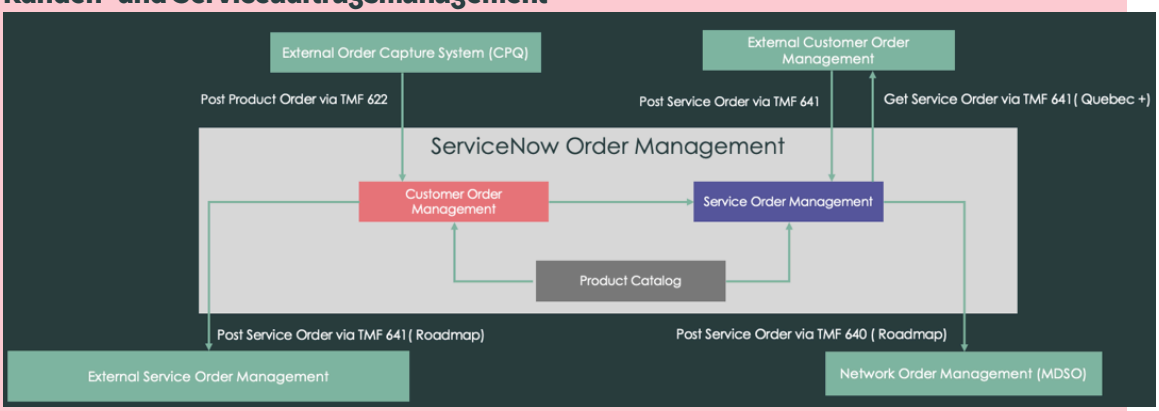
Datensatzgenerierung für Serviceauftrag nach der Erfassung

Wenn Sie einen Serviceauftrag erfassen oder direkt eingeben, wird in Now Platform ein Serviceauftragsdatensatz generiert, um die Serviceauftrags-Erfüllung zu verwalten. Ihr sind mindestens eine Serviceauftragsposition zugeordnet, die einen Service und die Aktion (Hinzufügen, Ändern oder Trennen) beschreiben, die für den Service auszuführen ist. Die Serviceauftragsposition besteht außerdem aus:

- Die Details der Services, die hinzugefügt, aktualisiert oder gelöscht werden.
- Für Neue Serviceaktivierungen hinzufügen die Details der Servicespezifikation, einschließlich der erforderlichen Merkmale und Merkmalwerte.
- Bei Serviceaufträgen vom Typ „Change“ und „Trennen“ die Details des Servicebestands, den Sie aktualisieren oder trennen.
- Der Standort und zugehörige Informationen, z. B. die Kundenkontaktdetails

Das folgende Diagramm vermittelt Ihnen einen Einblick in die Beziehung von Serviceauftragsmanagement zu externen Erfassungssystemen.

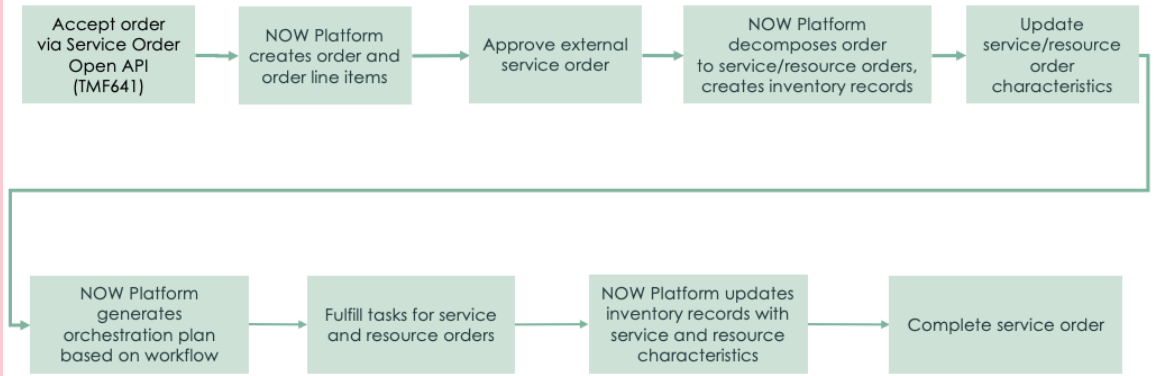
Kunden- und Serviceauftragsmanagement



Das folgende Diagramm vermittelt Ihnen einen Eindruck der Verarbeitung, die bei der Erfassung eines Serviceauftrags stattfindet. Der Verarbeitungs-Flow für Serviceaufträge ähnelt dem für Kundenaufträge, weist jedoch einige Unterschiede auf, die Sie in diesem Abschnitt kennenlernen.

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

Workflow-Beispiel für Serviceauftrags-Erfüllung



Prüfung, Genehmigung und Aufschlüsselung von Serviceaufträgen

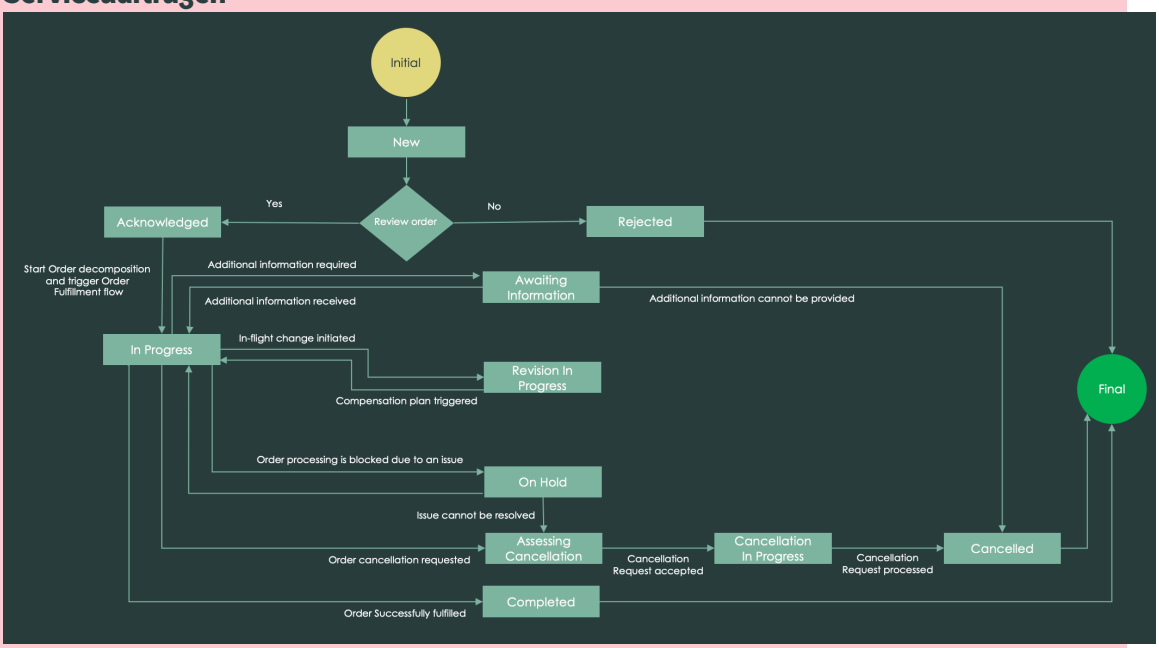
Nachdem Sie einen Serviceauftrag erfasst haben, wählt der Serviceauftragsmanager ihn im Arbeitsbereich Serviceauftragsmanagement auf der Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs aus. Der Serviceauftragsmanager überprüft den Serviceauftrag, die Serviceauftragspositionen und die Bestellmerkmale und genehmigt dann den Serviceauftrag oder lehnt ihn ab.

Hinweis:
Zur Verarbeitung von Serviceaufträgen verwendet der Serviceauftragsmanager dieselben Formulare wie zur Verwaltung von Kundenaufträgen. Weitere Informationen zu Rollen im Serviceauftragsmanagement und zum Genehmigungsprozess finden Sie unter:

- Auftragserfüllung und Anbieterrollen zuweisen
- Serviceaufträge werden überprüft
- Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag

Das folgende Diagramm beschreibt die Überprüfung, Genehmigung, Aufschlüsselung und den Abschluss von Serviceaufträgen.

Überprüfung, Genehmigung, Aufschlüsselung und Abschluss von 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.

Wenn der Serviceauftragsmanager einen Serviceauftrag ablehnt, weil die Daten falsch oder ungültig sind, geschieht Folgendes:

- Der Status des Serviceauftrags ändert sich in Abgelehnt.
- Unter Umständen müssen vom Serviceauftragsmanager mehrere Änderungen am Serviceauftrag vorgenommen werden, um den Normalzustand wiederherzustellen.

Wenn der Serviceauftragsmanager einen Serviceauftrag genehmigt, wird folgender Prozess durchgeführt:

- Das Feld **Status** ändert sich in In Bearbeitung.
- Als Nächstes erfolgt die Serviceauftragszerlegung. Die Aufschlüsselung basiert auf der Servicespezifikation, den Spezifikationsbeziehungen und den Aufschlüsselungsregeln im Katalog. Dieser Prozess erstellt alle erforderlichen Service- und Ressourcenaufträge für jede genehmigte Serviceauftragsposition und löst dann den Auftragserfüllungs-Workflow für jeden Domänenauftrag aus.
- Weitere Informationen finden Sie unter:
  - Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
  - Serviceaufträge genehmigen und erfüllen
  - Serviceauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

Unterschiede zwischen den Serviceaufträgen vor und nach der Genehmigung

Erfasste Serviceaufträge haben genau wie Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix ORD(nnn). Das Feld **Bestellkategorie** in den Bestellformularen gibt an, ob die Bestellung für ein **Produkt** (eine Kundenbestellung) oder einen **Service** (einen Serviceauftrag) gilt. Anhand dieser Bezeichnungen können Sie die Art des Auftrags identifizieren.

Wenn Sie einen erfassten Serviceauftrag zur Erfüllung genehmigen, generiert der Aufschlüsselungsprozess nach der Genehmigung umsetzbare Serviceaufträge und Ressourcenaufträge. Sie können einen einzelnen Serviceauftrag, mehrere Serviceaufträge und Ressourcenaufträge sehen, die Ihrem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.

- Serviceaufträge mit dem Präfix SO(nnn) werden als Domänenaufträge bezeichnet. Diese Aufträge und die zugehörigen Ressourcenaufträge mit dem Präfix RO(nnn) müssen erfüllt werden, um die Serviceauftragspositionen in den erfassten Serviceaufträgen abzuschließen.
- Die Ressourcenreihenfolge verwaltet die Ressourcen, die zur Erfüllung der vom Kunden angeforderten Services erforderlich sind.
- Diese Domänenaufträge verwalten die Erfüllung der angeforderten Serviceaufträge.

Weitere Informationen finden Sie unter Serviceauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung.

Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen

Nach Abschluss des Aufschlüsselungsprozesses werden Auftragsaufgaben einem Serviceauftrags-Mitarbeiter zugewiesen, der sie durcharbeitet und den Serviceauftrag aktualisiert. Wenn Auftragsaufgaben verbleiben, die nicht abgeschlossen werden können, können Sie Ausfalldatensätze zur Nachverfolgung und weiteren Recherchen erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Nachdem alle Erfüllungsaufgaben abgeschlossen sind, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

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

- Das Feld **Status** für den Serviceauftrag wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
- Das Feld **Status** wird für jede der einzelnen Serviceauftragspositionen auf Abgeschlossen gesetzt.
- Der Datensatz des verkauften Produkts wird mit dem Status Aktiv für Serviceaufträge vom Typ „Hinzufügen“ oder Inaktiv für Serviceaufträge vom Typ „Verbindung trennen“ aktualisiert.
- Alle Merkmale der Service- und Ressourcenspezifikationen werden in der Tabelle „Produktmerkmale“ [sn_ind_tmt_orm_product_charakteristik] aktualisiert.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Er überprüft und aktualisiert die Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen.

Zugehörige Informationen

Auftragsmanagement installieren und konfigurieren
[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellen von Aufträgen für neue Services, Serviceänderungen oder Trennungen

Mit der Auftragserfassung können Ihre Servicemitarbeiter im Namen Ihrer Kunden direkt Multi-Site-Serviceaufträge mit einem oder mehreren Services eingeben. Sie können Service-Change-Anforderungen und Trennungsaufträge auch manuell in Now Platformerstellen. Die Auftragserfassung wird ab Release San Diego und späteren Releases unterstützt.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen von Kundenbestellungen (Produktbestellungen) in der Auftragserfassung finden Sie unter Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren.

Wann die Auftragserfassung für eine direkte Serviceauftragseingabe verwendet werden sollte

Die meisten Serviceaufträge, die Sie in Now Platform verarbeiten, werden automatisch von Auftragsmanagementsystemen von Drittparteien über die Service Order Open (TMF641) API erfasst.

Ihre Service Desk-Mitarbeiter können mit der Auftragserfassung manuelle Serviceaufträge mit zusätzlichen Services erstellen, die bei der Auftragserfüllung als Kundenbedarf identifiziert wurden. Sie können auch Aufträge erstellen, um Services zu ändern oder zu trennen. Wenn Sie einen manuellen Serviceauftrag erstellen, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

1. Sie wählen die Servicespezifikationen aus, konfigurieren sie und führen dann vor der Übermittlung Prüfungen durch.
2. Wenn Sie den Serviceauftrag übermitteln, erstellt Now Platform einen Serviceauftragsdatensatz, um die Auftragserfüllung zu verwalten. Einem Serviceauftrag ist eine oder mehrere Bestellpositionen zugeordnet, die die auszuführenden Services beschreiben.
3. Um einen Serviceauftrag nach dem Senden zu überprüfen oder zu ändern, verwenden Sie dieselben Verfahren wie für alle anderen Aufträge, unabhängig von ihrer Herkunft. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaufträge werden überprüft.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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. Nachdem die Servicemanager die Auftragsprüfung abgeschlossen haben, können sie den Auftrag zur Erfüllung durch Servicemitarbeiter genehmigen (oder ablehnen). Weitere Informationen zum Überprüfen und Erfüllen von Serviceaufträgen, unabhängig von ihrer Ursprungsquelle, finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Bestellung eines neuen Services

Verwenden Sie als Anbieter die Auftragserfassung, um in Now Platform einen Serviceauftrag für Ihre Kunden oder interne Mitarbeiter zu erstellen.

Vorbereitungen
Führen Sie die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, bevor Sie die Auftragserfassung verwenden:

1. Weisen Sie Ihren Anwendern die Rollen „Auftragserfüllung“ und „Anbieter“ zu.
2. Definieren und veröffentlichen Sie Ihre kundenorientierten Servicespezifikationen.
3. Auftragserfüllung konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Bestellmanagement für Anbieter konfigurieren.

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
So wird ein Serviceauftrag erstellt:

1. Im Formular „Auftrag erstellen“ wählen Sie den **Serviceauftragstyp** und anschließend einen Kundenaccount und einen Kontakt aus.
2. Im Formular „Service auswählen“ wählen Sie eine oder mehrere Servicespezifikationen und Zielstandorte für den Serviceauftrag aus.
3. Im Formular „Service konfigurieren“ konfigurieren Sie jede Serviceauftragsposition, wenden diese Servicekonfigurationen auf einen oder mehrere Standorte an und konfigurieren dann die geordneten Servicekonfigurationen nach Standort.
4. Im Formular Auftrag überprüfen überprüfen und übermitteln Sie den Serviceauftrag.
5. Ein Servicemanager kann sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.

Wenn Sie einen Serviceauftrag direkt eingeben, wird ein Serviceauftragsdatensatz in Now Platform erstellt, um die Serviceauftrags-Erfüllung zu verwalten. Einem Serviceauftrag ist eine oder mehrere Auftragspositionen zugeordnet, die die auszuführenden Services beschreiben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Greifen Sie über die Registerkarte Listen **konfigurierbarer Arbeitsbereiche** auf die Auftragserfassung zu.
3. Je nachdem, ob Sie einen Auftrag für einen vorhandenen Kundenaccount erstellen oder zuerst einen Kundenaccount erstellen, bevor Sie den Auftrag erstellen, können Sie eine der folgenden Aktionen 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.

4. Wählen Sie im Dialogfeld „Einen Auftragstyp auswählen“ **die Option Neuen Service bestellen** aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Kundenaccount und den Kontakt aus

Wählen Sie den Kundenaccount und die Kontaktinformationen für den Auftrag als nächsten Schritt im Prozess zum Erstellen eines Kundenauftrags aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Neuer Serviceauftrag – Auftragsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts Wählen Sie den Account aus, für den Sie den Serviceauftrag erstellen. Um die Kundenliste zu filtern und einen bestimmten Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.
   Now Platform erstellt einen Serviceauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Bestellpositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter Serviceauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Standorte und Servicespezifikationen für den Serviceauftrag aus

Wählen Sie die Zielstandorte und Servicespezifikationen als nächsten Schritt im Prozess zur Erstellung eines Serviceauftrags aus. Sie wählen die Zielstandorte des Kunden aus und fügen dann die Spezifikationen für die Services hinzu, die Sie am angegebenen Kundenstandort durchführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_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.

Prozedur

1. Wenn das Dialogfeld „Mindestens einen Standort auswählen“ unter „Spezifikationen auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie den oder die Zielstandorte aus, an denen Sie die kundenorientierten Services durchführen.

   Hinweis:
   Um auf das Dialogfeld „Wählen Sie mindestens einen Standort aus“ zuzugreifen, klicken Sie im Bereich Standorte **auf Standort hinzufügen**.

   a. Platzieren Sie den Cursor im Feld **Standorte**, klicken Sie darauf, und wählen Sie dann einen Standort aus. Die verfügbaren Adressauswahlen stammen aus dem Kunden-Account, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Kundenadressliste zu filtern und einen bestimmten Standort zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.

   b. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus.

   c. Klicken Sie auf **X**, um einen ausgewählten Standort zu entfernen.

   d. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

   Die ausgewählten Zielstandorte für die Bestellung werden im Standortbereich angezeigt. Um einen weiteren Standort hinzuzufügen oder einen zuvor ausgewählten Standort zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

2. Wählen Sie im Bereich Standorte den Standort aus, an den Sie eine Servicespezifikation liefern möchten, und fügen Sie dann den Standortkontakt, die Servicespezifikationen und die Bestellmengen für den Standort hinzu:

   a. Geben Sie im Abschnitt „Standortkontakt“ den Vornamen, den Nachnamen, die E-Mail-Adresse und die Mobiltelefonnummer für die Kontaktperson für den ausgewählten Standort ein.

   b. Führen Sie im Abschnitt „Spezifikationen“ des Bereichs „Produkte auswählen“ für den ausgewählten Standort die folgenden Aktionen aus:

      - Wählen Sie die Spezifikationen für die Services aus, die Sie am Standort durchführen.
      - Geben Sie für jede der Servicespezifikationen eine Bestellmenge ein.

Wählen Sie Spezifikationen - Spezifikationen aus

Feld	Beschreibung
Spezifikationen *	Veröffentlichte Spezifikation für den Service, dessen Ausführung der Kunde am ausgewählten Zielstandort anfordert. Beispiele können Installations-, Konfigurations- und Reparaturservices sein. Sie können mehrere Servicespezifikationen für jeden ausgewählten Standort auswählen: i. Wählen Sie eine Servicespezifikation aus der Liste der veröffentlichten kundenorientierten Servicespezifikationen aus. Um die Liste der Servicespezifikationen zu filtern und eine Servicespezifikation zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Produktnamens ein.

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

Feld	Beschreibung
	ii. Um eine andere Servicespezifikation auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann eine andere aus. **iii.** Um eine Auswahl zu entfernen, klicken Sie auf **X**.
Menge*	Menge des Produkts, das der Kunde am ausgewählten Standort bestellt. Die Standardmenge ist 1. Um einen Standort zu löschen, wählen Sie den Standort aus, und klicken Sie dann auf das Symbol zum Löschen eines Standorts ( ).

c. Um eine weitere Servicespezifikation für diesen Standort hinzuzufügen, klicken Sie auf **Spezifikationen hinzufügen**und wiederholen den Vorgang zur Auswahl einer Servicespezifikation und zur Eingabe einer Bestellmenge.

3. Wenn Sie mit dem Hinzufügen der Servicespezifikationen für alle Standorte fertig sind, klicken Sie auf **Elemente konfigurieren**.
Now Platform erstellt Bestellpositionen für jeden Standort und ordnet sie dem Serviceauftrag zu. Wenn Sie beispielsweise drei Standorte und zwei Servicespezifikationen für jeden Standort ausgewählt haben, erstellt Now Platform eine Auftragsposition für jeden Standort. Jede Position enthält die Servicespezifikationen, die Sie für diesen Standort ausgewählt haben.

Nächste Maßnahme
Sie können die Merkmalswerte für jede ausgewählte Servicespezifikation basierend auf ihren Servicespezifikationsbeziehungen konfigurieren. Sie ändern die Merkmalswerte im Formular „Spezifikationen konfigurieren“.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Auftragspositionsdetails für den Serviceauftrag

Stellen Sie im Rahmen des nächsten Schritts im Prozess zur Erstellung eines Serviceauftrags sicher, dass alle Bestellpositionsdetails korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können die Details für Serviceauftragspositionen konfigurieren, die Bestellmerkmale für die Servicespezifikation ändern und nach Bedarf Bestellpositionen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie eine Servicespezifikation, ihre Merkmale und Merkmalswerte von einem Zielstandort an einen anderen kopieren.

Jede Servicespezifikation weist eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen auf:

- Die Merkmale sind generisch, was bedeutet, dass sie einer oder mehreren Servicespezifikationen zugeordnet sind. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption, um die Serviceattribute zu beschreiben.
- Für jeden bestellten Service können Sie die Auswahl der zugehörigen Merkmalsoptionen konfigurieren und aktualisieren.

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

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt „Auftragspositionen (n)“ die zu konfigurierende Servicespezifikation aus.
   Eine ● Missing Info Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und die Eingabe weiterer Details erfordert.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Die häufigsten Fehler, die normalerweise auftreten, weisen darauf hin, dass Sie einige fehlende Informationen wie Versandadresse oder Bestellmerkmale für die Bestellposition eingeben müssen.

2. Klicken Sie auf **Details**, um die allgemeinen Details für die ausgewählte Serviceauftragsposition anzuzeigen.

Neuer Serviceauftrag – Auftragspositionselement

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Servicespezifikation	Spezifikation für den Service, den der Kunde anfordert. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Standort	Standort, an dem Sie die Dienstleistung erbringen.
Bestellmenge	Bestellte Menge für diese Auftragsposition. Sie können diese Menge nach Bedarf ändern.

3. Um die Merkmalsoptionen und -werte für die Serviceauftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Merkmale**.

Neuer Serviceauftrag – Merkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist. Beispiele für Merkmale sind Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware und Software.
Merkmalswert	Auswählbare Optionsfelder für die obligatorischen Merkmale, die der Servicespezifikation zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

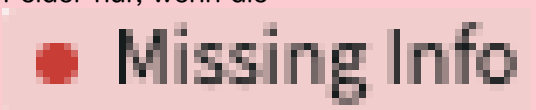
Automatische Übersetzung

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

4. Um Werte für die Auswahl von Merkmalsoptionen mit **(leeren)** Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Klicken Sie im Bereich Merkmale auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ), das in den Detailspalten links neben dem Element, das Sie aktualisieren möchten, angezeigt wird.

   b. Ein Fenster Bestellmerkmale wird mit den folgenden Informationen angezeigt.

Feld	Beschreibung
Merkmal *	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das Merkmal eingeben können, das Sie aktualisieren. ▪ Verwenden Sie diese Felder nur, wenn die  Im Bereich Bestellpositionen (n) wird die Meldung angezeigt. Dieses Feld gibt an, dass eine Auftragsposition unvollständig ist und Sie die Eingabe weiterer Details erfordert. ▪ Für einen Installationsservice können Sie beispielsweise die Telefonnummer des Kunden eingeben.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, nachdem Sie die Merkmalsoptionen und -werte überprüft und aktualisiert haben.

5. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Merkmalswerte für eine Spezifikation von einem Zielstandort an einen anderen oder von einer Servicespezifikation in eine andere Spezifikation zu kopieren.

   Angenommen, Sie haben ein Premium SD-WAN-Angebot für den Standort des Kunden in Santa Clara verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Diego verkaufen.

   a. Wählen Sie im Abschnitt „Auftragspositionen (n)“ die Servicespezifikation aus, die Sie klonen möchten. In diesem Beispiel wäre dies die Servicespezifikation für den Standort Santa Clara, aus dem Sie kopieren.

   b. Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich Details – Auftragspositionselement zurückzukehren.

   c. Klicken Sie im Feld **Spezifikation** auf das Symbol für die Konfiguration des Kopierauftrags-Einzelpostens (⧉).

   d. Ein Fenster Speicherorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen mit den in der folgenden Tabelle aufgeführten Informationen wird angezeigt.

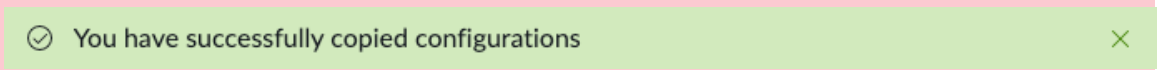
Automatische Übersetzung

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

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Standorts, den Sie zum Kopieren einer Servicekonfiguration ausgewählt haben.
Servicespezifikation *	Name der Servicespezifikation, die Sie zum Kopieren einer Servicekonfiguration ausgewählt haben.
An Standorte kopieren *	Namen der Standorte, an die Sie die Servicekonfiguration kopieren möchten. **i.** Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus. **ii.** Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle Zielstandorte ausgewählt haben.

e. Klicken Sie auf **Kopieren**, nachdem Sie die zu kopierenden Orte ausgewählt haben. Wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist, wird die folgende Meldung angezeigt:



Dieser Prozess kopiert die Spezifikationshierarchie für die ausgewählte Servicespezifikation von ihrem ausgewählten Standort in die angegebenen Kopien an Standorte.

- Beispielsweise wird die Spezifikationshierarchie für den Managed Firewall-Service in Santa Clara an den ausgewählten Standort San Diego kopiert. Außerdem werden die zugehörigen Merkmalsoptionen und -werte kopiert.
- Wenn dieselbe Spezifikationsposition am Zielstandort vorhanden ist, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

6. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.

7. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftragsposition abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

8. Wenn Sie auf die Schaltfläche **Überprüfen** klicken, werden die zugehörigen Artikel der Kundenbestellung validiert und Sie werden zur Bestellseite navigiert.

Option	Bezeichnung
Wenn die Validierung erfolgreich ist	Now Platform zeigt die folgende Meldung an:

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

Option	Bezeichnung
	Vorausgesetzt, zugehörige Bestands-/Auftragspositionen sind kompatibel. Diese Nachricht bestätigt, dass für die Bestellinformationen keine zusätzliche Eingabe erforderlich ist, und Sie können mit den nächsten Schritten der Auftragserfüllung fortfahren.
Wenn die Validierung nicht erfolgreich ist	Now Platform zeigt eine der folgenden Meldungen an: ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens eine zugehörige Bestands-/Auftragsposition ist nicht kompatibel. Geben Sie die korrekten Details zum abhängigen Bestand an, bevor Sie die zugehörigen Domänenaufträge abschließen. ○ Für Auftragspositionselement (ORDLn): Mindestens ein zugehöriges Element ist erforderlich. Geben Sie die zugehörigen Bestandsdetails vor dem Abschluss der zugehörigen Domänenaufträge an. Diese Nachricht bestätigt, dass die Bestellinformationen zusätzliche Details für ihre Aufschlüsselung erfordern. Sie können die erforderlichen Informationen angeben, um mit dem nächsten Prozess der Auftragserfüllung fortzufahren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und übermitteln Sie den Serviceauftrag

Überprüfen Sie alle Serviceauftragspositionen als nächsten Schritt im Prozess zur Erstellung eines Kundenauftrags. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und zu Genehmigungen bei Erfüllung finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen 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.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Neuer Serviceauftrag“ die allgemeinen Details für die Serviceauftragspositionen.

Formular „Neuer Serviceauftrag“.

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer des Serviceauftrags-Positionselements.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Um die Details für eine bestimmte Serviceauftragsposition zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ) links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Rechts wird ein Fenster mit den Registerkarten **Detail** und **Aktivität** geöffnet.
   b. Füllen Sie im **Detailbereich** nach Bedarf die Informationen zum Auftragspositionselement aus. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**, um die Details des Auftragspositionselements zu aktualisieren.
   c. Geben Sie im Bereich **Aktivität** einen Freiform-Kommentar oder einen internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftragsposition ein:
      - Text, den Sie in den **Kommentarblock** eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
      - Text, den Sie in den Block **„Arbeitsnotizen (privat)“** eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
   d. Wenn Sie mit der Eingabe von Kommentaren oder privaten Arbeitsnotizen fertig sind, klicken Sie **auf Kommentare veröffentlichen**.
3. Um dies zur Erfüllungsgenehmigung zu senden, klicken Sie **auf Bestellung übermitteln**.
4. Wenn die Bestätigungsmeldung Übermittlung erfolgreich angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie den Serviceauftrag offiziell übermitteln, ändert sich der Status von Entwurf in Neu. Ein Servicemanager kann sie jetzt überprüfen und zur Erfüllung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Ändern Sie einen Serviceauftragsbestands-Datensatz

Erfahren Sie, wie Sie als Anbieter einen Serviceauftragsbestands-Datensatz in Now Platform für Ihre Kunden ändern.

Vorbereitungen

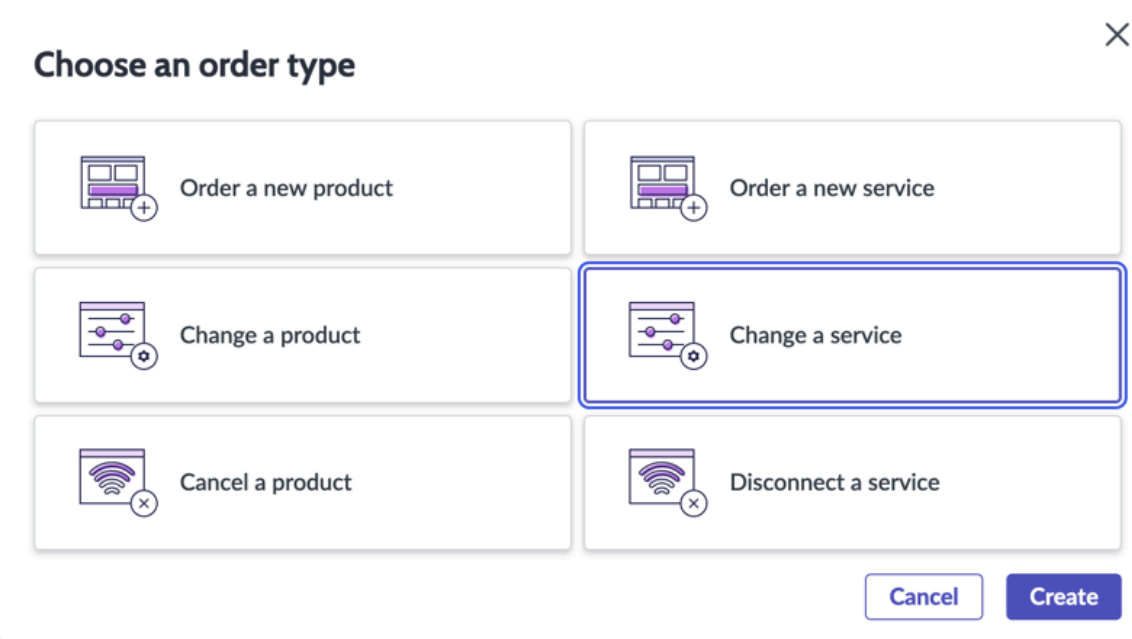
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

© 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 **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Um einen Serviceauftragsbestands-Datensatz für einen vorhandenen Kunden-Account zu ändern, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** ( ) auf **Serviceaufträge**.
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
   c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wählen Sie im Dialogfeld „Einen Auftragstyp auswählen“ **die Option Service ändern** aus, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“.



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie als ersten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes die Account- und Kontaktinformationen eines Kunden aus.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Serviceänderung – Auftragsformular erstellen

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Ergebnisse

Now Platform erstellt einen Serviceauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Bestellpositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter Serviceauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zum Formular „Service auswählen“ wechseln, zeigt Now Platform eine Liste aktiver Servicebestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihr Kundenkonto. Sie können die Servicebestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Erweiterungssymbol ( ) oder das Reduzieren-Symbol ( ) klicken. Wenn die Liste der Servicebestände lang ist, können Sie in der Liste navigieren, indem Sie sich durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Servicebestände zu finden, die Sie für Ihren Kunden ändern werden. Weitere Informationen finden Sie unter Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Prozedur

1. Um einen Servicebestand direkt aus der Bestandsliste auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Um alle auf den einzelnen Seiten verfügbaren Servicebestände auszuwählen, klicken Sie auf **Alle auswählen** und dann auf **Auswählen**.

Automatische Übersetzung

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

Um die gesamte Liste der Servicebestände auszuwählen, klicken Sie auf Alle Seiten **auswählen** in der Inhaltsstruktur.

Hinweis:
Informationen zur Auswahl von Servicebeständen mithilfe eines Filters finden Sie unter Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich Alle auswählen auf die Servicebestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
Wenn Sie die Auswahl aus Servicebeständen entfernen möchten, platzieren Sie den Cursor an einer beliebigen Stelle im Serviceauftragsbestand, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

   Wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten aus allen Servicebeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen,** und klicken Sie auf **Ja**.

3. Überprüfen Sie im Informationsbereich zum Servicebestand die Auftragsdetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Nächste Maßnahme
Sie können die Merkmalswerte für jede Servicespezifikation basierend auf ihren Servicespezifikationsbeziehungen konfigurieren. Sie ändern die Merkmalswerte im Formular „Spezifikationen konfigurieren“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an

Suchen und zeigen Sie die Servicebestandsdatensätze Ihrer Kunden schneller an, indem Sie als nächsten Schritt im Prozess einen Filter verwenden, um einen Serviceauftragsbestandsdatensatz zu ändern.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und nach einem Standort zu suchen, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.
2. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Ort aus.
3. Klicken Sie auf **X**, um einen Standort zu entfernen.
4. Klicken Sie auf das Feld **Servicespezifikation**, und wählen Sie dann eine Servicespezifikation aus.

   Die verfügbaren Servicespezifikationen stammen aus dem ausgewählten Serviceangebot, das auf dem Kundenauftrag basiert.

   Nachdem Sie die Servicespezifikation ausgewählt haben, können Sie einen Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Um die Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Merkmale hinzufügen**, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

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

a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie dann ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale ergeben sich aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie dann einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

- Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie die Maus rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Wert aus.
- Klicken Sie auf **X**, um einen Wert zu entfernen.

Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der gefilterte Servicebestand wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Verifiziert die Details des Auftragspositionselements

Stellen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Ändern eines Servicebestandsdatensatzes sicher, dass alle Bestellpositionsdetails korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Servicebestandsdatensatz ändern, erstellt Now Platform die Auftragspositionselemente anhand der von Ihnen definierten Spezifikationen. Bei einem Change-Serviceauftragsbestand werden die Bestellpositionen nur für die von Ihnen ausgewählten Servicebestände erstellt. Wenn Sie Bestände auswählen, bei denen es sich um übergeordnete Artikel der obersten Bestellung handelt, werden die Bestellpositionen nur für die übergeordneten Artikel erstellt, nicht für die untergeordneten Bestellartikel.

Angenommen, Ihr Kunde möchte die Services für die Firewall-Administration und den Threat and Intrusion Prevention-Service ändern. Nachdem Sie diese Servicebestände ausgewählt haben, erstellt die Now Platform zwei Bestellpositionen für diesen Change-Serviceauftrag, eine für die Firewall-Administration und eine weitere für den Threat and Intrusion Prevention-Service. Wenn Sie den Bestand des verwalteten Firewall-Service auswählen, der die übergeordnete Bestellposition ist, wird nur eine Bestellposition erstellt.

Sie können die Details für eine Serviceauftragsposition konfigurieren, die Bestellmerkmale für eine Servicespezifikation ändern und nach Bedarf Bestellpositionen hinzufügen oder entfernen. Mit einer optionalen Konfigurationskopierfunktion können Sie eine Servicespezifikation, ihre Merkmale und Merkmalswerte von einem Zielstandort an einen anderen kopieren.

Jede Servicespezifikation weist eine Reihe von Merkmalen und Merkmalsoptionen auf:

Automatische Übersetzung

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

- Die Merkmale sind generisch, was bedeutet, dass sie einer oder mehreren Servicespezifikationen zugeordnet sind. Verwenden Sie ein Merkmal oder eine Merkmalsoption, um die Serviceattribute zu beschreiben.
- Für jeden bestellten Service können Sie die Auswahl der zugehörigen Merkmalsoptionen konfigurieren und aktualisieren.

Weitere Informationen finden Sie unter:

- Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung
- Erstellen Sie die Merkmale und Merkmalsoptionen für Ihre Produktangebote

Prozedur

1. Wählen Sie im Abschnitt Auftragspositionselemente (n) die Servicespezifikation aus, die Sie konfigurieren möchten.
   Eine Missing Info Die Meldung wird angezeigt, wenn eine Auftragsposition unvollständig ist und die Eingabe weiterer Details erfordert.

   Klicken Sie auf die Nachricht, um herauszufinden, welche Informationen fehlen. Ein häufiger Fehler tritt beim Ausfüllen fehlender Informationen für eine Bestellposition auf, z. B. eine Versandadresse oder Bestellmerkmale.

2. Klicken Sie auf **Details**, um die allgemeinen Details für die ausgewählte Serviceauftragsposition anzuzeigen.

Registerkarte „Service Change – Details – Auftragspositionselement“

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Servicespezifikation	Spezifikation für den Service, den der Kunde ändern möchte. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Standort	Standort des Serviceauftragsbestands, den Sie ändern möchten.

3. Um die Merkmalsoptionen und -werte für die Serviceauftragsposition zu überprüfen, klicken Sie auf **Merkmale**.

Service Change - Registerkarte Merkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist. Beispiele für Merkmale sind Geschwindigkeit, Kapazität, Größe, konfigurierte Einstellungen, Hardware und Software.
Merkmalswert	Auswählbare Optionsfelder für die obligatorischen Merkmale, die der

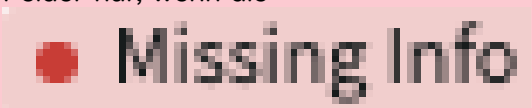
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Servicespezifikation zugeordnet sind. Wählen Sie für jedes Feld die Option aus, die Ihr Kunde ausgewählt hat.

4. Um Werte für die Merkmalsoptionsauswahlen mit **(leeren)** Indikatoren zu aktualisieren oder einzugeben, führen Sie die folgenden Aktionen aus:

   a. Klicken Sie im Bereich Merkmale auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ), das in den Detailspalten angezeigt wird.

   b. Füllen Sie im Fenster „Bestellmerkmale“ die folgenden Felder aus:

Feld	Beschreibung
Merkmal*	Merkmal, das der Servicespezifikation zugewiesen ist.
Merkmalswert	Werttextfeld, in das Sie die Wertinformationen für das Merkmal eingeben können, das Sie aktualisieren. ▪ Verwenden Sie diese Felder nur, wenn die  Im Bereich Bestellpositionen (n) wird die Meldung angezeigt. Dieses Feld gibt an, dass eine Auftragsposition unvollständig ist und Sie die Eingabe weiterer Details erfordert. ▪ Für einen Installationsservice können Sie beispielsweise die Telefonnummer des Kunden eingeben.

   c. Klicken Sie auf **Aktualisieren**, nachdem Sie die Merkmalsoptionen und -werte überprüft und aktualisiert haben.

5. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um die Merkmalswerte für eine Spezifikation von einem Zielstandort an einen anderen oder von einer Servicespezifikation in eine andere Spezifikation zu kopieren.

   Angenommen, Sie haben ein Premium SD-WAN-Angebot für den Standort des Kunden in Santa Clara verkauft und möchten es auch für den Standort des Kunden in San Diego verkaufen.

   a. Wählen Sie im Abschnitt „Auftragspositionen (n)“ die Servicespezifikation aus, die Sie klonen möchten. In diesem Beispiel wäre dies die Servicespezifikation für den Standort Santa Clara, aus dem Sie kopieren.

   b. Klicken Sie auf **Details**, um zum Bereich Details – Auftragspositionselement zurückzukehren.

   c. Klicken Sie im Feld **Spezifikation** auf das Symbol für die Konfiguration des Kopierauftrags-Einzelpostens (⧉).

Automatische Übersetzung

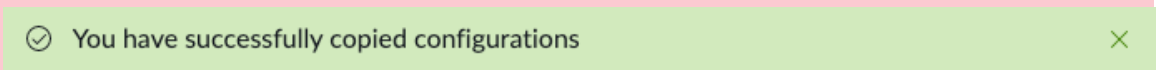
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

d. Wenn das Fenster „Standorte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen“ angezeigt wird, füllen Sie die Felder aus.

Orte zum Kopieren dieser Konfiguration auswählen

Feld	Beschreibung
Standort *	Name des Standorts, den Sie zum Kopieren einer Servicekonfiguration ausgewählt haben.
Servicespezifikation *	Name der Servicespezifikation, die Sie zum Kopieren einer Servicekonfiguration ausgewählt haben.
An Standorte kopieren *	Namen der Standorte, an die Sie die Servicekonfiguration kopieren möchten. **i.** Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus. **ii.** Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen aus. Wiederholen Sie diesen Vorgang, bis Sie alle Zielstandorte ausgewählt haben.

e. Klicken Sie auf **Kopieren**. Wenn der Kopiervorgang erfolgreich ist, wird die folgende Meldung angezeigt:



Dieser Prozess kopiert die Spezifikationshierarchie für die ausgewählte Servicespezifikation von ihrem ausgewählten Standort in die angegebenen Kopien an Standorte.

- Beispielsweise wird die Spezifikationshierarchie für den Managed Firewall-Service in Santa Clara an den ausgewählten Standort San Diego kopiert. Außerdem werden die zugehörigen Merkmalsoptionen und -werte kopiert.
- Wenn am Zielstandort dieselben Spezifikationspositionen vorhanden sind, werden die Merkmalsoptionen und -werte kopiert.

6. Führen Sie die folgenden Aktionen aus, um zugehörige Elemente für Ihre Kundenaufträge mit horizontalen Beziehungen hinzuzufügen.

7. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Serviceauftragsposition fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Bestellpositionen, und übermitteln Sie den Change-Auftrag für den Servicebestand

Überprüfen Sie alle Serviceauftragspositionen als letzten Schritt im Prozess zur Änderung eines Servicebestandsdatensatzes. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung senden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und zu Genehmigungen bei Erfüllung finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Neuer Serviceauftrag“ die allgemeinen Details für die Serviceauftragspositionen.

Formular „Neuer Serviceauftrag“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für die vom System zugewiesene Serviceauftragsposition.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Um die Details für eine Serviceauftragsposition zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ) neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Ein Fenster mit den Registerkarten **Detail** und **Aktivität** wird geöffnet.
   b. Füllen Sie auf der Registerkarte **Detail** die Informationen zur Auftragsposition aus, und klicken Sie auf **Aktualisieren**.
   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiform-Kommentar oder einen internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftragsposition ein:
      - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
      - Text, den Sie in den Block Arbeitsnotizen (privat) eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
   d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.
4. Wenn die Bestätigungsmeldung Übermittlung erfolgreich angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse
Wenn Sie den Serviceauftrag offiziell übermitteln, ändert sich der Status von Entwurf in Neu. Ein Servicemanager kann sie jetzt überprüfen und zur Änderung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

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

Trennen Sie als Anbieter einen Service oder Serviceauftrag in Now Platform für Ihre Kunden. Beispielsweise können Sie Ihre aktuelle 4G-Konnektivität trennen, um sie auf 5G-Konnektivität zu aktualisieren.

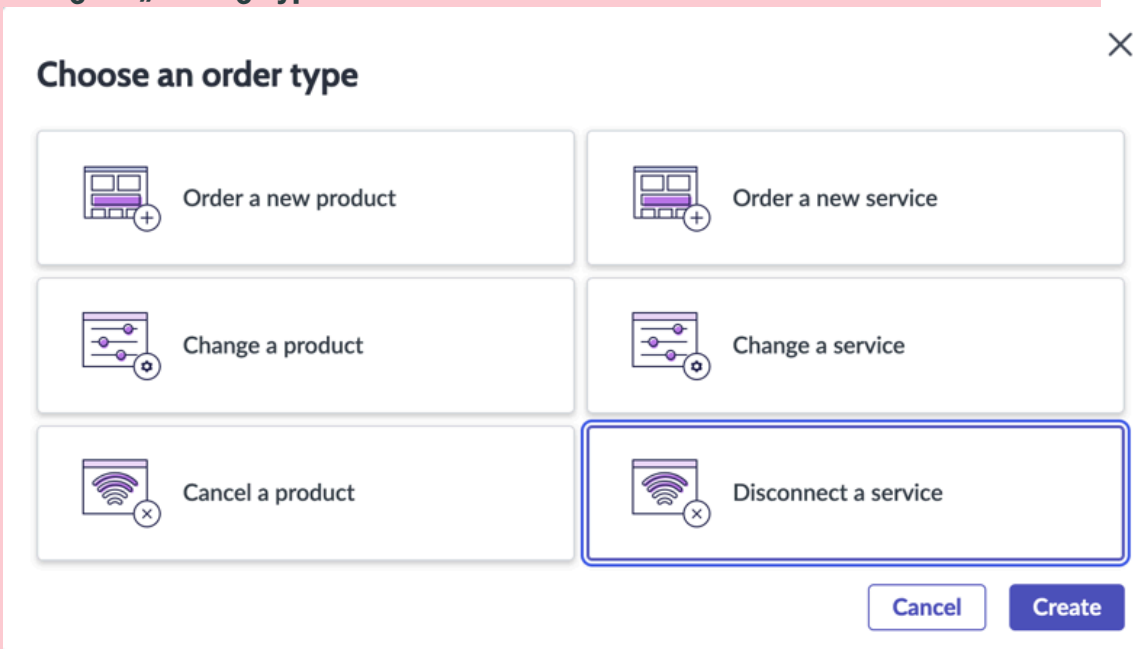
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Um einen Serviceauftragsbestand für einen vorhandenen Kunden-Account zu stornieren, führen Sie die folgenden Aktionen aus:
   a. Klicken Sie auf der Registerkarte **Konfigurierbare Arbeitsbereichslisten** ( ) auf **Kundenaufträge**.
   b. Um alle Aufträge auszuwählen, klicken Sie auf **Alle**, oder klicken Sie auf **Öffnen**, um einen Auftrag auszuwählen.
   c. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Wenn das Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“ angezeigt wird, wählen Sie **Einen Service trennen**, und klicken Sie auf **Erstellen**.

Dialogfeld „Auftragstyp auswählen“.



[End]
[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie den Account und die Kontaktinformationen eines Kunden aus

Wählen Sie den Kundenaccount und die Kontaktinformationen als ersten Schritt im Prozess zum Trennen eines Service für Ihren Kunden aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder 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.

Prozedur

1. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Servicestornierung – Formular „Auftrag erstellen“.

Feld	Beschreibung
Account	Name des Kundenaccounts Um die Kundenliste zu filtern und einen Account zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Namens des Kunden ein.
Kontakt	Name des Kontakts für den Serviceauftrag. Um die Kundenkontaktliste zu filtern und einen bestimmten Kontakt zu finden, geben Sie die ersten Buchstaben des Kontaktnamens ein.

2. Klicken Sie auf **Fortsetzen**.

Ergebnisse

Now Platform erstellt einen Serviceauftragsdatensatz mit dem Status Entwurf, aber ohne Bestellpositionen. Weitere Informationen zu den Bestellstatus finden Sie unter Serviceauftragsstatus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wählen Sie die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus

Wählen Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Trennen eines Service für Ihren Kunden die Servicebestände aus dem verfügbaren Bestand aus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie zum Formular „Service auswählen“ wechseln, zeigt das Now Platform Feld die Liste der aktiven Servicebestände in der Inhaltsstruktur an. Diese Liste basiert auf dem Standort für Ihr Kundenkonto. Sie können die Servicebestände auswählen, indem Sie in der Inhaltsstruktur auf das Symbol zum Erweitern (“) oder das Symbol zum Reduzieren ( ) klicken. Wenn die Liste der Servicebestände lang ist, können Sie in der Liste navigieren, indem Sie sich durch die Seiten klicken.

Sie können einen Filter verwenden, um die Servicebestände zu finden, die Sie für Ihren Kunden trennen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

Hinweis:
Ihr verfügbarer Bestand umfasst alle Produkte oder Services, die von Ihrem Kunden bestellt und von Ihnen erfolgreich erfüllt wurden.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Um einen Servicebestand direkt aus der Bestandsliste auszuwählen, wählen Sie einen Bestand aus, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Um alle auf den einzelnen Seiten verfügbaren Servicebestände auszuwählen, klicken Sie auf **Alle auswählen** und dann auf **Auswählen**.

   Um die gesamte Liste der Servicebestände auszuwählen, klicken Sie auf Alle Seiten **auswählen** in der Inhaltsstruktur.

   Hinweis:
   Informationen zur Auswahl von Servicebeständen mithilfe eines Filters finden Sie unter Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an.

2. Klicken Sie im Bereich Alle auswählen auf die Servicebestände, die Sie ändern möchten, und klicken Sie dann auf **Auswählen**.
   Wenn Sie die Auswahl aus Servicebeständen entfernen möchten, platzieren Sie den Cursor an einer beliebigen Stelle im Serviceauftragsbestand, und klicken Sie auf **Auswahl aufheben**.

   Wenn Sie die Auswahlmöglichkeiten aus allen Servicebeständen entfernen möchten, wählen Sie **Zurücksetzen,** und klicken Sie auf **Ja**.

3. Überprüfen Sie im Informationsbereich zum Servicebestand die Auftragsdetails und Merkmalsinformationen, und klicken Sie auf **Konfigurieren**.

Nächste Maßnahme

Sie können die Merkmalswerte für jede ausgewählte Servicespezifikation basierend auf ihren Servicespezifikationsbeziehungen konfigurieren. Sie ändern die Merkmalswerte im Formular „Spezifikationen konfigurieren“.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Durchsuchen und zeigen Sie einen Servicebestand mithilfe eines Filters an

Suchen und zeigen Sie die Servicebestandsdatensätze Ihrer Kunden schneller an, indem Sie als nächsten Schritt im Prozess zum Trennen eines Services einen Filter verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Prozedur

1. Klicken Sie auf das Feld **Standorte**, und wählen Sie dann einen Standort aus.
   Die verfügbaren Adressen sind die Kundenstandorte, die über die vorhandenen, aktiven Produktbestände des Kunden-Accounts verfügen, den Sie im Formular „Auftrag erstellen“ ausgewählt haben. Um die Adresse eines Kunden einzugeben und nach einem Standort zu suchen, geben Sie die ersten Buchstaben des Standortnamens ein.

2. Um einen anderen Ort auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen Ort aus.

3. Klicken Sie auf **X**, um einen Standort zu entfernen.

4. Wählen Sie im Feld **Servicespezifikation** eine Servicespezifikation aus.

   Die verfügbaren Servicespezifikationen stammen aus dem Serviceangebot, das auf dem Kundenauftrag basiert.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 die Servicespezifikation ausgewählt haben, können Sie einen Filter verwenden, der auf den Produktmerkmalen basiert. Um die Merkmale und Werte hinzuzufügen, klicken Sie auf **Merkmale hinzufügen**, und führen Sie die folgenden Aktionen aus:

a. Klicken Sie auf das Feld **Merkmal**, und wählen Sie ein Merkmal aus. Die verfügbaren Merkmale ergeben sich aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

b. Klicken Sie auf das Feld **Werte**, und wählen Sie einen Wert aus. Die verfügbaren Werte stammen aus den von Ihnen ausgewählten Servicespezifikationen.

- Um einen anderen Wert auszuwählen, platzieren Sie den Cursor rechts neben der vorherigen Auswahl, und wählen Sie dann einen anderen Wert aus.
- Klicken Sie auf **X**, um einen ausgewählten Wert zu entfernen.

Um ein weiteres Merkmal hinzuzufügen oder ein zuvor ausgewähltes Merkmal zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

5. Klicken Sie auf **Übernehmen**.

Ergebnisse

Der gefilterte Servicebestand wird im Bereich Select all (Alle auswählen) angezeigt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Bestellpositionen, und übermitteln Sie die Stornierungsbestellung für den Servicebestand

Überprüfen Sie alle Serviceauftragspositionen als letzten Schritt im Prozess zum Trennen eines Service. Bearbeiten Sie die Auftragsdetails nach Bedarf, bevor Sie sie zur Erfüllungsgenehmigung senden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.order-fulfillment_agent oder sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie den Bestand eines Serviceauftrags stornieren, erstellt Now Platform die Bestellpositionen anhand der von Ihnen definierten Spezifikationen. Um einen Serviceauftragsbestand zu stornieren, werden die Bestellpositionen sowohl für die übergeordneten Artikel als auch für die untergeordneten Bestellartikel erstellt, wenn die ausgewählten Bestände übergeordnete Artikel der obersten Bestellung sind. Wenn die ausgewählten Bestände untergeordnete Bestellartikel sind, werden die Bestellpositionen nur für die untergeordneten Artikel erstellt.

Beispiel: Ihr Kunde fordert Sie auf, den Service für den Managed Firewall-Service zu trennen. Nachdem Sie den Servicebestand ausgewählt haben, erstellt die Now Platform vier Bestellpositionen für diesen Trennungsservice, eine für den Managed Firewall-Service und eine für jedes der drei untergeordneten Bestellelemente, z. B. Firewall-Verwaltung, Threat and Intrusion Prevention-Service und Firewall und DMZ. Wenn Sie einen der drei untergeordneten Bestände ausgewählt haben, wird für den ausgewählten untergeordneten Bestand nur eine Auftragsposition erstellt.

Weitere Informationen zur Auftragsüberprüfung und zu Genehmigungen bei Erfüllung finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Für den Typ „Change“ und „Trennen“ von Kundenaufträgen wird die folgende Meldung angezeigt.

Diese Validierung gilt nicht für Auftragspositionen mit Change- oder Trennungsaktion.

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular „Servicestornierung“ die allgemeinen Details für die Serviceauftragspositionen.

Formular „Servicestornierung“

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige Nummer für die vom System zugewiesene Serviceauftragsposition.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist.

2. Um die Details für eine Serviceauftragsposition zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:
   a. Klicken Sie auf das Symbol zum Öffnen der Vorschau (ⓘ) links neben der Auftragsposition, die Sie aktualisieren möchten. Rechts wird ein Fenster mit den Registerkarten **Detail** und **Aktivität** geöffnet.
   b. Füllen Sie auf der **Registerkarte** Detail bei Bedarf die Informationen zur Auftragsposition aus. Klicken Sie abschließend auf **Aktualisieren**, um die Details des Auftragspositionselements zu aktualisieren.
   c. Geben Sie auf der Registerkarte **Aktivität** einen Freiform-Kommentar oder einen internen Arbeitsauftragstext für die Serviceauftragsposition ein:
      - Text, den Sie in den Kommentarblock eingeben, kann von jedem angezeigt werden, auch von Ihrem Kunden.
      - Text, den Sie in den Block „Arbeitsnotizen (privat)“ eingeben, kann nur von internen Mitarbeitern angezeigt werden.
   d. Klicken Sie auf **Post Comments (Kommentare veröffentlichen)**.
3. Klicken Sie **auf Bestellung absenden**.
4. Wenn die Bestätigungsmeldung Übermittlung erfolgreich angezeigt wird, klicken Sie auf **OK**.

Ergebnisse

Wenn Sie den Serviceauftrag offiziell übermitteln, ändert sich der Status von Entwurf in Neu. Ein Servicemanager kann sie überprüfen und zur Stornierung genehmigen. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaufträge genehmigen und erfüllen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Serviceaufträge werden zur Erfüllung überprüft

Erfahren Sie, wie Ihr Auftragserfüllungsmanager Serviceaufträge zur Erfüllung mithilfe der Anwendung Auftragsmanagement überprüfen kann. Mit dieser Anwendung können Sie sicherstellen, dass Ihre Serviceaufträge ordnungsgemäß erfüllt 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.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Serviceaufträgen

Nachdem Now Platform einen Serviceauftrag erfasst hat, wählt der Serviceauftragsmanager den Auftrag, die Einzelposten und die Merkmalsdaten aus, überprüft sie und genehmigt sie dann oder lehnt sie ab. Erfahren Sie, wie dieser Prozess den Auftragserfüllungs-Flow auslöst und die erforderlichen Aufgaben zur Erfüllung des Serviceauftrags erstellt.

Aufgaben zur Überprüfung und Genehmigung von Serviceaufträgen

Aufgabe	Beschreibung
1. Wählen Sie einen Telekommunikationsserviceauftrag aus.	Überprüfen Sie die Account-, Kontakt- und Datumsdetails, um sicherzustellen, dass sie korrekt und vollständig sind. Sie können den Serviceauftrag auch überarbeiten oder eine Stornierung des Serviceauftrags anfordern.
2. Überprüfen Sie die Serviceauftragspositionen.	Stellen Sie für jede Auftragsposition sicher, dass das Feld **Standort** in jeder Serviceauftragsposition ordnungsgemäß ausgefüllt ist.
3. Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontaktinformationen für die Serviceauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass alle zugehörigen Kundenkontaktinformationen für die ausgewählte Serviceauftragsposition korrekt sind.
4. Überprüfen Sie die Produktspezifikationen, die mit der Serviceauftragsposition verknüpft sind.	Aktualisieren Sie die Kundenposition nach Bedarf. Eine Produktspezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf Funktionsebene ein Produkt definieren können, das ein Anbieter an den Kunden verkauft.
5. Überprüfen Sie die Auftragsmerkmale für die Serviceauftragsposition.	Stellen Sie sicher, dass die Auswahl des Kunden richtig ist.
6. Nachdem Sie sich vergewissert haben, dass alle Auftragsdetails korrekt sind, genehmigen Sie den Serviceauftrag zur Erfüllungsverarbeitung.	Klicken Sie im Serviceauftragsformular auf **Genehmigen.** **Hinweis:** Wenn Sie und Ihr Enterprise-Kunde Service Bridgeverwenden, wird eine Meldung angezeigt, dass die Instanz des Kunden entsprechend aktualisiert wurde. Nur Serviceauftragsmanager, denen die Rolle [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager] zugewiesen ist, können Serviceaufträge genehmigen.
7. Führen Sie die erforderlichen Aufgaben für die Erfüllung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung aus.	Stellen Sie sicher, dass der Serviceauftrag ordnungsgemäß erfüllt wird.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern

Überprüfen Sie die Account-, Kontakt-, Preis- und Datumsdetails in einem Telekommunikationsserviceauftrag, um sicherzustellen, dass er korrekt und vollständig ist. Sie können den Serviceauftrag auch überarbeiten oder eine Stornierung des Serviceauftrags anfordern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

   Hinweis:
   Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

   Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

   Wenn Ihnen die Rolle Serviceauftragsmanager oder Serviceauftragsmitarbeiter zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich Serviceauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Serviceauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie im Konfigurationsarbeitsbereich Listensymbol (auf **Serviceaufträge**.

   b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

      - Um alle Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
      - Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

      Hinweis:
      Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

   c. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren und genehmigen möchten:

      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie den zu überprüfenden Serviceauftrag aus, indem Sie auf die entsprechende Kachel klicken.

   Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt über die Felder des Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereich und in den Formularen für Kundenbestellungen in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

3. Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Serviceauftrag.

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

4. Um den Serviceauftrag zu überarbeiten oder seine Stornierung anzufordern, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

   Hinweis:
   Weitere Informationen zu Bestelländerungen während der Ausführung finden Sie unter Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung.

5. Nehmen Sie im Serviceauftrag die erforderlichen Änderungen vor, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Details für einen Serviceauftrag

Überprüfen Sie den Account, den Kontakt, die Daten, die Einzelposten und die zugehörigen Details im ausgewählten Serviceauftrag, um sicherzustellen, dass alles richtig und vollständig ist. Sie führen diese Aufgaben im gleichen Kundenauftragsformular aus, das Sie auch zur Überprüfung von Kundenaufträgen verwenden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_agent, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Prozedur

1. Um die Serviceauftrags- und Datumsdetails für den gesamten Serviceauftrag zu überprüfen, klicken Sie auf **Details**.
   - 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 Bereich Aktivität im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
2. Überprüfen Sie im Detailbereich die allgemeinen Details für den Serviceauftrag.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Kundenauftragsdetails“ – Serviceauftragsfelder im Arbeitsbereich für Serviceauftrags-Management und in den Formularen für Kundenaufträge in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

3. Überprüfen Sie die verbleibenden Details für den Serviceauftrag.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Kundenauftragsdetails – andere Felder für Serviceauftragsdetails im Serviceauftrags-Management-Arbeitsbereich und in Kundenauftragsformulare in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

4. Überprüfen Sie die Positionen, Merkmale und Erfüllungsaufgaben für den Serviceauftrag.

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

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie die Bestellpositionen und zugehörigen Details	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.
Überprüfen Sie die Bestellmerkmale	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Serviceauftrag.
Überprüfen Sie die Auftragserfüllungsaufgaben	Weitere Informationen finden Sie unter Er überprüft und aktualisiert die Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen.

5. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung des gesamten Serviceauftrags fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag

Überprüfen Sie die Einzelposten und die zugehörigen Details des ausgewählten Serviceauftrags, um sicherzustellen, dass alle Einzelposten und Details korrekt und vollständig sind. Die zugehörigen Details umfassen die Merkmale der Serviceauftragsposition und die Kontakte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch gleichzeitige Verwendung der Formulare Bestellposition und Bestellmerkmal können Sie:

- Zeigen Sie eine vorhandene Serviceauftragsposition an.
- Zeigen Sie ein neues Merkmal einer Serviceauftragsposition an, fügen Sie es hinzu, ändern oder löschen Sie es. Weitere Informationen finden Sie unter Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

Wenn Ihnen die Rolle Serviceauftragsmanager oder Serviceauftragsmitarbeiter zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich Serviceauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Serviceauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie 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. Klicken Sie im Konfigurationsarbeitsbereich Listensymbol (auf **Serviceaufträge**.

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Um alle Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
- Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

c. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren und genehmigen möchten:

- Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
- Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Klicken Sie im Arbeitsbereich Serviceauftragsmanagement auf die entsprechende Kachel, um den Serviceauftrag auszuwählen.

Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt über die Felder des Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereich und in den Formularen für Kundenbestellungen in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

3. Nachdem Sie den Serviceauftrag im Formular Kundenauftrag ausgewählt und geöffnet haben, klicken Sie auf **Bestellpositionen (n),** um die Details zum Einzelposten des Serviceauftrags anzuzeigen.
(n) stellt die Anzahl der Gesamtanzahl der Bestellpositionen für den Serviceauftrag dar. Das Formular „Auftragspositionen“ wird angezeigt.

4. Wählen Sie im Feld **Auftragsposition** eine vorhandene Serviceauftragsposition aus, die Sie überprüfen möchten.

5. Überprüfen Sie im Formular die Details für die ausgewählte Serviceauftragsposition.

Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Auftragspositionsformular – Einzelposten-Detailfelder“ in Bestellpositionsformulare (Serviceaufträge) in Auftragsmanagement für Telecommunications and Media.

6. Um alle Aktualisierungen zu speichern, die Sie an der Serviceauftragsposition vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**.

Nächste Maßnahme

Überprüfen und aktualisieren Sie bei Bedarf den zugehörigen Kontakt, die Werte für Bestellmerkmale und die Bestellaufgaben.

Hinweis:

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)** (wobei n die Anzahl der Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Formular Kundenauftrag anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfall finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

[End]

Automatische Übersetzung

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

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Serviceauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmaloptionswerte, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass die Auswahl des Kunden korrekt ist.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicespezifikationen weisen eine Reihe von zugehörigen Merkmalen und Merkmalsoptionen auf. Die Merkmale sind generisch und werden einer oder mehreren Service- oder Ressourcenspezifikationen zugeordnet. Jedes Merkmal hat einen bestimmten Eingabetyp (Kontrollkästchen, Liste, Anhang) und kann eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung.

Prozedur

1. Um die Werte der Bestellmerkmale anzuzeigen, die einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind, suchen Sie die Serviceauftragsposition, die Sie anzeigen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.
2. Klicken Sie auf **Auftragsmerkmale (n)**, wobei (n) die Anzahl der Servicemerkmale ist, die der ausgewählten Serviceauftragsposition zugeordnet sind.
3. Überprüfen Sie im Formular die Merkmalwerte des Serviceauftrags, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Werte der Bestellmerkmale“..
4. Wenn Sie die Überprüfung und Aktualisierung der Merkmale des Serviceauftrags abgeschlossen haben, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Serviceauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die aktuellen Kontaktinformationen eines Kunden, die einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind, damit Sie sicherstellen können, dass die Informationen immer korrekt sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Sie können Kundenkontakte nach Bedarf auch hinzufügen, ändern oder löschen.

Prozedur

1. Um die Kundenkontakte anzuzeigen, die derzeit einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind, suchen Sie die Serviceauftragsposition, die Sie anzeigen möchten.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.

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

2. Klicken Sie auf **Auftragspositionselement Kontakte**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Formular „Kontakte für Auftragspositionselement".

Feld	Beschreibung
Vorname	Vorname des Kundenkontakts
Nachname	Nachname des Kundenkontakts
Geschäftstelefon	Geschäftliche Telefonnummer für den Kundenkontakt.
E-Mail	E-Mail-Adresse für den Kundenkontakt

4. Um einen Kundenkontakt für einen Serviceauftrag hinzuzufügen oder zu löschen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Serviceaufträge genehmigen und erfüllen

Erfahren Sie, wie Ihre Organisation die Erfüllung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung durchführen kann. Mit dieser Anwendung können Sie sicherstellen, dass Ihre Serviceaufträge ordnungsgemäß erfüllt werden.

Ihr Serviceauftragsmanager und Ihr Auftragserfüllungsmitarbeiter müssen die Genehmigungs- und Erfüllungsaufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Aufgaben zur Verarbeitung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung

Aufgabe	Beschreibung
Überprüfen Sie einen Serviceauftrag, und genehmigen Sie ihn, oder lehnen Sie ihn zur Erfüllung ab.	Ein Serviceauftragsmanager genehmigt einen Serviceauftrag zur Erfüllung oder lehnt ihn ab. Wenn dies genehmigt wird, kann die Verarbeitung der verkauften Produkt- und Auftragsaufschlüsselung stattfinden. Wenn er abgelehnt wird, sind weitere Untersuchungen erforderlich. 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.

Aufgaben zur Verarbeitung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• Serviceaufträge zur Erfüllung genehmigen oder ablehnen • Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Serviceaufträge • Serviceauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung
Überprüfen Sie die Servicespezifikationen und Domänenserviceaufträge, die dem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Serviceauftragsmanager überprüft die Domänenserviceaufträge, die für die Serviceauftragsposition generiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter: • Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für die Serviceauftragsposition • Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind
Verwenden Sie die Orchestration-Plan-UI, um die Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu überprüfen, die dem genehmigten Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Serviceauftragsmanager überprüft den Orchestration-Status und die hierarchische Struktur für einen ausgewählten Serviceauftrag, die zugehörigen Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben. Mithilfe der Orchestration-Plan-UI kann der Serviceauftragsmanager sehen, wie viel Fortschritt im Erfüllungsprozess erreicht wurde. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen.
Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.	Ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftrags-Mitarbeiter führt die Aufgaben aus, die für die Erfüllung von Kundenaufträgen nach der Genehmigung erforderlich sind, einschließlich des Markierens der Auftragsaufgaben als abgeschlossen. Der Auftragserfüllungs- oder Servicemanager erstellt dann die Auftragsausfalldatensätze für die Auftragsaufgaben, die nicht abgeschlossen werden können. Weitere Informationen finden Sie unter: • Er überprüft und aktualisiert die Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen • Auftragsausfall verwalten
Nehmen Sie eine Nachverfolgung der Aufgaben vor, die nicht abgeschlossen werden konnten, indem Sie die Ausfalldatensätze des Auftrags untersuchen und sie für weitere Untersuchungen neu zuweisen.	Ein Auftragserfüllungs- oder Servicemanager überprüft die Aufgaben, die in den Auftragsausfalldatensätzen nicht abgeschlossen werden konnten, und weist die Auftragsaufgaben 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.

Aufgaben zur Verarbeitung von Serviceaufträgen nach der Genehmigung (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Erfüllungsmitarbeitern zur Untersuchung und Lösung neu zu. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Genehmigen Sie einen Serviceauftrag zur Erfüllung, oder lehnen Sie ihn ab

Wählen Sie einen Serviceauftrag aus, und überprüfen Sie die Details zum Account, zum Kontakt und zum Datum, um sicherzustellen, dass der Auftrag korrekt und vollständig ist. Serviceauftragsmanager können einen Serviceauftrag mit dem Status Neu zur Erfüllung genehmigen oder ablehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Wenn in Release San Diego oder höher nach der Genehmigung eines Auftrags die folgende Fehlermeldung angezeigt wird, bedeutet dies, dass das erforderliche Upgrade-Skript nicht ausgeführt wurde.

> Einige der OMT-Tabellen müssen neu übergeordnet werden. Wenden Sie sich an den Administrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Das Post-Upgrade-Skript führt die erforderliche Neuüberordnung und Spaltenheraufstufung der Auftragsverwaltungstabelle durch. Wenn das Skript nicht ausgeführt wurde, funktionieren die Funktionen für die Auftragsaufschlüsselung und die Auftragserfüllung erst dann wie geplant, wenn Ihr Systemadministrator sie ausführt. Weitere Informationen finden Sie unter Umstrukturierte Auftragsmanagement-Tabellen (ReleaseSan Diego und höher).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.

Hinweis:
Wenn Sie keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie mit dem folgenden Pfad:

Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren .

Wenn Ihnen die Rolle Serviceauftragsmanager oder Serviceauftragsmitarbeiter zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich Serviceauftragsmanagement angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Serviceauftragsmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

a. Klicken Sie im Konfigurationsarbeitsbereich Listensymbol (auf **Serviceaufträge**.

b. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Um alle Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
- Um nur offene, nicht erfüllte Serviceaufträge anzuzeigen, klicken Sie auf **Öffnen**.

Hinweis:
Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Serviceauftragsdetails finden Sie unter Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

c. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen, verifizieren und genehmigen möchten:

- Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
- Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie den zu überprüfenden Serviceauftrag aus, indem Sie auf die entsprechende Kachel klicken.

Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt über die Felder des Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereichs in Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereich und in den Formularen für Kundenbestellungen in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.

3. Überprüfen Sie im Formular „Kundenauftrag“ die Auftragsnummer, den Account und die Kontaktinformationen für den ausgewählten Serviceauftrag.

4. Um die Erfüllung eines Serviceauftrags im Status Neu zu genehmigen oder abzulehnen, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Erstellung verkaufter Produkte für eingehende Serviceaufträge

Erfahren Sie, wie die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology den Kundenservicebestand erstellt und verwaltet. Mit dieser Anwendung können Sie einen genauen Bestand Ihrer Kundenservices verwalten.

Übersicht

In der Konfiguration verkaufter Produkte werden die Servicespezifikationen und Services (für Kunden und Ressourcen) gespeichert, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Neuer Auftrags-Workflow

Der neue Bestell-Workflow sieht wie folgt aus:

1. Nachdem der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag genehmigt hat, wird der Datensatz „Merkmale des verkauften Produkts“ [sn_prd_pm_characteristics] erstellt. Dieser Datensatz enthält Platzhalter für alle Spezifikationen, die nach der Aufschlüsselung generiert werden. Die zugeordneten Modelle haben den Status Installation Ausstehend.
2. Wenn während des Erfüllungsprozesses die Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz auf Aktiv aktualisiert.
3. Wenn Sie den Serviceauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Serviceauftrag zugeordnet sind, den 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.

Workflow für Change-Auftrag

Der Workflow für Change-Aufträge sieht wie folgt aus:

1. Nachdem der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag genehmigt hat, wird der Status der geänderten oder entfernten Spezifikationen in Change Ausstehend aktualisiert. Die Modelle, die den geänderten Spezifikationen zugeordnet sind, werden ebenfalls aktualisiert, um das aktuelle Modell widerzuspiegeln, das aufgrund der Änderung generiert wurde.
2. Wenn während des Erfüllungsprozesses die Service- und Ressourcenaufträge geschlossen werden, wird der Status der zugehörigen Spezifikation im Datensatz „Merkmale des verkauften Produkts“ [sn_prd_pm_features] in „Aktiv“ geändert.
3. Wenn Sie den Serviceauftrag schließen, aktualisieren alle Merkmale, die den Spezifikationen im Serviceauftrag zugeordnet sind, den Datensatz.
4. Wenn der Change-Auftrag ein eingestelltes Produkt enthielt, wird der Status des zugehörigen verkauften Produkts in Geschlossen geändert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Serviceauftragszerlegung nach Genehmigung der Erfüllung

Erfahren Sie, wie ein Serviceauftrag zur Erfüllung in seine Domänenaufträge zerlegt wird.

Übersicht

Wenn ein Serviceauftragsmanager einen Serviceauftrag genehmigt, findet eine Verarbeitung statt, bei der der Serviceauftrag zur Erfüllung in seinen Domänenauftrag zerlegt wird. Domänenaufträge, bei denen es sich um die Service- und Ressourcenaufträge handelt, die während der Aufschlüsselung generiert werden, basieren auf den Spezifikationen und Spezifikationsbeziehungen, die im Produktkatalog definiert sind.

Serviceauftragsgenehmigung

1. Ein Serviceauftragsmanager validiert jeden Serviceauftrag, um sicherzustellen, dass die Aufträge und Positionen die erforderlichen Details für die Erfüllungsverarbeitung aufweisen. Ein Serviceauftragsmanager überprüft Folgendes:

Auftragsaspekt	Weitere Informationen
Merkmale des Serviceauftrags	Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Serviceauftrag.
Informationen zum Standort	Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Auftrag mit mehreren Standorten erfüllen“ in Überprüfen von Orchestration-Plänen und Erfüllen von Aufträgen.

2. Während der Verifizierung kann der Serviceauftragsmanager auch Korrekturen vornehmen oder einige erforderliche Merkmale 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.

3. Nach Abschluss der Verifizierung kann der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag genehmigen, indem er im Formular Kundenauftrag auf die Aktion **Genehmigen** klickt.

   Durch die Genehmigung des Serviceauftrags wird der Status des Auftrags in Bestätigt geändert, und der Aufschlüsselungsprozess wird gestartet. Wenn der Serviceauftragsmanager den Serviceauftrag ablehnt, findet keine Aufschlüsselung statt.

Aufschlüsselung der Serviceauftragsposition

Wenn ein Serviceauftrag genehmigt wird, erfolgt eine Auftragszerlegung. In diesem Prozess werden die Service- und Ressourcenaufträge für jede erfasste Serviceauftragsposition generiert. Die Generierung dieser Aufträge basiert auf den Spezifikationen, Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln, die im Produktkatalog zwischen den Service- und Ressourcenspezifikationen definiert sind. Weitere Informationen zu diesem Prozess finden Sie unter:

- Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln
- Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produkt zugeordnet sind

Hinweis:
Im Gegensatz zum Aufschlüsselungsprozess für Kundenaufträge generiert die Aufschlüsselung von Serviceaufträgen keine Produktbestellung.

Aufschlüsselung basierend auf Spezifikationsbeziehungen

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln geben an, wie ein Serviceauftrag aufgelöst, erfüllt und an Ihren Kunden geliefert wird. In den Demodaten des SD-WAN-Servicepakets geschieht beispielsweise Folgendes:

- Zwischen der Produktspezifikation des SD-WAN-Controllers und den erforderlichen Servicespezifikationen wurde eine Spezifikationsbeziehung definiert.
- Die Servicespezifikation beschreibt die Services, die für das Produkt erforderlich sind. Wenn beispielsweise ein erfasster Service für das Produkt SD-WAN Controller empfangen wird, wird ein Serviceauftrag für den SD-WAN Controller-Service generiert.

Die Aufschlüsselung wird für die Spezifikation ausgeführt, die der erfassten Serviceauftragsposition und ihrer Spezifikationshierarchie zugeordnet ist. Er funktioniert wie folgt:

- Wenn die Beziehungen zwischen Quell- und Zielspezifikationen die Typen „Pakete“, „Realisiert als“ oder „Erfordert“ sind, werden die Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträge für die Zielspezifikation erstellt. Diese Aktion wird ausgeführt, wenn der erfasste Serviceauftrag zerlegt wird.
- Die Aufschlüsselung stellt die hierarchische Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen während der Generierung der Service- und Ressourcenaufträge her.
- Die Aufschlüsselung erfolgt nicht, wenn die Spezifikationsbeziehung vom Typ „Bestehend aus“ ist.

Hinweis:
Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungstypen finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

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

Aufschlüsselung basierend auf definierten Aufschlüsselungsregeln

Spezifikationsbeziehungen definieren die Beziehungen zwischen Produkt-, Service- und Ressourcenspezifikationen. Wenn Sie Spezifikationsbeziehungen definieren, können Sie optional Aufschlüsselungsregeln erstellen. Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln bestimmen, wie ein Serviceauftrag aufgelöst, erfüllt und an den Kunden geliefert wird.

Am besten lässt sich eine Aufschlüsselungsregel als Ausschlussregel anzeigen. Sie verwenden Aufschlüsselungsregeln, um die Erstellung von Domänenaufträgen auszuschließen, wenn Sie einen Serviceauftrag erhalten, der kein bestimmtes Merkmal oder keine bestimmte Merkmalsoption enthält.

Beispielsweise ist in den Demodaten für den Managed Firewall-Service der Service Managed Firewall als eine auf den Kunden ausgerichtete Servicespezifikation definiert. Er weist eine Beziehung zu den folgenden drei ressourcenorientierten Servicespezifikationen auf:

- Firewall-Administrator
- Firewall und DMZ
- Threat and Intrusion Prevention-Service

Jede dieser ressourcenorientierten Servicespezifikationen weist Beziehungen zu den entsprechenden Ressourcenspezifikationen auf, die für die Bereitstellung des Managed Firewall-Service erforderlich sind.

- Wenn die Beziehungen zwischen den Quell- und Zielspezifikationen vom Typ „Gruppen“, „Realisiert als“ oder „Erfordert“ sind, erstellt die Aufschlüsselung die folgenden Bestelltypen für die Zielspezifikation:
  - Ein entsprechender kundenorientierter Serviceauftrag (CFS), bei dem es sich um einen Serviceauftrag handelt, der für die Erbringung von kundenorientierten Services generiert wird.
  - Ein ressourcenorientierter Serviceauftrag (RFS), ein Serviceauftrag, der für die interne Verwendung von Ressourcen generiert wird, die zur Erbringung der eigentlichen Services für den Kunden erforderlich sind.
  - Ressourcenreihenfolge
- Die Aufschlüsselung stellt die Beziehung zwischen der Quelle und den Zielen beim Generieren von Domänenserviceaufträgen und Ressourcenaufträgen her. Die folgenden Elemente umfassen die Spezifikationsbeziehung:
  - Die Quellspezifikation ist die Spezifikation, die die Spezifikationsbeziehung definiert.
  - Die Zielspezifikation ist die Spezifikation, für die die Beziehung definiert wird.
  - Beide Werte werden automatisch definiert, als die Aufschlüsselungsregel für die Spezifikationsbeziehung erstellt wurde.

Optionale Aufschlüsselungsregeln werden für eine Spezifikationsbeziehung zwischen einer Quellspezifikation und einer Zielspezifikation definiert. Die Regeln verwenden das Merkmal und den Merkmalswert (optional) einer Quellspezifikation für die Zuordnung zu einer Zielspezifikation. Diese Regeln ermöglichen die gezielte Zerlegung in der Reihenfolge einer Quellspezifikation, die auf dem Merkmal und dem Merkmalwert basiert, die in der Quellspezifikation verfügbar sind.

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

Hinweis:
Weitere Informationen zu Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln finden Sie unter Erstellen Sie Spezifikationsbeziehungen und Aufschlüsselungsregeln.

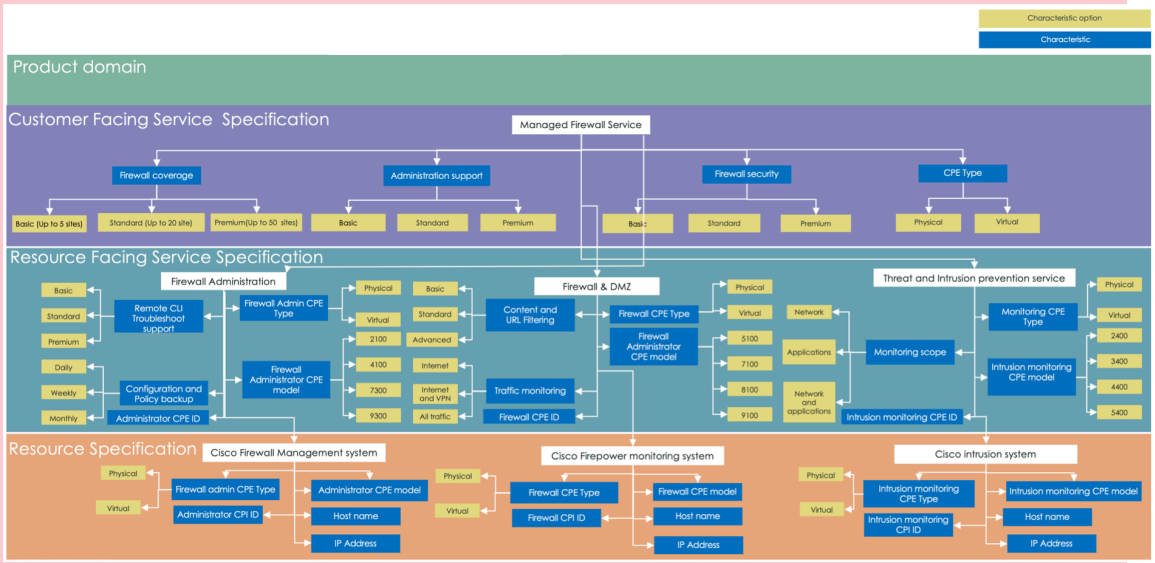
Beispiel für eine Spezifikationsbeziehung und eine Aufschlüsselungsregel

Die Demodaten für den Managed Firewall-Service sind ein Beispiel für eine kundenorientierte Servicespezifikation, die eine Erfordert-Beziehung mit den folgenden drei ressourcenorientierten Servicespezifikationen aufweist:

- Firewall-Administrator
- Firewall und DMZ
- Threat and Intrusion Prevention-Service

Wie im folgenden Beispiel gezeigt, verfügt jede ressourcenorientierte Servicespezifikation über Beziehungen zu den entsprechenden Ressourcenspezifikationen, die für die Bereitstellung von Managed Firewall-Services erforderlich sind. Beim Aufschlüsselungsprozess wird nur dann ein RFS-Serviceauftrag erstellt, wenn das entsprechende Merkmal in der Bestellposition für die Spezifikation des Managed Firewall-Service verfügbar ist.

Struktur des verwalteten Firewall-Service



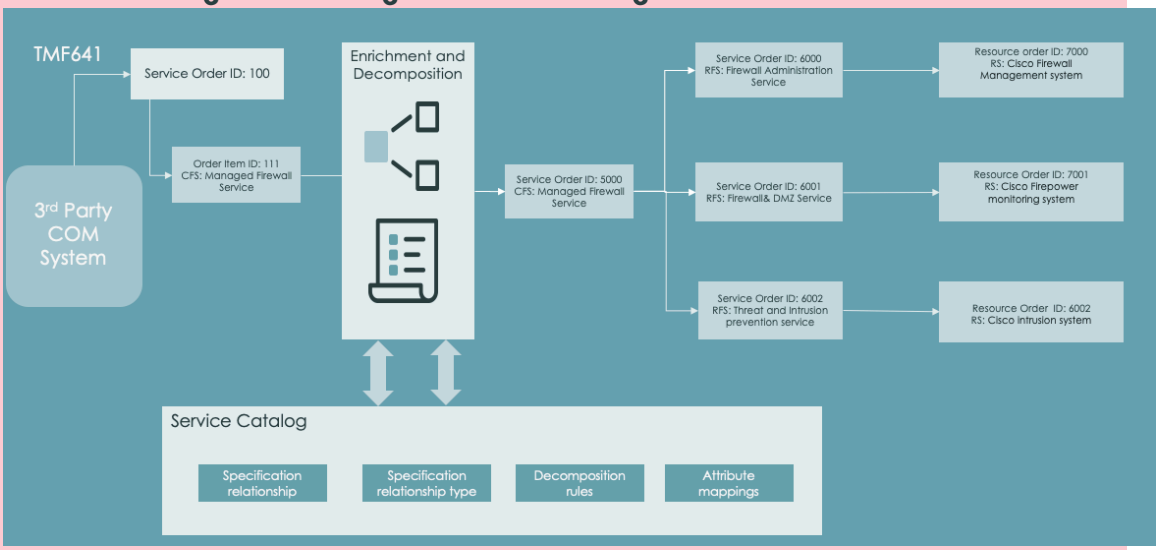
Nach Erhalt eines Serviceauftrags zum Hinzufügen eines Managed Firewall-Service überprüft und genehmigt ein Servicemanager dies. Dieser Prozess löst eine Aufschlüsselung aus, welche die RFS-Serviceaufträge und Ressourcenaufträge erstellt. Der Serviceauftrag hat eine Auftragsposition für den Managed Firewall-Service, die alle ihre Merkmale enthält. Beim Aufschlüsselungsprozess für Serviceaufträge wird Folgendes erstellt:

- Ein CFS-Serviceauftrag für einen Managed Firewall-Service.
- Drei RFS-Serviceaufträge für alle drei RFS-Spezifikationen.
- Drei Ressourcenreihenfolgen für Ressourcenspezifikationen

Der Aufschlüsselungs- und Erfüllungsprozess ist im folgenden Diagramm dargestellt:

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

Aufschlüsselung und Erfüllung von Serviceaufträgen



Als Nächstes löst Now Platform einen Erfüllungs-Workflow für die zerlegten Service- und Ressourcenaufträge aus. Dieser Workflow generiert die erforderlichen Auftragsaufgaben für die Erfüllung der Domänenaufträge und verwendet Entscheidungstabellen, um den Workflow für einen zerlegten Auftrag zu identifizieren. Der ausgewählte Workflow basiert auf verschiedenen Attributen im ursprünglichen Serviceauftrag. Diese Attribute umfassen unter anderem die Spezifikationskategorie und eine Aktion für ein Bestellpositionselement (Hinzufügen, Ändern oder Löschen).

Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Entscheidungstabellen :

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen der Domänenserviceaufträge, die einer Serviceauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die für eine ausgewählte Serviceauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Domänenserviceaufträge verwalten die Erfüllung der Services, die Sie für das Produkt bereitstellen, für das der Kunde Service angefordert hat.

Prozedur

1. Um die Serviceaufträge anzuzeigen, die einer Auftragsposition zugeordnet sind, wählen Sie die Auftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.
2. Wählen Sie einen vorhandenen Serviceauftrag aus, um einen zu überprüfen oder zu erstellen.
3. Fügen Sie im Formular einen Serviceauftrag hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Serviceauftragsdetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 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 Bereich Aktivität im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).

4. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung des Serviceauftrags fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Überprüft und aktualisiert die Servicespezifikationen für eine Serviceauftragsposition

Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für eine Serviceauftragsposition, um sicherzustellen, dass die Spezifikationen korrekt und vollständig sind. Eine Servicespezifikation ist eine Vorlage, mit der Sie auf Funktionsebene ein Produkt definieren können, das ein Service Provider an den Kunden verkauft.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Weitere Informationen zu Produktspezifikationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.

Prozedur

1. Um die Serviceaufträge für eine Kundenposition anzuzeigen, wählen Sie die Bestellposition aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.
2. Wählen Sie im Feld **Servicespezifikation** eine zu überprüfende Servicespezifikation aus. Wenn Sie eine Servicespezifikation auswählen, wird das Formular „Servicespezifikation“ angezeigt.
3. Überprüfen Sie im Formular die Servicespezifikation, und aktualisieren Sie sie gegebenenfalls.

   Weitere Informationen zu Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Felder für Servicespezifikation“ in Bestellformulare für Domänen in Bestellmanagement für Telekommunikation und Medien.

4. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Servicespezifikation für den Serviceauftrag fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die für eine ausgewählte Serviceauftragsposition generiert wurden, um sicherzustellen, dass alle zugehörigen Details korrekt und vollständig sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_ind_tmt_orm.service_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

Die Domänenressourcenaufträge verwalten die Ressourcen, die für die Erfüllung der von Ihnen erbrachten Services erforderlich sind.

Prozedur

1. Um die Ressourcenaufträge anzuzeigen, die einer Auftragsposition zugeordnet sind, wählen Sie die Auftragsposition aus.
   Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.
2. Wählen Sie einen zugeordneten Ressourcenauftrag aus, um einen Ressourcenauftrag zu überprüfen oder zu erstellen.
3. Fügen Sie im Formular eine Ressourcenreihenfolge hinzu, oder überprüfen Sie die ausgewählten Details der Ressourcenreihenfolge, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Felder für Domänen-Ressourcenaufträge“ in Domänen-Bestellformulare für Serviceaufträge in Auftragsmanagement für Telekommunikation und Medien.
4. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Ressourcenreihenfolge fertig sind, führen Sie eine der folgenden Aktionen aus.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Serviceauftrags-Erfüllung

Überprüfen und aktualisieren Sie die Erfüllungsaufgaben, die einem Serviceauftrag oder einem Auftrags-Orchestration-Plan zugeordnet sind, um sicherzustellen, dass alle Aufgaben ordnungsgemäß abgeschlossen werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: order_approver, order_viewer, sn_ind_tmt_orm.service_order_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn beim Lösen oder Abschließen einer Auftragsaufgabe Probleme auftreten, können Sie Ausfalldatensätze erstellen. Mit Ausfalldatensätzen können Sie Probleme bei der Auftragsverarbeitung identifizieren, untersuchen und lösen, sodass die Bearbeitung von Aufträgen bis zum Abschluss fortgesetzt werden kann.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Das Feld **Status** ändert sich in Warten, mit einem Kommentar, welcher angemeldete Benutzer die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ zeigt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise In Bearbeitung, in Warten geändert hat. Es wird auch eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht angezeigt , dass ein Fallout-Datensatz FOnnnn erstellt wurde.

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz für die Auftragsaufgaben generiert wird, können Sie alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag einfach überprüfen und nachverfolgen. Verwenden Sie die Registerkarte **Ausfälle (n)** (wobei n die Anzahl der

Automatische Übersetzung

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

Ausfälle ist), die angezeigt wird, wenn Sie den zugehörigen Kunden- oder Serviceauftrag im Formular Kundenauftrag anzeigen.

Weitere Informationen zu Auftragsausfall finden Sie unter Auftragsausfall verwalten.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** ( ) **auf Aufgaben bestellen**.
   a. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
      - Um alle offenen Auftragsaufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Alle**.
      - Um nur die Ihnen zugewiesenen Aufgaben anzuzeigen, klicken Sie auf **Meine Aufgaben**.
   b. Wählen Sie die Auftragsaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.

Hinweis:
Sie können auch direkt über die Orchestration-Plan-UI auf die Aufgabendatensätze für einen Auftrag zugreifen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Auftrags-Orchestration-Plan.

3. Legen Sie für jede Auftragsaufgabe den Status fest, und aktualisieren Sie die Arbeitsnotizen nach Bedarf.
4. Überprüfen Sie im Formular die Auftragsaufgabendetails, und aktualisieren Sie sie nach Bedarf.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie unter Formular „Bestellaufgabe“.
5. Wenn Sie mit der Überprüfung und Aktualisierung der Auftragsaufgabe fertig sind oder Probleme auftreten, die den Abschluss verhindern, führen Sie eine der in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen aus.

Ergebnisse

Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Serviceauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt:

- Das Feld **Status** für den Kundenauftrag wird automatisch auf **Abgeschlossen**gesetzt.
- Das Feld **Status** wird für jede Kundenauftragsposition auf **Abgeschlossen**gesetzt.

[End]

Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung

Verwalten Sie, wie Ihre Organisation Changes für Kundenaufträge, Serviceaufträge oder einzelne Positionen erhält, die noch orchestriert und erfüllt werden. Mithilfe der Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung können Sie festlegen, wann Sie solche Änderungen zulassen. Sie können auch die Auswirkungen der angeforderten Änderungen für einen Auftrag oder eine Bestellposition bewerten und automatisch einen Plan generieren, um die Auswirkungen zu kompensieren, wenn Sie die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung genehmigen.

Übersicht

Ein Auftrag während der ausführung ist ein Auftrag, der gerade orchestriert und erfüllt wird, für den jedoch noch einige Arbeiten ausstehen. Bei großen Enterprise-Aufträgen

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Änderungen und Stornierungen während der Ausführung auftreten. Eine Auftragsänderung während der Ausführung bezieht sich auf eine Änderung, die für eine Auftragsposition ausgegeben wird, die derzeit erfüllt wird und deren Abschluss aussteht.

Die Auftragsverwaltung für die Telekommunikation in Unternehmen ist komplex. Die Erfüllung eines Auftrags mit mehreren Standorten kann Wochen oder Monate dauern. Enterprise-Bestellungen können umfangreiche Käufe von Produkten und Services beinhalten, häufig für mehrere Standorte auf der ganzen Welt. Bestellungen während der ausführung können Überarbeitungen durchlaufen, die Änderungen enthalten, die von Kunden übermittelt oder von internen Mitarbeitern während des Auftragserfüllungsprozesses identifiziert wurden.

Um einen Auftrag während der Ausführung oder Auftragspositionen zu überarbeiten, die bereits in Unteraufträge zerlegt wurden, müssen die Mitarbeiter des Service Providers die Auswirkungen der angeforderten Änderungen bewerten. Wenn es keinen datengesteuerten Prozess und kein datengesteuertes Framework gibt, versuchen Anwender, die Changes mit manuellen Aufgaben zu verwalten, was zu Verzögerungen bei der Auftragslieferung und einer negativen Kunden- und Mitarbeiter-Experience führen kann.

Voraussetzungen

Sie können die folgenden Change-Typen und Flow-Aktionen definieren, die sich auf die Verarbeitung von Auftragsänderungen in Ihrer Organisation auswirken. In der folgenden Tabelle finden Sie die erforderlichen Aufgaben, die Sie ausführen können.

Aufgabe	Beschreibung
Definieren Sie optional zusätzliche unternehmensspezifische Change-Typen für Bestellungen während der Ausführung.	Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung .
Konfigurieren Sie das Verhalten von Bestellaufgabendatensätzen, um auf Bestelländerungen und Stornierungsanforderungen während der ausführung zu reagieren.	Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Auftragsaufgaben, um auf Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren.

Arten von Auftragsänderungen während der ausführung

Auftragsänderungsanforderungen stammen in der Regel von Ihren Kunden für erworbene Produkte und Services oder von internen Mitarbeitern, z. B. Auftragserfüllungs-Mitarbeiter, wenn diese die Erfüllung verwalten. Wenn Sie eine Auftragsüberarbeitung während der Ausführung senden, weisen Sie einen Change-Typ zu, um die Arten der Auftragsänderungen nachzuverfolgen, die von Benutzern übermittelt werden. Now Platform unterstützt die Änderungstypen Merkmal, Kontakt, Menge, zugehörige Elemente und Preis.

Hinweis:
Ein Administrator kann zusätzliche Change-Typen zu Nachverfolgungszwecken definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung .

Vom Kunden initiierte Anforderungen

Basierend auf den Arten von Kundenanfragen aktualisieren Sie eine Bestellung 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 Änderungen, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder Hinzufügung von Kontaktinformationen für eine Bestellposition 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 Änderungen, die sich auf Preisdetails beziehen.	Ein Kunde fordert eine Reduzierung auf eine nicht wiederkehrende Gebühr oder eine monatlich wiederkehrende Gebühr für eine Bestellposition an.
Fügen Sie einer Bestellung ein Produkt oder einen Service hinzu.	Ein Kunde möchte einer vorhandenen Bestellung einen neuen Artikel hinzufügen.
Erhöhen oder verringern Sie die Menge der Bestellpositionen in einem Produkt- oder Serviceauftrag.	Ein Kunde möchte, dass die Menge eines vorhandenen Auftrags höher oder niedriger ist.
Fügen Sie ein Produkt oder einen Service oder Produkt- oder Serviceoptionen in einem zugehörigen Domänenprodukt- oder Serviceauftrag hinzu, ändern oder stornieren Sie sie.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder Services aktualisieren, das bzw. den er zu einem früheren Zeitpunkt bestellt hat. Angenommen, der Kunde möchte die Geschwindigkeit eines Internetservice von 100 Mbit/s auf 500 Mbit/s ändern.
Integrieren Sie Changes, die für die zugehörigen Artikel eines Produkt- oder Serviceauftrags gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert die Kompatibilität der zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags.	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren einer horizontalen Beziehung.

Von Erfüllungsbenutzern initiierte Anforderungen

Um den Abschluss des Auftragserfüllungsprozesses zu beschleunigen, fordern die Auftrags- oder Serviceauftragsmitarbeiter und -manager häufig Änderungen an Produkt-, Service- oder Ressourcenaufträgen an. Basierend auf den Arten von internen Anforderungen aktualisieren Sie eine Reihenfolge während der Ausführung, um die in der folgenden Tabelle aufgeführten Aktionen auszuführen.

Erfüllungsgesteuerte Auftragsänderungen

Typ des Change	Beispiel
Integrieren Sie Änderungen, die sich auf Kontaktdetails beziehen. Diese Änderungen können eine Aktualisierung, Löschung oder Hinzufügung von Kontaktinformationen für eine Bestellposition für ein Produkt oder einen Service an einem Standort umfassen.	Ein Kunde stellt Informationen zu einer neuen Unternehmenskontaktperson für die ausstehende Lieferung eines Enterprise-Auftrags bereit.
Fügen Sie ein Produkt, einschließlich Produktoptionen, in einer zugehörigen Domänenproduktbestellung hinzu, ändern Sie es, oder stornieren Sie es.	Ein Kunde bestellt ein Modem, das mit dem von ihm bestellten schnelleren 500-Mbit/s-Internetservice nicht kompatibel ist. Es muss durch ein anderes Modemmodell ersetzt werden.
Fügen Sie die Servicedomänenaufträge und den Produktbestand hinzu, ändern oder stornieren Sie sie.	Ein Kunde möchte den Merkmalswert eines Produkts oder Services ändern. Beispiel: Der Kunde möchte

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

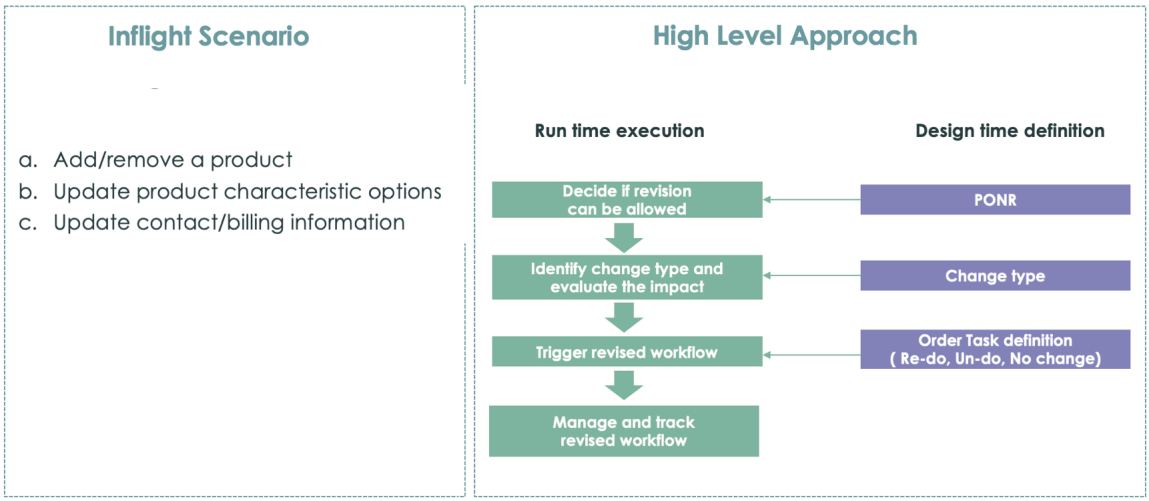
Erfüllungsgesteuerte Auftragsänderungen (Fortsetzung)

Typ des Change	Beispiel
	den Firewall-Sicherheitsservice von „Standard“ in „Basis“ 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.
Sie können eine Ressource (einschließlich Ressourcenoptionen) in einem zugehörigen Domänenressourcenauftrag hinzufügen, ändern oder stornieren.	Für ein vom Kunden bestelltes Produkt sind überarbeitete Installationsanweisungen verfügbar.
Integrieren Sie Änderungen, die für die zugehörigen Artikel und den Produktbestand eines Produkt- oder Serviceauftrags gelten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die mit einer Auftragsposition verbundenen Artikel für eine Kundenauftragsposition und Validiert die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde.	Ein Kunde möchte einem Auftrag mit horizontalen Beziehungen einen Artikel hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Definieren einer horizontalen Beziehung.

Verarbeitung von Auftragsänderungen während der ausführung

Wenn ein Benutzer oder Auftragserfüllungsmanager versucht, eine dieser Änderungen vorzunehmen, durchläuft die Funktion „Change-Befehl während der ausführung“ eine strukturierte Verarbeitungssequenz (siehe folgendes Diagramm).

Allgemeiner Ansatz für Auftragsänderungen während der ausführung



Die Reihenfolge für die Verarbeitung von Change-Aufträgen während der ausführung ist wie folgt:

1. Die Funktion Change-Reihenfolge während der Ausführung bestimmt, wo sich die Reihenfolge im Verarbeitungszyklus befindet. Sie können Anforderungen zur Auftragsüberarbeitung und Stornierung von Aufträgen nur für Aufträge erstellen, die sich im Status „In Bearbeitung“ befinden.
2. Now Platform bestimmt dann, ob die vorgeschlagene Überarbeitung sicher an dem in Bearbeitung befindlichen Auftrag vorgenommen werden kann. Wertet den PONR-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.

(Point of No Rückkehr) für die Bestellung und ihre aktuelle Phase im Erfüllungsprozess aus.

Die PONR-Kennzeichnung stellt den No-Point-Punkt dar, an dem Sie eine Bestellung 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 dessen Produktinstallation bereits gestartet wurde.

Hinweis:
Sie finden die Option **PONR**, wenn Sie Kunden- oder Serviceaufträge in den Formularen Kundenauftrag und Bestellposition anzeigen oder verwalten. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an und
- Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag

3. Nachdem ein Operator die angeforderten Änderungen vorgenommen hat, wertet diese Funktionalität die Art der Änderung sowie deren Ausmaß und Auswirkungen auf den Erfüllungsprozess wie folgt aus:
   - Einfache Informationsänderungen, wie z. B. Kontaktdaten, können sich auf die im Orchestration-Plan konfigurierte Erfüllung auswirken, müssen es aber nicht.
   - Wenn der Kunde die Löschung eines bestellten Produkts oder Services anfordert, sind die Auswirkungen der Änderungen, sofern zulässig, je nach Fortschritt im Auftragserfüllungsprozess größer.
4. Now Platform erstellt dann einen Vergütungsplan, um die Aufgaben auszulösen und den überarbeiteten Umfang des Auftrags wie folgt zu erfüllen:
   - Der Vergütungsplan erstellt die automatisierten Überarbeitungen, die für den Erfüllungs-Workflow erforderlich sind, um ihn 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 verarbeiten.
   - Bei einem Produktaustausch generiert der Vergütungsplan eine Rückgängig-Aufgabe, um das alte Produkt oder den alten Service freizugeben, und eine Wiederholungsaufgabe, um das neue Produkt oder den neuen Service zuzuweisen. Nachdem das alte Produkt freigegeben wurde, kann es an einen anderen Kunden verkauft werden.
   - Bei einer Änderung eines Produktmerkmals macht der Vergütungsplan einige Aufgaben rückgängig, um die Arbeit rückgängig zu machen, die für einen neuen Merkmalswert oder eine neue Option nicht gilt. Der Vergütungsplan kann auch einige Aufgaben enthalten, die für einige der abgeschlossenen Aufgaben erforderlich sind. Es kann auch einige vorhandene Aufgaben geben, die von den Überarbeitungen, die im Rahmen der Auftragsüberarbeitung übermittelt wurden, nicht betroffen sind.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Auftragsaufgaben, um auf Überarbeitungs- und Stornierungsanforderungen während der Ausführung zu reagieren.

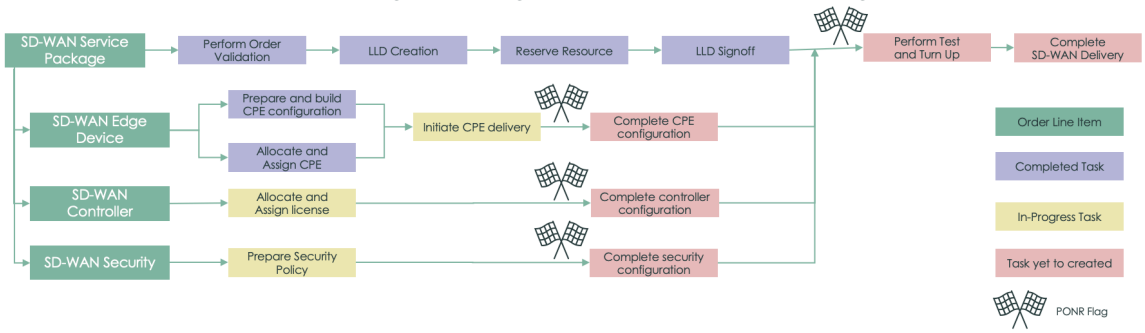
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

5. Ein Manager kann dann den überarbeiteten Workflow nachverfolgen. Durch die Verwendung der Funktionen für Bestelländerungen während der Ausführung bietet sich für Ihre Organisation die folgenden Vorteile:
   - Weniger manuelle Eingriffe, die für die Verwaltung von Change-Aufträgen während der Ausführung erforderlich sind
   - Verkürzung der Zeit zur Erstellung eines überarbeiteten Plans für einen Change, was zu schnelleren Auftragserfüllungszyklen führt

Beispiel für Bestelländerung während der ausführung

Das folgende Diagramm zeigt den Prozess, bei dem PONR für Auftragsänderungen erfolgt, die für ein SD-WAN-Servicepaket und die zugehörigen Produkte vorgenommen wurden.

SD-WAN-Servicepaket – Change-Aufträge während der Ausführung



Beim SD-WAN-Servicepaket der obersten Ebene tritt der PONR nur vor der Test- und Endphase auf. Ein Kunde oder interne Mitarbeiter der Erfüllung können den bestellten Artikel nach diesem Zeitpunkt nicht mehr ändern.

Für untergeordnete Produkte, wie z. B. das SD-WAN Edge-Gerät, kann die Reihenfolge geändert werden, bevor die Konfiguration des Customer Premise Equipment (CPE) abgeschlossen ist. Wenn die CPE-Bereitstellung initiiert, aber nicht abgeschlossen wird und ein Produktaustausch angefordert wird, kann die Funktion Change-Auftrag während der Ausführung die folgenden Aktionen ausführen:

- Erstellt eine rückgängig gemachte Aufgabe für das ursprüngliche Element.
- Generieren Sie eine Wiederholungsaufgabe für das Ersatzelement.
- Erstellen von Aufgaben zum Rückgängigmachen und Wiederholen für die Aufgaben „CPE-Konfiguration vorbereiten und erstellen“ und „CPE zuordnen und zuweisen“, die vor der Überarbeitung abgeschlossen werden. Die Funktion Change-Auftrag während der Ausführung kann diese Aufgaben rückgängig machen und wiederholen, da die CPE-Lieferaufgabe für das Ersatzelement nicht abgeschlossen ist.

Nach Abschluss der CPE-Konfiguration 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.

Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung

Erfahren Sie, wie Now Platform mithilfe von Schlüsselfeldern in den Formularen Kundenauftrag und Bestellposition Ihre Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen nachverfolgen kann. Sie können sehen, wie diese Felder funktionieren und welche Informationen sie anzeigen, wenn Sie einen Auftrag oder Bestellpositionen überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

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

Übersicht

Die Option **PONR** (Punkt ohne Rückgabe) in den Formularen Kundenauftrag und Auftragspositionselement gibt den PONR-Status für den Auftrag oder das Auftragspositionselement an. Während die Erfüllung läuft, können Sie die PONR-Option verwenden, um zu bestimmen, ob Sie einen Auftrag oder eine Bestellposition überarbeiten oder die Stornierung anfordern können. Sie können diese Aktionen nur für Aufträge und Bestellpositionen ausführen, die sich im Status In Bearbeitung befinden und die PONR-Phase noch nicht erreicht haben.

Hinweis:
Die Schaltflächen **Auftrag überarbeiten** und **Auftrag stornieren** sind nur für Aufträge oder Bestellpositionen in diesem Status aktiviert.

Erfahren Sie, was mit der **PONR** -Option geschieht:

- Wenn Sie die Option PONR auswählen, wird darauf hingewiesen, dass Sie den Auftrag oder die Auftragsposition nicht überarbeiten oder stornieren können, während die Erfüllung ausgeführt wird. Wenn eines der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten im gleichen Auftrag nicht überarbeiten.
- Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, können Sie den Auftrag oder die Auftragsposition weiterhin überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

Hinweis:
Die Option **PONR** ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.

Mit der Aktion PONR festlegen in Workflow-Studiokann Ihr Administrator den PONR-Status im Erfüllungs-Workflow manuell konfigurieren. Beispielsweise ist in den Demodaten für den Workflow zur Produktspezifikation des SD-WAN-Edge die Aktion PONR nach der Bereitstellungsaufgabe CPE-Initiierung verfügbar.

Version

Ein Kunden- oder Serviceauftrag kann während seines Erfüllungszyklus mehrere Überarbeitungen durchlaufen. Im Feld **Version** wird nachverfolgt, 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 Überarbeitung während der Ausführung automatisch hochgezählt.

Revisionsvorgang

Das Feld **Überarbeitungsvorgang** gibt die Art des Überarbeitungsvorgangs an, falls vorhanden, der in der aktuellen Version des Auftrags oder Auftragspositionselements stattfindet. Es gibt folgende Überarbeitungstypen:

Keine

Für den Auftrag oder die Auftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standardwert für neue Aufträge und gilt für Aufträge ohne Überarbeitungen während der Ausführung.

Aktualisieren

Für den Auftrag oder die Bestellposition wurde eine laufende Überarbeitung für Kontakt, Merkmal, Menge oder Preis übermittelt.

Abbrechen

Ein Auftrag oder eine Auftragsposition wurde storniert oder wird gerade storniert.

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

Change-Typ

Wenn Sie eine Auftragsüberarbeitung während der Ausführung übermitteln, weist Now Platform automatisch einen Change-Typ für die Nachverfolgung der von Benutzern übermittelten Auftragsänderungen zu. Merkmals-, Kontakt- oder Preistypen sind in Now PlatformStandard.

Die Change-Typen werden dem Auftrag oder der Bestellposition automatisch zugewiesen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter für die Auftragserfüllung oder einen Serviceauftrag die folgenden Change-Typen vornimmt.

Zugewiesene Change-Typen

Typ des vorgenommenen Changes	Zugewiesener Change-Typ
Ändert eines der Bestellmerkmale. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Kundenauftrag.	Merkmal
Fügt die Auftragskontaktinformationen hinzu, ändert sie oder löscht sie. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Kontakte für eine Kundenauftragsposition.	Kontakt
Ändert jedes Preisfeld. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag.	Preis
Änderungen an der Bestellpositionselementmenge für einen Produkt- oder Serviceauftrag. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmengen in Auftragsmanagement.	Menge
Änderungen, die aufgrund der Änderung des Merkmalswerts an der Bestellposition für einen Produkt- oder Serviceauftrag vorgenommen wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Unterstützung für Bestellmengen in Auftragsmanagement.	Merkmale der Mengenzuordnung
Änderungen, die an den zugehörigen Bestellpositionen und dem zugehörigen Produktbestand für einen Produkt- oder Serviceauftrag vorgenommen werden. Weitere Informationen finden Sie unter Validiert die Kompatibilität der zugehörigen Artikel eines Kundenauftrags, Überprüfen und aktualisieren Sie die mit einer Auftragsposition verbundenen Artikel für eine Kundenauftragsposition und Validiert die Produktbestandsbeziehungen, nachdem der Domänenauftrag geschlossen wurde.	Zugehörige Elemente

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

Hinweis:
Darüber hinaus kann der Administrator zusätzliche Change-Typen zu Nachverfolgungszwecken definieren. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung .

Die zugehörige Tabelle „Bestellpositionsänderungen während der Ausführung“ [sn_ind_tmt_orm_inflight_order_line_item_change] enthält die folgenden Spalten, um die Überarbeitungen nachzuverfolgen, die für Bestellpositionen übermittelt wurden.

Bestellpositionsänderungen während der Ausführung – Tabellenspalten

Spalte	Beschreibung
Auftragspositionselement	Bezeichner für die geänderte Auftragsposition.
Bestellpositionsversion	Letzte Change-Version für die Auftragsposition. Verfolgt, wie oft Sie die Auftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet oder storniert haben.
Change-Typ	Typ des Change, der für die Auftragsposition durchgeführt wurde. **Merkmal** Änderung an einem der Merkmale einer vorhandenen Auftragsposition. **Kontakt** Änderungen an den Kontaktinformationen einer vorhandenen Bestellposition. **Preis** Änderungen an den Preisinformationen einer vorhandenen Auftragsposition. **Menge** Änderungen an der Auftragspositionselementmenge für eine Produktbestellung. **Andere Change-Typen** Zusätzlicher Change-Typ, der von Ihrem Administrator definiert wird. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Auftragsänderungstypen während der Ausführung .
Aktualisiert von	Name der Person, die die Auftragsposition aktualisiert hat.
Aktualisiert	Datums- und Zeitstempel für die Änderung des Auftragspositionselements.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Auftragsüberarbeitungen während der Ausführung

Wenn Sie Auftragsüberarbeitungen während der Ausführung initiieren und dann genehmigen, durchlaufen der betroffene Auftrag, die Bestellpositionen, Domänenaufträge und Bestellaufgaben verschiedene Status.

Beim Initiieren einer Auftragsüberarbeitung während der ausführung

Um eine Auftragsänderung während der Ausführung zu initiieren, klicken Sie im Formular „Kundenauftrag“ oder im Formular „Auftragsposition“ auf Auftrag **überarbeiten**. Es finden folgende Aktionen statt:

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

1. Der Kunden- oder Serviceauftrag wird vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ verschoben.
2. Die zugeordneten Bestellpositionen werden vom Status „In Bearbeitung“ in den Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ verschoben.
3. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden vom aktuellen Status in den Status „Warten“ versetzt.
4. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Beim Genehmigen einer Auftragsüberarbeitung während der Ausführung

Um eine laufende Überarbeitung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager im Formular Kundenauftrag **auf Genehmigen**. Es finden folgende Aktionen statt:

1. Die aktualisierten Auftrags- und Bestellpositionsinformationen lösen den Aufschlüsselungsprozess wie folgt aus:
   - Der Aufschlüsselungsprozess kann zusätzliche Domänenprodukt-, Service- und Ressourcenaufträge erstellen, um die Merkmalsänderungen zu integrieren, die im Rahmen einer Auftragsänderung während der Ausführung übermittelt wurden.
   - Es kann auch vorhandene Domänenaufträge stornieren, die für den angeforderten Change nicht relevant sind. Wenn ein Kunde beispielsweise seinen erworbenen Internetservice auf eine höhere Geschwindigkeit upgradet, erstellt er einen Domänenauftrag für ein Modem, das diesen schnelleren Service unterstützt. Dann würde der vorhandene Domänenauftrag für das Modem storniert, das nur niedrigere Geschwindigkeiten unterstützt.
2. Der Kunden- oder Serviceauftrag wechselt vom Status „Überarbeitung in Bearbeitung“ in den Status „Bestätigt“. Wenn die Auftragszerlegung abgeschlossen ist, wird sie zurück in den Status In Bearbeitung versetzt.
3. Die zugeordneten Bestellpositionen werden vom Status Überarbeitung in Bearbeitung in den Status Bestätigt verschoben. Wenn die Aufschlüsselung des Auftragspositionselements abgeschlossen ist, werden die Elemente zurück in den Status „In Bearbeitung“ versetzt.
4. Die zugeordneten Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden vom Status „Warten“ in den Status „Geplant“ geändert. Die zugeordneten Subflows ändern den Status während der Erfüllungsverarbeitung erneut.

   Neue Domänenaufträge können auch basierend auf den von den Kunden übermittelten Überarbeitungen erstellt werden. Je nach Konfiguration des Erfüllungs-Flows für den übergeordneten Domänenauftrag verbleiben sie entweder im Status Entwurf oder im Status In Bearbeitung.
5. Now Platform aktualisiert die Erfüllungs-Flows für alle zerlegten Aufträge. Now Platform bewertet auch alle Auftragsaufgaben neu, abhängig von der Reihenfolge der Aufgaben im entsprechenden Erfüllungs-Workflow. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden dann in einen der Status verschoben, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind:

Auftragsaufgabenstatus zugewiesen

Status	Beschreibung
Geplant	Eine Auftragsaufgabe wird in diesen Status verschoben und bleibt dort bis zur Verarbeitung gemäß dem 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.

Status	Beschreibung
In Bearbeitung	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Auftragsüberarbeitung während der ausführung im Status In Bearbeitung befand, verbleibt sie in diesem Status. Wenn die Aufgabe erneut ausgeführt werden muss, um eine Wiederholungs- oder Rückgängig-Aktion auszuführen, kann sie auch vom Status Geschlossen in den Status In Bearbeitung verschoben werden.
Abgeschlossen	Wenn sich eine Auftragsaufgabe zum Zeitpunkt der Initiierung der Auftragsüberarbeitung während der Ausführung im Status Geschlossen – abgeschlossen befand, bleibt sie in diesem Status. Dieser Status wird beibehalten, solange sich die Aufgabe nicht in einer Konfiguration während der ausführung aufgrund anderer Changes befindet, die im Rahmen einer Auftragsüberarbeitung während der ausführung übermittelt wurden.

6. Nachdem die Auftragszerlegung abgeschlossen und der Erfüllungs-Flow neu gestartet wurde, können Auftragserfüller an den zugehörigen Auftragsaufgaben arbeiten, um die Erfüllung abzuschließen.

Status beim Initiieren und Genehmigen von Stornierungsanforderungen für Bestellungen

Wenn Sie eine Stornierungsanforderung für einen Auftrag initiieren und genehmigen, durchlaufen der betroffene Auftrag, die Bestellpositionen, die Domänenaufträge und die Bestellaufgaben während der Verarbeitung verschiedene Status.

Beim Initiieren einer Stornierungsanforderung für einen Auftrag

Um eine Stornierungsanforderung zu initiieren, klicken Sie im Formular Kundenbestellung auf Bestellung **stornieren** oder im Formular **Bestellposition auf Bestellposition stornieren**. Es finden folgende Aktionen statt:

1. Der Auftrag wechselt in den Status „Wird abgebrochen“
2. Die zugeordneten Bestellpositionen werden in den Status „Wird abgebrochen“ verschoben.
3. Die zugehörigen Produkt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden vom aktuellen Status in den Status „Warten“ versetzt.
4. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Beim Genehmigen einer Auftragsstornierungsanforderung

Um eine Überarbeitung oder Stornierung während der Ausführung zu genehmigen, klickt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager im Formular Kundenauftrag **auf Genehmigen**. Es finden folgende Aktionen statt:

1. Der Aufschlüsselungsprozess wird mit den aktualisierten Auftrags- und Auftragspositionsinformationen ausgelöst.
2. Der Auftrag wird vom Status Abbruch wird bewertet in den Status Abbruch in Bearbeitung verschoben.
3. Die zugeordneten Bestellpositionen werden in den Status Stornierung in Bearbeitung verschoben.

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

4. Die zugehörigen Domänenprodukt-, Service- und Ressourcendomänenaufträge werden vom aktuellen Status in den Status „Warten“ versetzt.
5. Die zugeordneten Auftragsaufgaben werden in den Status Warten versetzt.

Zugehörige Informationen

Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an

Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag

Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern

Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag

Überarbeiten Sie eine Bestellung während der Ausführung, oder fordern Sie eine Stornierung an

Überarbeiten Sie einen Auftrag oder ein Bestellpositionselement während der Ausführung, oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags oder eines Serviceauftrags an, wenn ein Benutzer dies anfordert oder Ihre internen Mitarbeiter feststellen, 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 Überarbeitung oder Stornierung eines Auftrags ist ein zweistufiger Prozess. Zuerst nimmt ein Operator die erforderlichen Aktualisierungen vor oder fordert an, dass ein Auftrag oder eine Auftragsposition storniert werden soll. Wenn der Auftrag erstellt wird, genehmigt ein Auftragserfüllungs- oder Serviceauftragsmanager die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Wählen Sie einen Kundenauftrag, eine Kundenauftragsposition, einen Serviceauftrag oder eine Serviceauftragsposition aus, überarbeiten Sie sie, oder fordern Sie eine Stornierung an.

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 vollständig ist. Sie können auch die Überarbeitungs- oder Stornierungsanforderungen für Aufträge und Bestellpositionen 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 für den Rest des Erfüllungsprozesses im geänderten Status beibehalten werden. Wenn Sie eine Stornierungsanforderung genehmigen, wird die Stornierung abgeschlossen und verhindert, dass der Auftrag die Erfüllungsverarbeitung durchläuft.

Weitere Informationen darüber, wie sich der Status von Aufträgen ändert, wenn Sie sie genehmigen, finden Sie unter Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
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. Um die Auftragsüberarbeitung oder -stornierung offiziell zu genehmigen, klicken Sie auf **Genehmigen**.

Ergebnisse

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 den Status Stornierung wird bewertet. Wenn Sie sie genehmigen, ändert sich ihr Auftragsstatus in Stornierung in Bearbeitung.

Auftragsausfall verwalten

Erfahren Sie, wie Sie mit Fallout Management Auftragsprobleme identifizieren, untersuchen und lösen können, damit Aufträge vollständig bearbeitet werden können.

Übersicht

Auftragsausfall bezieht sich auf die Ausfälle, die aufgrund von Fehlern und Ausnahmen auftreten, die während der Auftragserfüllung auftreten können. Diese Ausnahmen umfassen Folgendes:

- Ifalsche Daten
- Konnektivitätsprobleme
- Iunzureichende Bestandsversorgung
- Ooder unvorhergesehene Probleme

Einige Probleme können ihren Ursprung in eingehenden und ausgehenden externen Systemen haben, die in Auftragsmanagementintegriert sind. Eine einzelne Auftragsaufgabe kann mehrere Arten von Ausfallproblemen haben.

Die folgende Tabelle enthält undBeispiele für Ausfallfehler und Ausnahmen, die während der Auftragsverarbeitungauftreten können:

Ausfallfehler und Ausnahmen

Typ des Fehlers	Beschreibung
Fehler in nachgelagerten Erfüllungssystemen	Das Ausführungssystem kann die Anforderung aufgrund falscher oder fehlender Daten nicht verarbeiten.
Fehler beim rechtzeitigen Abschließen der Systeminteraktion	Zeitüberschreitungen, die während Systeminteraktionen auftreten.

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

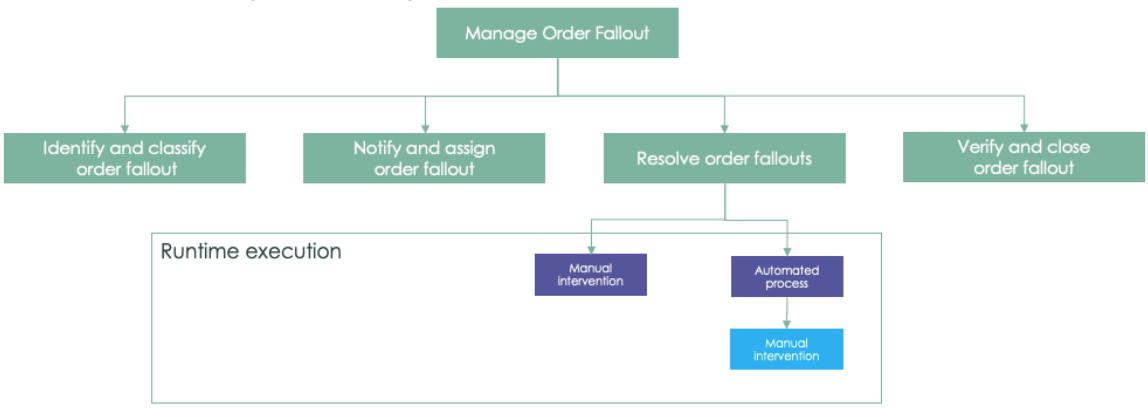
Ausfallfehler und Ausnahmen (Fortsetzung)

Typ des Fehlers	Beschreibung
Fehler beim Herstellen der Verbindung	• Problem mit der Netzwerkkonnektivität. • Eine Anforderung konnte nicht gefunden oder an ein Zielsystem weitergeleitet werden.
Nicht verfügbarer Bestand	Lagerbestand ist im ERP-System (Enterprise Resource Planning) nicht verfügbar, um bestimmte Artikel im Auftrag zu erfüllen.

Ausfallmanagementfunktionen

Mit Fallout Management können Sie jeden Ausfall bei Aufträgen nachverfolgen und automatisch die Aktionen und Eingriffe auslösen, mit denen der Ausfall bei Ihrem Auftrag rechtzeitig behoben werden kann. Das folgende Diagramm zeigt den Ablauf für die Verwaltung von Auftragsausfällen.

Flow zur Verwaltung von Auftragsausfällen



Mit Fallout Management können Sie die Aufträge in einem fehlgeschlagenen Status identifizieren. Ausfallaufgaben können ausgelöst und automatisch an das entsprechende Team weitergeleitet werden, um das zugrunde liegende Problem, das die Auftragserfüllung von stoppt, zu untersuchen, zu diagnostizieren und zu beheben. Mit Ausfallmanagement können Sie den gesamten Lebenszyklus eines Auftragsausfalls identifizieren, weiterleiten, zuweisen, verwalten und überwachen.

Tools für das Ausfallmanagement

Die Funktion „Ausfallmanagement“ enthält die folgenden Tools:

Nachverfolgung der Auftragsausfälle

Mit diesem Tool können Sie jedem Auftragsausfall eine eindeutige Nummer zuweisen, um den Fortschritt des Ausfalls vom Beginn bis zur Lösung zu verfolgen. Über ein Auftragsausfall-Dashboard kann ein designierter Auftragsausfallmanager den Status aller offenen Ausfalldatensätze anzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie einen Ausfalldatensatz.

Lösung für Ausfall

Mit diesem Tool können Sie die Funktionen Now Platform wie Routing, Benachrichtigungen und Workflow-Studio verwenden, um Ausnahmen bei der Auftragserfüllung automatisiert zu verarbeiten. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Ihr Kunde bestellt einen Router, aber in Ihrem ERP-System sind nicht genügend Bestandsmengen verfügbar, um den Artikel zu reservieren und die Bestellung zu erfüllen.

- Sie erstellen einen Ausfalldatensatz zu Nachverfolgungs- und Untersuchungszwecken. Dieser Datensatz versetzt die Kundenauftragsposition in die Warteschleife.
- Ein Auftragserfüllungsmitarbeiter kann nachverfolgen, um festzustellen, was den Engpass verursacht hat. Dies kann an der Nichtverfügbarkeit des ERP-Systems des Hosts 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 wieder in einen normalen Status versetzen und den Auftrag abschließen.

Ohne einen Fallout-Management-Prozess müssten Ihre Auftragserfüllungsmitarbeiter diese Ausfallprobleme manuellanalysieren und lösen. Diese zusätzlichen Aufgaben würden zu einem längeren Erfüllungsprozess führen und zu negativen Kunden- und Mitarbeiter-Experiences führen.

Automatisierte und manuelle Ausfalldatensätze erstellen

Mit Fallout Management kann ein Anbieter manuelle oder automatisierte Ausfalldatensätze für bestimmte Auftragsaufgaben erstellen, sodass Ihre Aufträge bis zum Abschluss verarbeitet werden können.

Automatisierte Ausfalldatensätze erstellen

Um die Erstellung automatisierter Ausfalldatensätze zu ermöglichen, konfigurieren Sie einen Auftragserfüllungs-Workflow in Workflow-Studio.

- Verwenden Sie dazu beim Definieren von Verarbeitungsszenarien und -bedingungen die Aktion **Ausfall erstellen**.
- Sie können Workflows für die übergeordneten Datensätze definieren, aus denen die Auftragsaufgaben stammen. Im Allgemeinen werden Auftragsaufgaben aus Kunden- oder Serviceaufträgen und Auftragspositionen hervorgehen.

Weitere Informationen finden Sie unter Flow Designer .

Die folgenden Szenarien können auftreten, wenn Sie versuchen, Kunden- und Serviceaufträge zu erfüllen.

Szenarien von Ausfallfehlern bei nachgelagerten Systemen

Dieses Ausfallszenario könnte eine Situation sein, in der zu erwarten ist, dass Ausfälle vorübergehend sind und im Laufe der Zeit gelöst werden. Im Idealfall sollte die Auftragsverarbeitung nicht beeinträchtigt werden und die Arbeit fortgesetzt werden, nachdem das Netzwerk und die Systemressourcen wieder online sind. Ein typisches Szenario sieht wie folgt aus:

- Die Auftragsaufgabe sendet eine Anforderung an ein externes oder Bereitstellungssystem.
- Die Antwort des externen Systems lautet Zeitüberschreitung oder Unfähig, zu erreichen.

Sie können die Aufgabe bis zu einer vordefinierten Anzahl von Malen in die Warteschlange stellen, um sie zur Verarbeitung an das nachgelagerte System zu senden. Wenn der Fehler nach der vordefinierten Anzahl weiterhin auftritt, ändern Sie den Status der Auftragsaufgabe in Fehlgeschlagen, und erstellen Sie dann einen Incident. Sie können

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

einen Workflow definieren, der automatisch einen Ausfalldatensatz erstellt, wenn Sie Auftragsdaten an ein nicht verfügbares externes System senden oder von diesem abrufen.

Szenarien mit Datenproblemen

Wenn Datenprobleme aus einem Auftrag stammen, den Sie aus einem externen Auftragssystem erfasst haben, sollten Sie den Auftrag dort überarbeiten. Anschließend übermitteln Sie die überarbeitete Bestellung an die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology. Wenn Datenprobleme von Aufgaben stammen, die früher im Prozess ausgeführt werden, können Sie wie folgt vorgehen:

- Erstellen Sie eine Ausnahme von 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 Bestandsverfügbarkeitsprobleme die Erfüllung von Bestellpositionen verhindern.

Externe Systemprobleme

Selbst wenn in einem externen System die richtige Datenstruktur übermittelt wird, können aufgrund der im externen System implementierten Geschäftslogik Fehler auftreten.

Erstellen Sie einen manuellen Ausfalldatensatz

Erstellen Sie manuell einen Ausfalldatensatz für eine Auftragsaufgabe, die aufgrund einer Bedingung oder eines Problems nicht abgeschlossen werden kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_fallout_mgmt.fallout_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können bei Bedarf manuelle Datensätze erstellen, um auf ein Problem oder eine Bedingung aufmerksam zu machen, die die Auftragserfüllung verhindert. Indem Sie einen Datensatz manuell erstellen, können Sie ihn auch einer Person zur Lösung zuweisen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie im Listensymbol des konfigurierbaren Arbeitsbereichs ( ) auf **Kundenaufträge**
   a. Klicken Sie auf **Kundenaufträge** oder **Serviceaufträge**.
   b. Klicken Sie für alle Kundenaufträge auf **Alle** oder nur für offene, nicht erfüllte Kundenaufträge **auf Öffnen**.
3. Wählen und öffnen Sie einen vorhandenen Kunden- oder Serviceauftrag.
4. Um die Einzelpostendetails anzuzeigen, klicken Sie auf **Auftragspositionselemente (n),** wobei (n) die Gesamtzahl der Bestellpositionen für den Auftrag darstellt.
5. Wählen Sie im Formular „Auftragspositionen“ das Auftragspositionselement aus, das Sie überprüfen möchten.
6. Klicken Sie auf **Auftragsaufgaben (n),** wobei (n) die Anzahl der Auftragsaufgaben ist, die dem ausgewählten Auftragspositionselement zugeordnet sind.
7. Wählen Sie im Formular „Auftragsaufgaben“ die Auftragsaufgaben aus, die Sie überprüfen 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.

8. Wenn Sie die Aktualisierung der Auftragsaufgabe abgeschlossen haben oder Probleme auftreten, die das Schließen verhindern, klicken Sie auf das Optionssymbol (•••) neben der Schaltfläche **Speichern**, und klicken Sie dann auf **Ausfall erstellen**).
9. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt Formularfelder „Ausfälle erstellen“ in Feldbeschreibungen für Ausfallmanagement.
10. Klicken Sie auf **Speichern**.

Ergebnisse

Wenn Sie einen manuellen Ausfalldatensatz erstellen oder ein automatisierter Datensatz generiert wird, geschieht Folgendes in der zugehörigen Auftragsaufgabe:

- Das Feld **Status** ändert sich in Warten, mit einem Kommentar, welcher angemeldete Benutzer die Änderung verursacht hat.
- Im Abschnitt „Aktivität“ zeigt eine Arbeitsauftragsnotiz an, dass sich der Status der Auftragsaufgabe von seinem früheren Status, normalerweise In Bearbeitung, in Warten geändert hat. Es wird auch eine Arbeitsauftragsnotiz mit der Nachricht angezeigt , dass ein Fallout-Datensatz FOnnnn erstellt wurde.

Zugehörige Informationen

Datenmodell für Ausfallmanagement

Auftragserfüllung und Anbieterrollen zuweisen

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 zur Überprüfung in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMaus. Sie können auch alle Ausfalldatensätze für einen bestimmten Auftrag überprüfen und nachverfolgen, indem Sie das Symbol **Ausfälle (n)** verwenden, 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**.

   Hinweis:
   Wenn Sie derzeit keine konfigurierbaren Arbeitsbereiche verwenden, navigieren Sie über den folgenden Pfad:

   Arbeitsbereicherfahrung > **Arbeitsbereiche** > **Mitarbeiterbereich-Startseite**.

   Weitere Informationen über die Migration zu konfigurierbaren Arbeitsbereichen finden Sie unter Zu konfigurierbarem Arbeitsbereich migrieren

   Wenn Ihnen die Rolle „Ausfall-Manager“ oder „Ausfall-Service Desk-Mitarbeiter“ zugewiesen ist, wird der Arbeitsbereich „Ausfall-Management“ angezeigt. Wenn der Arbeitsbereich für Ausfallmanagement nicht angezeigt wird, gehen Sie wie folgt vor:

   a. Klicken Sie über das Symbol **Listen konfigurierbarer Arbeitsbereiche** ( ) auf **Ausfälle**.

   b. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
      - Klicken Sie auf **Alle**, um alle Fallout-Datensätze anzuzeigen.
      - Um nur die Ausfalldatensätze anzuzeigen, die Ihnen zugewiesen sind, klicken Sie auf **Meine Ausfälle**.

      Hinweis:
      Weitere Informationen zum Erstellen oder Aktualisieren von Ausfalldetails finden Sie unter Aktualisiert einen Ausfalldatensatz.

   c. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten:
      - Um das Formular zu aktualisieren, klicken Sie auf das Aktualisierungssymbol ( ).
      - Um vorhandene Serviceaufträge zu filtern, klicken Sie auf das Filtersymbol ( ).

2. Wählen Sie im Arbeitsbereich „Ausfallmanagement“ den zu überprüfenden Ausfalldatensatz aus, indem Siedie entsprechende Kachel auswählen.

   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt „Ausfall-Arbeitsbereichsfelder“ in Formulare für Fallout Management.

Aktualisiert einen Ausfalldatensatz

Überprüfen Sie die detaillierten Informationen für einen ausgewählten Ausfalldatensatz, um sicherzustellen, 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, um sie nachzuverfolgen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_fallout_mgmt.fallout_manager, sn_fallout_mgmt.fallout_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie die Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Ausfall“ innehaben, können Sie den Status der Ausfalldatensätze ändern, darin Arbeitsnotizen erstellen oder sie anderen Anwendern zuweisen.

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie im Formular den von Ihnen ausgewählten Ausfalldatensatz.
   Informationen zu den Feldbeschreibungen finden Sie im Abschnitt zu den Formularfeldern „Ausfälle“ in Formulare für Fallout Management .
2. Überprüfen Sie im Detailbereich die Details des Ausfalldatensatzes:
   - 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 Bereich Aktivität im Vollbildmodus anzuzeigen, klicken Sie auf das Symbol „Aktivität im Vollbildmodus anzeigen“ ( ).
3. Wählen Sie **Speichern**.

Überprüfung von Kunden- oder Partner-Accounts

Erfahren Sie, wie Ihre Service Desk-Mitarbeiter, Manager und Erfüller für die Auftragserfassung und -erfüllung die 360-Grad-Ansicht in der Anwendung Auftragsmanagement verwenden können, um einen besseren Überblick über die mit dem Account eines Kunden oder Partners verknüpfte Aktivität zu erhalten.

Übersicht

Als Auftragsmitarbeiter, Manager oder Erfüller können Sie die Accountinformationen Ihres Kunden oder Partners verwenden, um sich ein klares Bild von Kontakt, Auftrag, Kundenservice, Produktbestand und Installationsbasiselementaktivität für einen Account zu machen. 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 ihr aktueller Erfüllungsstatus ist.
- Wie viele aktive Anfragen oder Kundenservicefälle es für den Account gibt und wie sie aktuell sind.
- Welche Produkte und Geräte der Kunde an seinen Standorten bestellt oder installiert hat. Mithilfe dieser Informationen können Ihre Besteller Einblicke in die zusätzlichen Produkte oder Services erhalten, die sie dem Kunden verkaufen können.

Hinweis:
Informationen zum Erstellen neuer Kundenaccounts finden Sie unter Accounts und Kontakte in Kundenservice-Management (CSM)konfigurieren.

Überprüfen Sie einen Account in der 360-Grad-Ansicht

Überprüfen Sie den Account eines Kunden oder Partners mit der 360-Grad-Ansicht in der Anwendung Auftragsmanagement. Sie können die Serviceverträge von Ihren Kunden oder Partnernnachverfolgen. Sie können auch Kunden- und Serviceaufträge, Fälle, Produkte und Geräte anzeigen, 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

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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** > **Kundenauftragsmanagement** > **Arbeitsbereich** > **Startseite des konfigurierbaren Arbeitsbereichs**.
2. Wählen Sie auf der Registerkarte **Listen des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** ( ) **Kunde**und dann **Accounts**aus.
3. Wählen Sie in der Liste „Accounts“ einen Kundenaccount aus.

   Hinweis:
   Sie können auch auf einen vorhandenen Kunden-Account zugreifen, indem Sie in der Spalte Account von der Listen Aufträge, Kundenaufträge oder Serviceaufträge in den Listen des konfigurierbaren Arbeitsbereichs einen Kunden-Account-Link wählen.

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 Um die Details für den primären Kontakt anzuzeigen, einschließlich Account, Titel, E-Mail-Adresse, Telefonnummern und Zeitzone, wählen Sie den Namen des Kontakts aus.
Kontakte	Name jedes Kontakts für den Account. ○ Um auf das Formular „Kundenkontakte“ zuzugreifen und alle Kontakte für den Account anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen**aus. ○ Um die Details für einen Kontakt anzuzeigen, wählen Sie im Formular Kundenkontakte den Namen des Kontakts aus.
Verträge	Name der Verträge, die diesem Account zugeordnet sind, falls vorhanden. ○ Um die Details für einen Vertrag anzuzeigen, wählen Sie die Vertragsnummer aus. ○ Um alle Verträge für den Account anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen**aus.

5. Überprüfen Sie im Abschnitt Übersicht im Feld **Kundenaufträge** die Kunden- und Serviceaufträge für den ausgewählten 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.

Formular „Accountinformationen“ – Abschnitt „Kundenaufträge“.

Feld	Beschreibung
Kundenaufträge (n)	(n) gibt die Gesamtzahl der Kunden- und Serviceaufträge für diesen Account an.
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für den Auftrag ○ Um auf das Kundenauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Kundenauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfung von Kundenbestellungen (Produktbestellungen).. ○ Um auf das Serviceauftragsformular zuzugreifen und die Auftragsdetails für einen Serviceauftrag anzuzeigen, wählen Sie die Auftragsnummer aus. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceaufträge werden überprüft. ○ Um auf das Formular „Kundenbestellungen“ zuzugreifen und alle Bestellungen für den Account anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen**aus. Um die detaillierten Informationen für eine Bestellung anzuzeigen, wählen Sie im Formular Kundenbestellungen die Bestellnummer aus.
Auftragstyp	Auftragsart: **Produkt** Bestellung für ein Produkt, das Sie verkaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren. **Service** Bestellung für ein Produkt, das Sie verkaufen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Namen des Kontakts aus.
Status	Status des Produkt- oder Serviceauftrags. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden beiden Themen:

Automatische Übersetzung

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

6. Überprüfen Sie im Abschnitt „Fälle“ die Kundenservicefälle (falls vorhanden) für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“ – Abschnitt „Fälle“.

Feld	Beschreibung
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für den Kundenservicefall: ○ Um die Details für einen Kundenservicefall anzuzeigen, wählen Sie die Fallnummer aus. ○ Um alle Kundenservicefälle für den Account anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen**aus.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung des Kundenservicefalls.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Kundenservicefall zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Namen des Kontakts 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.
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für den Produktbestandsartikel: ○ Um die Details für ein Produktbestandselement anzuzeigen, wählen Sie die Produktbestandsnummer aus. ○ Um alle Produktbestandselemente für den Account anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen**aus.
Spezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktbestandsartikel zugeordnet ist. Um die Details für eine Spezifikation anzuzeigen, wählen Sie die Nummer der Spezifikation 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
Standort	Aktueller Standort für den Produktbestandsartikel. `(empty)` gibt an, dass der Produktbestand noch nicht beim Kunden installiert wurde.
Status	Status des Produktbestandsartikels. `Installation Pending` gibt an, dass die Installation des Produktbestandsartikels beim Kundenstandort aussteht.

8. Überprüfen Sie im Abschnitt „Installationsbasiselemente“ im Abschnitt „Produktbestand“ die Installationsbasiselemente für den ausgewählten Account.

Formular „Account-Informationen“ – Abschnitt „Installationsbasiselemente“.

Feld	Beschreibung
Installierte Basiselemente (n)	(n) gibt die Gesamtzahl der Basiselemente an, die für diesen Account installiert wurden.
Nummer	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für das Installationsbasiselement: ○ Um die Details für ein Installationsbasiselement anzuzeigen, wählen Sie die Nummer des Installationsbasiselements aus. ○ Um alle Nummern der installierten Basiselemente für den Account anzuzeigen, wählen Sie **Alle anzeigen**aus.
Konfigurationselement	Vom System zugewiesene Identifikationsnummer für die Konfiguration, die dem Installationsbasiselement zugeordnet ist. Um die Details für ein Konfigurationselement anzuzeigen, wählen Sie die Nummer des Konfigurationselements aus.
Kontakt	Name des Kundenkontakts, der dem Auftrag zugeordnet ist. Um die Details für den Kontakt anzuzeigen, wählen Sie den Namen des Kontakts aus.

Zeigen Sie eine Auftragszeitleiste an

Zeigen Sie Gantt-Diagramm-Zeitleisten an, die den Status eines Domänenauftrags und von Auftragsaufgaben anzeigen, Abhängigkeiten zwischen Auftragsaufgaben aufzeigen und gefährdete Aufgaben identifizieren.

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

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Kundenaufträge** > **Alle**.
3. Wählen Sie den Auftrag aus, den Sie anzeigen möchten.
4. Wählen Sie im Abschnitt **„Auftragsaufgliederungen** “ des Auftrags **Auftragszeitleiste anzeigen aus**.
   Die Registerkarte **„Zeitleiste“** wird geöffnet und zeigt die Auftragsaufgaben für die Auftragspositionen und Spalten für den Auftragsaufgabenstatus und den Gefährdungsstatus an, wenn Gefährdungsverwaltung aktiviert ist. Gefährdete Aufgaben sind 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.

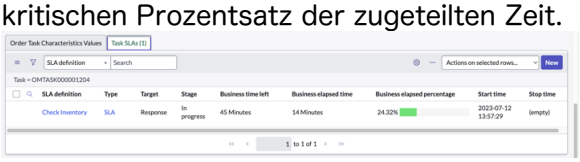
Überwachung Risikoverwaltung

Auftragsmanager und Service Desk-Mitarbeiter können gefährdete Erfüllungsaufgabenüberwachen. Wenn eine Aufgabe gefährdet wird, können Manager Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass der Workflow der Erfüllung nicht verzögert wird.

Wenn Risikoverwaltung den Flows für Erfüllungsaufgaben hinzugefügt wird, verfolgt Risikoverwaltung die Zeit bis zum Abschluss von Aufgaben und erstellt eine prädiktive Bewertung des Risikoniveaus für den Erfüllungsplan. Wenn eine Aufgabe länger als die definierte Zeit dauert, werden Gefährdungswarnungen geteilt.

Die nach der Tabelle beschreibt, wo Sie den Gefährdungsstatusanzeigen können.

Warnungen zum Gefährdungsstatus

Gefährdungsstatus	Beschreibung
Suchen Sie in den für Gefährdungen geeigneten Bestellformularen, nach der **Spalte** Gefährdungsstufe	Suchen Sie in der Spalte **Gefährdungsstufe** des Bestellstatusformulars nach dem Gefährdungsstatus. Die Gefährdungsstufen sind Niedrig, Mittel, Hoch und Kritisch.
Auftrags-Orchestration-Ansicht	Navigieren zu **Kundenauftrag** > **Reihenfolge** > **Auftragspositionselement** > **Orchestration**. Jede Orchestration-Kachel zeigt den Fortschritt der Aufgabe und der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA) an.
Fortschrittsbalken für SLA-Definition	Navigieren zu **Kundenauftrag** > **Reihenfolge** > **Auftragspositionselement** > **Aufgabe** > **SLA** und zeigen Sie die Statusleiste an. Die Statusleiste zeigt den SLA-Fortschritt an, z. B.: • Grün: SLA wird auf seiner Zeitleiste fortgesetzt. • Rot: tTAnfrage ist kurz vor dem Ende von dem kritischen Prozentsatz der zugeteilten Zeit. 

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

Auftragsmanagement mit ServiceNow Anwendungen und Integrationenerweitern

Sie können verschiedene ServiceNow Store Apps und Integrationen verwenden, um die Fähigkeiten von Auftragsmanagementweiter zu erweitern.

Anwendungen und Integrationen zum Erweitern von Auftragsmanagement

Anwendung oder Integration	Beschreibung
Service Bridge-Auftragsmanagement für Provider	Ermöglichen Sie Service Providern und ihren Kunden, Auftragsmanagement für die Erteilung und Erfüllung komplexer Aufträge, einschließlich bestimmter Arten von MACD-Aufträgen, über Service Bridgezu verwenden.
Integration von Auftragsmanagement mit Außendienst-Management	Erstellen Sie Außendienst-Arbeitsauftragsanforderungen automatisch mit Auftragsmanagement,, und verfolgen Sie sie in Außendienst-Management.
Integration von Auftragsmanagement mit Service-Portfoliomanagement	Bieten Sie einen Projektüberblick über komplexe Aufträge und Auftragsaufgaben mit langer Laufzeit in Auftragsmanagement,, und verwalten Sie sie in Service-Portfoliomanagement.

Auftragsmanagement für Provider mit Service Bridge

Die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter ermöglicht Service Providern, mit Auftragsmanagement Produktangebote und Servicespezifikationen zu erstellen, die von Service Bridge -Verbrauchern aus Servicekatalogen in ihren ServiceNow -Instanzen bestellt werden können. Auftragsmitarbeiter und -erfüller können die Aufträge und Anforderungen dann in der Anbieterinstanz abschließen.

Übersicht über Auftragsmanagement für Provider mit Service Bridge

Die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter 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 Produktkatalogadministrator oder -manager erstellt die Produktangebote und Servicespezifikationen in einer Anbieterinstanz. Er gibt dabei den Verteilungskanal als Service Bridge an und gibt an, dass Produktangebote verkaufende Artikel sind. Wenn die Angebote und Servicespezifikationen veröffentlicht werden, werden automatisch Remote-Datensatzersteller (RRPs) generiert, um die Remote-Katalogelemente zu erstellen.
- Der Service Bridge-Administrator ordnet den Remote-Datensatzerstellern Verbraucherkriterien zu.
- Der Service Bridge-Administrator überprüft und aktiviert die Remote-Datensatzersteller in der Anbieterinstanz. Diese Remote-Datensatzersteller veröffentlichen die Remote-Katalogelemente im Servicekatalog auf einer Verbraucherinstanz.

Automatische Übersetzung

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

- Verbraucher fordern Services über die Remote-Katalogelemente im Serviceportal in ihrer Verbraucherinstanz an. Die Anforderungen erstellen automatisch eine Anbieteraufgabe zum Erfüllen der Anforderungen in der Anbieterinstanz.
- Auf der Anbieterinstanz werden die Bestellung und Bestellpositionen erstellt, damit Auftragsmanager sie genehmigen und Service Desk-Mitarbeiter sie erfüllen können.
- Auf der Verbraucherinstanz erhalten Verbraucher Aktualisierungen zum Auftragsstatus und Arbeitsnotizkommentare von Auftragsmitarbeitern.

Funktionen

- Unterstützen Sie einfache und gebündelte Produktangebote mit zusammengesetzten Spezifikationen.
- Support-Servicespezifikationen.
- Unterstützen Sie Mengenaufträge für Bestellpositionen und die Auswahl optionaler Produkte und Services.
- Synchronisieren Sie Produkt- und Servicebestandsdatensätze, die von Verbrauchern in ihrer Instanz angezeigt werden können.
- Verbrauchern Folgendes ermöglichen:
  - Aufträge anhalten, fortsetzen und trennen
  - Stornieren Sie eine Bestellung aus der Verbraucherinstanz, wenn die Bestellung den Punkt ohne Rückkehr (PONR) noch nicht erreicht hat.

Vorteile

- Automatisiert die Generierung von Remote-Datensatzerstellern, die Angebote und Servicespezifikationen in einem Remote-Katalog veröffentlichen.
- Ermöglicht eine schnellere Auftragserfüllung auf der Anbieterinstanz und verbessert die Auftragsgenauigkeit.
- Erleichtert die Kommunikation durch die Aktualisierung von Kommentaren zwischen der Anbieter- und der Kundeninstanz sowie die Freigabe regelmäßiger Aktualisierungen des Bestellstatus.

Auftragsstatuszuordnung

Beachten Sie während der Auftragsverarbeitung, dass Auftragsstatus bestimmten Aufgabenstatus des Anbieters entsprechen.

Auftrags- und Anbieteraufgabenstatus

Auftragsstatus	Status der Anbieteraufgabe
Entwurf	Empfangen
Eingereicht	Empfangen
Ergänzung wird ausgeführt	Empfangen
Ergänzung angehalten	Empfangen
Neu	Empfangen
Bestätigt	In Bearbeitung

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

Auftrags- und Anbieteraufgabenstatus (Fortsetzung)

Auftragsstatus	Status der Anbieteraufgabe
Geplant	In Bearbeitung
Abgelehnt	Warten auf Info
In Bearbeitung	In Bearbeitung
Überarbeitung läuft	Empfangen
Warten auf Informationen	Warten auf Info
Warten	Warten auf Info
Abbruch wird bewertet	Storniert
Abbruch in Bearbeitung	In Bearbeitung
Storniert	Abgebrochen
Abgeschlossen	Geschlossen

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Service Bridge-Administrator die Setupaufgaben unter Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter konfigurieren.

Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter konfigurieren

Konfigurieren Sie die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter, mit der Anbieter Auftragsmanagement verwenden können, um Produktaufträge über Service Bridgezu erstellen und zu erfüllen. Anbieter veröffentlichen die Produktangebote und Servicespezifikationen als Remote-Katalogelemente, sodass Verbraucher in ihrer eigenen Instanz über Servicekatalog bestellen können.

Konfiguration – Übersicht

Führen Sie diese Aufgaben aus, um die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter einzurichten, die Auftragsmanagement verwendet, um Produktangebote und Servicespezifikationen zu erstellen und sie ServiceNow in Ihrer Anbieterinstanz als Remote-Datensatzersteller zu veröffentlichen. Service Bridge-Administratoren können dann diese Remote-Datensatzersteller aktivieren, um die Produkte und Services unter Servicekatalog in Verbraucherinstanzen verfügbar zu machen.

Die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter wird eingerichtet

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
Install Service Bridge for Providers	Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Anbieter aus ServiceNow Store. Weitere Informationen zum Konfigurieren dieser Anwendung finden Sie unter Installing and configuring Service Bridge for Providers .	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.

Die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter wird eingerichtet (Fortsetzung)

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
Install Service Bridge for Consumers	Installieren Sie die Anwendung Service Bridge für Verbraucher ausServiceNow Store. Weitere Informationen zur Konfiguration dieser Anwendung finden Sie unter Service Bridge für Verbraucher installieren und konfigurieren .	Administrator
Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installieren	Installieren Sie die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter aus dem ServiceNow Store.	Administrator
Erstellt 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.	Produktkatalogadministrator oder -manager
Erstellt 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.	Produktkatalogadministrator oder -manager
Ordnen Sie einem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien zu	Überprüfen Sie in der Anbieterinstanz den Remote-Datensatzersteller, und ordnen Sie die Kundenkriterien zu, die das Katalogelement für berechtigte Service Bridge-Verbraucher berechtigen.	Administrator des Service Bridge-Anbieters
Ordnen Sie dem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien für „Bestand verwalten“ zu.	Überprüfen Sie den Remote-Datensatzersteller für die Bestandsverwaltung 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	Ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation, die in einem Remote-Katalog verwendet wird, stilllegen, wodurch der entsprechende Remote-Datensatzersteller automatisch stillgelegt und das Element	Produktkatalogadministrator oder -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.

Die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter wird eingerichtet (Fortsetzung)

Konfigurationsschritt	Beschreibung	Rolle
	aus dem Servicekatalog in der Verbraucherinstanz entfernt wird.	

Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter installieren

Sie können die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter (sn_sb_pro) installieren, wenn Sie die Rolle „admin“ 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 Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung .
- 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:

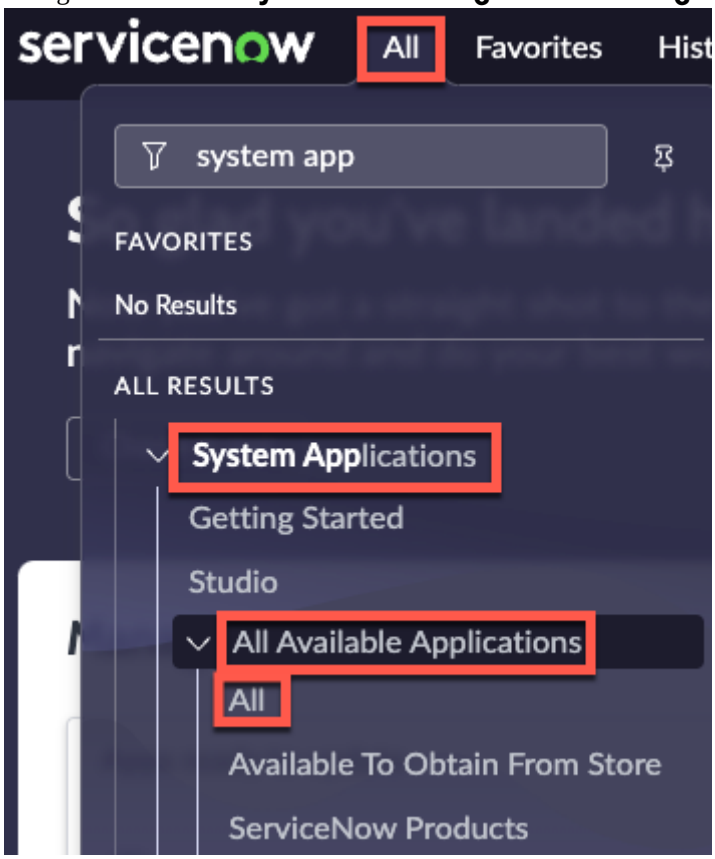
- Plugins
- Store-Anwendungen
- Rollen
- Regelmäßige Aufgaben
- Tabellen

Weitere Informationen finden Sie unter Komponenten finden, die mit einer Anwendung installiert wurden . .

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

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter ((sn_sb_pro)).

   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 „Installieren“ werden alle Abhängigkeiten aufgelistet, die zusammen mit der 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 Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für die gängigen Anwendungsfälle veranschaulichen. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

Automatische Übersetzung

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

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

6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Erstellt ein Produktangebot für ein Remote-Katalogelement

Erstellt 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
Verwenden Sie beim Erstellen des Produktangebots das Feld **Vertriebskanal**, um den Kanal auf Service Bridge festzulegen.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in der Anbieterinstanz die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Angebote** > **Produktangebote**.
3. Wählen Sie **Neu**.
   Füllen Sie die Felder auf der Registerkarte Details aus.

Formular zum Erstellen eines neuen Produktangebots

Feld	Beschreibung
Nummer	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 Produktetität, die ein Service Desk-Mitarbeiter einem Auftrag mithilfe von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMhinzufügen kann. ○ Berechtigung: Eine Entität wie eine Garantie oder ein Abonnement, die einer Bestellung 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 eigenständiges Element verkauft werden kann. Wenn diese Option nicht ausgewählt ist, kann

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

Feld	Beschreibung
	das Produktangebot als Teil des Pakets, jedoch nicht als eigenständiger Artikel verkauft werden. **Hinweis:** Wenn Sie die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter verwenden, wählen Sie diese Option für ein Produktangebot aus. Nur verkaufte Produktangebote erstellen Remote-Katalogelemente. Angebote mit gebündelten Konfigurationen werden nicht unterstützt.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Produktangebots. Die Beschreibung hilft dem Besteller, das Produkt zu verstehen, wenn er eine Bestellung aufgibt.
Startdatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Produktangebot für die Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement verfügbar ist. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Startdatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Enddatum	Zeitpunkt (Datum und Uhrzeit), zu dem das Produktangebot aus den Anwendungen Vertriebs- und Auftragsmanagement gelöscht wird. Wählen Sie das Kalendersymbol ( ), um Enddatum und -uhrzeit auszuwählen, und wählen Sie dann **OK**.
Status	Status des Produktangebots. Status lauten „Im Entwurf“, „Veröffentlicht“, „Deaktiviert“ 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 die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter verwenden, geben Sie Service Bridge als Kanal ein.
Besitzer	Person, die für das Produktangebot verantwortlich ist.
Code	Vom System generierte alphanumerische Nummer basierend auf dem Produktnamen. Obwohl der Code vom System generiert wird, können Sie den Code so bearbeiten, dass er eine SKU oder andere branchenspezifische Produktcodes darstellt.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. Bietet eine funktionale Ansicht eines Produktangebots, das die Auftragserfüllung vorantreibt. **Hinweis:** Es werden nur veröffentlichte Spezifikationen angezeigt.
Produktmodell	Name des Produktmodells
Untergeordnete Spezifikationsmerkmale kopieren	Wenn diese Option ausgewählt ist, werden alle untergeordneten Spezifikationsmerkmale in einer Spezifikationshierarchie kopiert. Wenn dem Produktangebot beispielsweise eine Produktspezifikation zugeordnet ist, geben Sie durch Auswahl dieser Option an, dass die Merkmale zusätzlich zur übergeordneten Spezifikation von den untergeordneten Spezifikationen übernommen 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
Preisgestaltungsmethode	Preisgestaltungsmethode für das Produkt: ○ Einmalig: Eine einmalige 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 Standardpreisliste oder eine 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 wiederkehren. Aus Gründen der Abwärtskompatibilität werden monatlich wiederkehrende Gebühren unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Gebühren, die einmal angewendet werden. Wird aus Gründen der Abwärtskompatibilität unterstützt. Verwenden Sie Preislisten, um Preise zu definieren.
Vertrag erstellen	Option, die Service Desk-Mitarbeitern mitteilt, dass der Produktbestellung Berechtigungsverträge hinzugefügt werden können. Wenn ausgewählt, werden Serviceverträge nach 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 Ausgangsversion.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version des Produktangebots. Beispiel: ○ Wenn Sie die ursprüngliche Version des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. ○ Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem etwas anderen Namen erstellen, wird hier der Name des Produktangebots bei seiner 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.

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

4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Fügen Sie Ihrem Produktangebot bei Bedarf zusätzliche Merkmale hinzu.
6. **Wahlweise:** Fügen Sie Ihrem Produktangebot Produktvisualisierungen hinzu.
   a. Wählen Sie auf der Registerkarte Produktvisualisierungen **Neu**.
   b. Geben Sie einen Namen für die Visualisierung ein.
   c. Um eine Bilddatei zum Hochladen auszuwählen, wählen Sie **Zum Hinzufügen klicken aus**.
   d. Um Ihr Image als primäres Image für das Produkt festzulegen, wählen Sie **Als primär festlegen**

   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.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie einem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien zu für dieses Remote-Katalogelement.

Erstellt eine Servicespezifikation für ein Remote-Katalogelement

Erstellt eine Servicespezifikation in einer 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 das Feld **Verteilungskanal,** um den Kanal auf Service Bridge festzulegen. Wenn die Servicespezifikation veröffentlicht wird, wird ein Remote-Datensatzersteller für die Spezifikation erstellt.

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSMdie **Listenansicht** aus.
2. Navigieren zu **Spezifikationen** > **Servicespezifikationen** und wählen Sie **Neu**aus.
   Füllen Sie das Formular auf der Registerkarte Details 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.

Servicespezifikation

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: ○ Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird in diesem Feld 1 angezeigt und kann nicht geändert werden. ○ Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Nummer angezeigt, nachdem Sie **Neue Version erstellen**gewählt haben. 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 gültig ist. ○ Wenn Sie die Ausgangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, normalerweise der Name der Spezifikation. ○ Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispielsweise wird SD-WAN Edge Device v2 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 Segmentvorlagen hat, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen.

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

Feld	Beschreibung
	○ Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die neueste 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 das Feld **Verteilungskanal** 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 ist nicht kunden- oder ressourcenorientiert.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie **Segment**, um Servicespezifikationen für 5G-Netzwerke zu definieren. **Hinweis:** ○ Wenn Sie Segment als Untertyp auswählen, werden die Vorlagen automatisch basierend auf der Zuordnung der Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle ausgewählt. ○ Wenn Sie Keine als Subtyp 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	Von Ihnen definierte Vorlagen für die Verwendung von 5G-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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle als „wahr“ markierten und der alten Vorlage zugeordneten Spezifikationsmerkmale gelöscht und die Spezifikationsmerkmale gemäß der neuen Vorlage neu zugeordnet, die Sie ausgewählt haben.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Entwurf** Nicht veröffentlichter Servicespezifikationsentwurf, der zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Servicespezifikation, die stillgelegt ist und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert** Die Servicespezifikation wird nicht mehr im Bestell- oder Erfüllungsprozess verwendet.
Verteilungskanal	Option zum Festlegen und Sperren eines Verteilungskanals. Sie können beispielsweise „Web“ als Kanal angeben. Sie können mehrere Kanäle angeben. **Hinweis:** Wenn Sie die Anwendung Service Bridge-Auftragsmanagement für Anbieter verwenden, geben Sie Service Bridge als Verteilungskanal ein.
Externer Code	Servicecode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Serviceposition der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten, die dem Unternehmen für diese Servicespezifikation entstehen. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
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 für diese Servicespezifikation die Standortdetails für die Erfüllung und Installation erforderlich sind.
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. Sie können dieses Feld nicht ändern.

3. Wählen Sie **Speichern** und dann **Veröffentlichen**.
   Ein Remote-Datensatzersteller erstellt das Remote-Katalogelement für die Spezifikation.

Nächste Maßnahme

Ordnen Sie einem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien zu für dieses Remote-Katalogelement.

Ordnen Sie einem Remote-Datensatzersteller Verbraucherkriterien 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 Anspruch auf das Katalogelement haben. Service Bridge generiert automatisch die Berechtigungsdatensätze, die an berechtigte Verbraucherinstanzen repliziert werden.

Vorbereitungen

Remote-Datensatzersteller sind standardmäßig für alle Verbraucher verfügbar. Wenn Sie bestimmte Kriterien für bestimmte Benutzer haben, definieren Sie die Verbraucherkriterien für Service Bridge diese Benutzer. Weitere Informationen finden Sie unter Creating entitlements in Service Bridge for Providers .

Erforderliche Rolle: sn_sb.admin oder admin

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in Ihrer Anbieterinstanz zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Administration** > **Remote-Katalogelemente**.
2. Wählen Sie den Remote-Datensatzersteller für das Produktangebot oder die Servicespezifikation aus, den bzw. die Ihr Produktkatalogadministrator 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 diesem Remote-Datensatzersteller die Verbraucherkriterien zuordnen, damit Ihre Verbraucher den Produkt- oder Servicebestand aus dem Servicekatalog in einer Verbraucherinstanz verwalten können.

3. Navigieren Sie zur Registerkarte **Verbraucherkriterien**.
4. Wählen Sie im Datensatz für das Kriterium „Aktiv“ in der Spalte **Remote-Verbraucherkriterien** die Kriterien aus, die dem Katalogelement zugeordnet werden sollen, und speichern Sie sie.
5. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
   Service Bridge generiert automatisch die Berechtigungsdatensätze, die an 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 einer Verbraucherinstanz Service Bridge.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sb.admin oder admin

Prozedur

1. Navigieren Sie in der Verbraucherinstanz zu **Alle** > **Service Bridge-Verbraucher** > **Anbieterverbindungen**.
2. Wählen Sie den Link Nummer aus, um zum Anbieterverbindungs-Datensatz 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 Aktivieren**aus.
   Das Produktangebot oder die Servicespezifikation ist jetzt im Servicekatalog im Format des Remote-Datensatzerstellers verfügbar.

Ein Remote-Katalogelement stilllegen

Ein Produktangebot oder eine Servicespezifikation, die in einem Remote-Katalog verwendet wird, stilllegen, wodurch der entsprechende Remote-Datensatzersteller automatisch stillgelegt wird. Wenn der Remote-Datensatzersteller stillgelegt 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

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

Prozedur

1. Wählen Sie in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM in der Anbieterinstanz die **Listenansicht** aus.
2. Navigieren Sie zu dem veröffentlichten Produktangebot oder der veröffentlichten Servicespezifikation, das bzw. 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 **Stilllegen aus**.
   Das Produktangebot oder die Servicespezifikation wird auf den Status Deaktiviert gesetzt. Der Status des zugeordneten Datensatzerstellers für den Artikel ändert sich von Veröffentlicht in Deaktiviert, und der Produktkatalogartikel wird automatisch aus dem Servicekatalog gelöscht.

CBestellposition aus Serviceportal-Katalogelementen

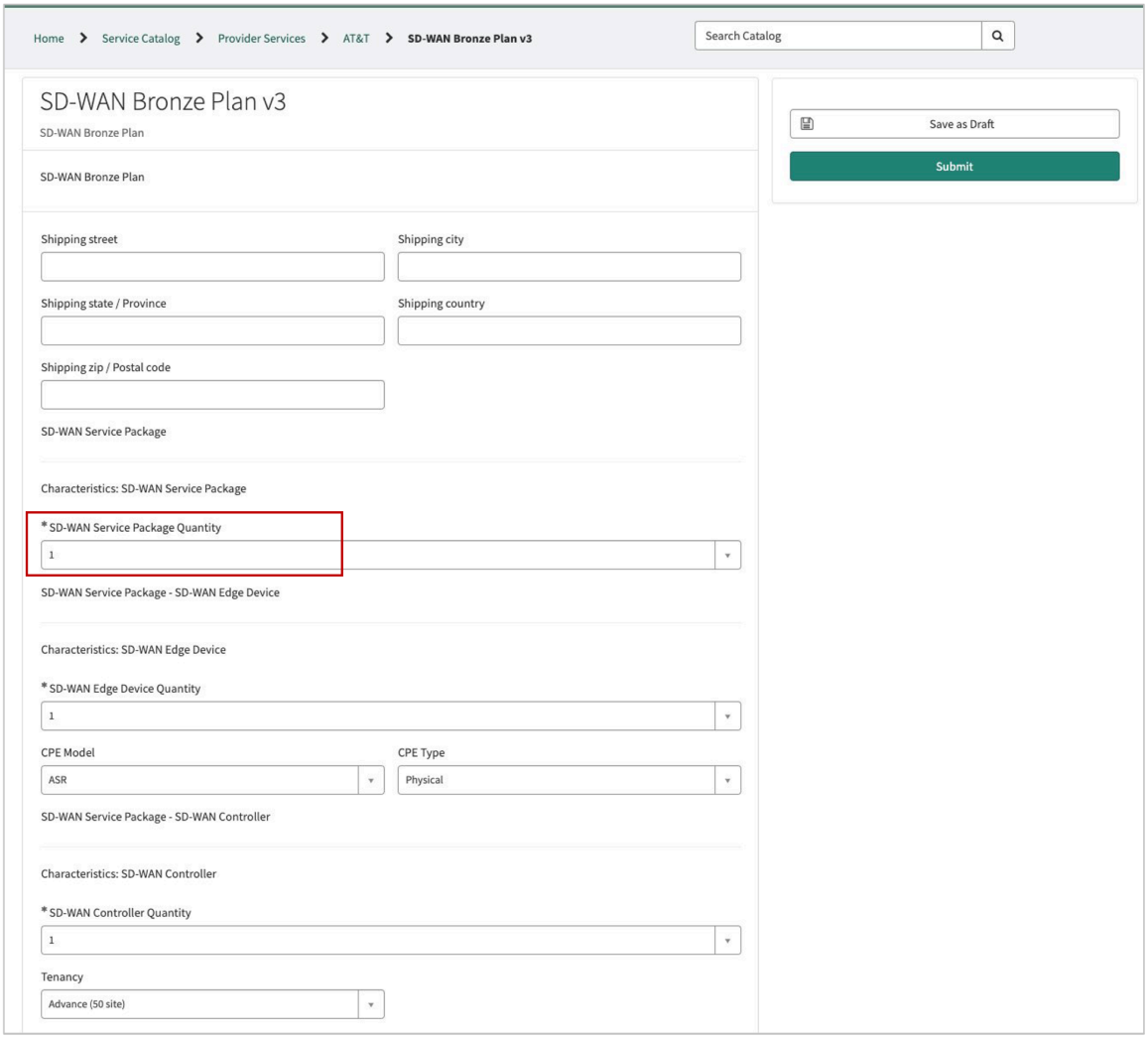
Wenn Verbraucher das Serviceportal in ihrer Instanz verwenden, können sie Bestellungen für Katalogelemente aufgeben, für die gebündelte Produktspezifikationen von vorliegen. Sie können auch eine Bestellung stornieren und den Produkt- und Servicebestand überprüfen und verwalten.

Bestellungen für gebündelte Produkte

Remote-Katalogelemente von Service Bridge 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



Bestellung stornieren

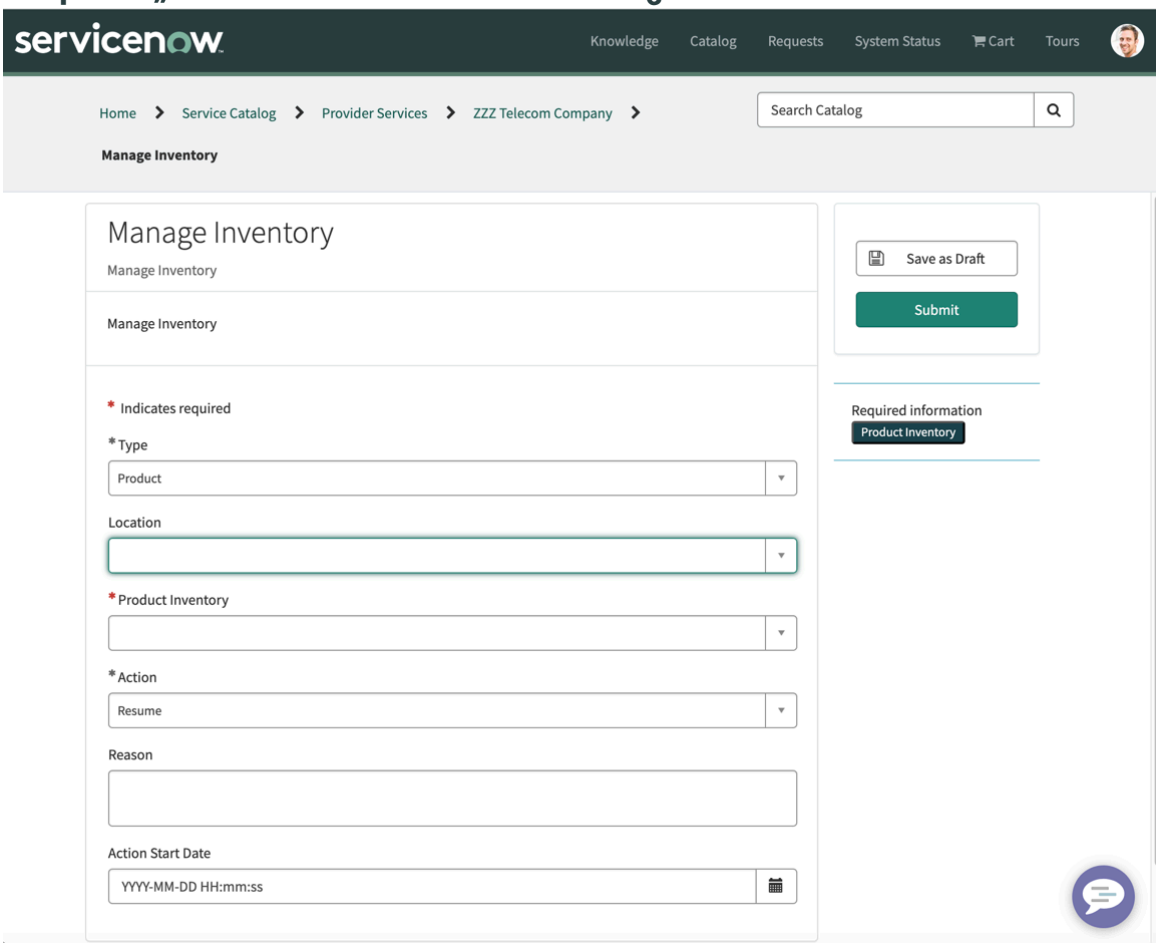
Verbraucher können eine Bestellung stornieren, wenn die Bestellung den Punkt der Nicht-Rückgabe (PONR) noch nicht erreicht hat. Wenn die PONR erreicht wurde, erhält der Verbraucher eine Statusnachricht, die angibt, dass die Bestellung nicht storniert werden kann.

Verwaltung des Produkt- oder Servicebestands

Verbraucher können den Produkt- oder Servicebestand für Produkte und Services anzeigen und verwalten. Sie können das Feld **Standort** verwenden, um die **Bestandsansicht**nach einem bestimmten Standort zu filtern. Verbraucher können auch Aktionen zum Trennen, Anhalten oder Fortsetzen von durchführen.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 „Bestand verwalten“ im Servicekatalog



Integration von Außendienst-Management in Auftragsmanagement

Bietet eine Integration zwischen den Anwendungen Auftragsmanagement und Außendienst-Management. Diese Integration ist für alle ServiceNow -Kunden mit dem Plugin Auftragsmanagement „ (com.sn_ind_tmt_orm), dem Plugin „Field Service Management Configurable Workspace“ (com.snc.uib.fsm_agent_workspace) und dem Plugin „Field Service Management“ (com.snc.work_management) verfügbar.

Übersicht

Diese Integration ermöglicht die automatische und manuelle Erstellung von Arbeitsaufträgen aus der Anwendung Auftragsmanagement für die Anwendung Außendienst-Management. Diese Integration stellt die Zusammenarbeit zwischen den Anwendungen Auftragsmanagement und Außendienst-Management sicher, um den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess zu unterstützen. Arbeitsaufträge werden für einen Auftrag erstellt, der Außendienstarbeiten durch Außendienstmitarbeiter erfordert. Die Service Desk-Mitarbeiter und Manager in der Auftragserfüllung können Auftragsaufgaben und Arbeitsauftragsabhängigkeiten effizienter 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.

Schlüsselfunktionen

- Automatisierung der Erstellung, Aktualisierung und Nachverfolgung von Arbeitsaufträgen.
- UI-basierte manuelle Auslösung des Arbeitsauftrags an Außendienst-Management. Planen Sie Außendienstarbeiten, und kommunizieren Sie Aktualisierungen von Arbeitsnotizen an Außendienst-Einsatzplaner und -Mitarbeiter.
- Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement und Außendienst-Management für Status, Arbeitsnotiz, Kundendetails und andere Aktualisierungen.
- 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 von Order Management for Telecommunications, Media, and Technology bis Außendienst-Managementaktivieren. Arbeitsaufträge werden für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellt. Konfigurieren Sie die Entscheidungstabellen im Entscheidungsgenerator, um die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen zu konfigurieren.

Kundenaufträge weisen mehrere Bestellpositionen mit mehreren Domänenaufträgen auf, z. B. Produktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben. Die Bedingungen für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag werden in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“ angegeben. Die Bedingungen für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“ definiert.

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 **Arbeitsauftrag erstellen** auswählen, um einen Arbeitsauftrag manuell zu erstellen. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragserstellung für einen Domänenauftrag

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für den Domänenauftrag hinzu. Die Bedingungen sind in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“ angegeben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Kundenaufträge weisen mehrere Bestellpositionen mit mehreren Domänenaufträgen auf, z. B. Produktaufträge, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und Auftragsaufgaben. Die Bedingungen für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für einen Domänenauftrag werden in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“ angegeben. Für Bedingungen, die nicht in der Entscheidungstabelle definiert sind, kann der Manager **Arbeitsauftrag erstellen** wählen, um einen Arbeitsauftrag manuell zu erstellen. Die Arbeitsauftragsvorlage in der Entscheidungstabelle füllt die Felder des automatisch erstellten Arbeitsauftrags vorab aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsgenerator**.
   Sie können alle Entscheidungstabellen 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.

2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **„Arbeitsauftragsrichtlinie für Domänenauftrag“** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Spezifikation** des Abschnitts „Bedingungen“ das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie eine Aktion aus der Liste Domänenauftragsaktion aus.
5. Wählen Sie in der Spalte **WO-Vorlage** eine Vorlage für die Bedingung aus.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

In 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 Use decision tables .

Konfigurieren Sie die Arbeitsauftragserstellung für die Auftragsaufgabe

Fügen Sie der Entscheidungsstruktur eine Bedingung für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben hinzu. Die Bedingungen sind in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“ angegeben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Bedingungen für die automatische Erstellung von Arbeitsaufträgen für Auftragsaufgaben werden in der Entscheidungstabelle „Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“ definiert. 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**.
   Sie können alle Entscheidungstabellen anzeigen.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **„Arbeitsauftragsrichtlinie für Auftragsaufgabe“** aus.
3. Wählen Sie in der Spalte **Spezifikation** des Abschnitts „Bedingungen“ das Servicepaket aus, um eine Bedingung festzulegen.
4. Wählen Sie **Hinzufügen** für Domänenauftragsaktion aus.
5. Wählen Sie in der **Spalte** Anforderungstyp einen Anforderungstyp für die Auftragsaufgabe aus.
6. Wählen Sie in der Spalte **WO-Vorlage** eine Vorlage für das Servicepaket aus.
7. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

In 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 Decision Builder user interface .

Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement und Außendienst-Management – Workflow-Szenario

Die Integration von Auftragsmanagement und Außendienst-Management bietet Unterstützung für den End-to-End-Auftragserfüllungsprozess. Das folgende Szenario zeigt die nahtlose

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Daten, Kundeninformationen, Status und anderen Aktualisierungen zwischen Auftragsmanagement und Außendienst-Management.

Szenario

Nachdem der Auftragserfüllungsmanager den Auftrag in Auftragsmanagementgenehmigt hat, werden in Außendienst-Management automatisch Arbeitsaufträge für in der Entscheidungsstruktur angegebene Bedingungen erstellt. Während die Außendienstmitarbeiter an diesen Arbeitsaufträgen arbeiten, können die für die Auftragserfüllung zuständigen Mitarbeiter die Aktualisierungen im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ dieses Domänenauftrags sehen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann einen Domänenauftrag nur schließen, wenn alle ihm zugeordneten Arbeitsaufträge geschlossen wurden. Dieser Workflow zeigt die Synchronisierung von Informationen zwischen Auftragsmanagement und Außendienst-Management.

1. Ein Service Desk-Mitarbeiter in der Auftragserfüllung erstellt im Arbeitsbereich Auftragsmanagement einen neuen Kundenauftrag.
2. Der Service Desk-Mitarbeiter wählt dann den Standort aus, für den die Bestellung aufgegeben werden muss. Für mehrere Standorte werden mehrere Bestellpositionen erstellt.
3. Anschließend überprüft der Service Desk-Mitarbeiter die Bestellung und gibt sie auf.
4. Der Auftragserfüllungsmanager genehmigt den Auftrag. Die Bestellpositionen haben Domänenaufträge als Teil des Auftragserfüllungs-Flows. Gemäß den Konfigurationen in der Entscheidungstabelle werden Arbeitsaufträge automatisch in Außendienst-Managementerstellt.
5. Der Service Desk-Mitarbeiter kann die für die Domänenaufträge erstellten Arbeitsaufträge auf der Registerkarte **Details** anzeigen. Im Abschnitt „Aktivität“ verfolgt der Service Desk-Mitarbeiter alle Aktualisierungen für die Arbeitsaufträge in den Arbeitsnotizen.
   - Wenn sich der Status eines Arbeitsauftrags in Außendienst-Managementändert, werden die Details in den Arbeitsnotizen des Arbeitsbereichs Auftragsmanagement angezeigt.
   - Wenn ein Arbeitsauftrag storniert wird, wird der Arbeitsauftragsstatus im Abschnitt Auftragsmanagement „ Arbeitsnotizen“ angezeigt.
   - Bei Änderungen während der Ausführung wird der Arbeitsauftrag automatisch aktualisiert. Der aktuelle Status und die aktualisierten Informationen werden im Abschnitt „Arbeitsnotizen“ angezeigt.
6. Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter eine Auftragsposition bearbeiten. Wenn der Service Desk-Mitarbeiter die **PONR-** Option (Punkt ohne Rückkehr) auswählt, können im Workflow keine Änderungen mehr an der Auftragsposition vorgenommen werden.
7. Nachdem alle Arbeitsaufträge geschlossen wurden, kann der für die Auftragserfüllung zuständige 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 wurden.

Integration von Strategisches Portfoliomanagement in Auftragsmanagement

Die Anwendung Auftragsmanagement bietet eine Integration mit der Anwendung ServiceNow® Strategisches Portfoliomanagement (SPM), die die Projektüberwachung komplexer

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

Auftragserfüllungsaufgaben ermöglicht. Verwenden Sie diese Integration, um Auftragspositionselemente und geplante Auftragsaufgaben als Projekte in SPMzu bearbeiten.

Funktionen

- Automatisiert die Erstellung von SPM -Projekten basierend auf Projektaufsichtsregeln, sodass Projektmanager Auftragserfüllungsaktivitäten innerhalb eines Projekts in SPMnachverfolgen können.
- Synchronisiert Auftragserfüllungsaufgaben in Auftragsmanagement mit einem zugehörigen Projekt in SPMund bietet Projektmanagern Echtzeitaktualisierungen der Aufgabenaktivität über Statusänderungsinformationen, Notizen und Kommentare.
- Ermöglichen Sie Erfüllungsmitarbeitern, Managern und Projektmanagern, zugehörige Listen anzuzeigen, die die Beziehung zwischen einer Auftragsposition und einem Projekt, einem Domänenauftrag und einer Projektaufgabe sowie einer Auftragsaufgabe und einer Projektaufgabe darstellen.
- Unterstützt die Nachverfolgung und Synchronisierung einer oder mehrerer Auftragsaufgaben.
- Unterstützt gestaffelte Bestellungen/Reihenfolgen während der ausführung für neue Aufgaben, die als Teil einer gestaffelten Aufschlüsselung oder von Changes während der ausführung erstellt wurden. Verwendet vordefinierte geplante Auftragsaufgaben, die eine Synchronisierung zwischen Auftragserfüllung und Projektaufgaben ermöglichen.
- Schließt Projektaufgaben automatisch, wenn untergeordnete Aufgaben und zugehörige Auftragsaufgaben oder Domänenaufträge abgeschlossen oder storniert werden.

Vorteile

- Bietet Projektmanagern einen End-to-End-Überblick über komplexe Aufträge, z. B. langlaufende Aufträge, die die Lieferung an einen bestimmten Kundenaccount mit mehreren Standorten erfordern.
- Verwaltet Risiken durch die Identifizierung von Problemen, die sich auf Projektabhängigkeiten und die rechtzeitige Auftragserfüllung auswirken.
- Machen Sie die manuelle Nachverfolgung des Bestellstatus zwischen den Anwendungen SPM und Auftragsmanagement eliminiert. Reduziert ineffiziente Kommunikation zwischen Projektmanagern, Erfüllungsmitarbeitern und Managern sowie anderen Projekt-Stakeholdern.

Funktionsweise der SPM-Integration

Die Auftragsmanagement -Integration in Strategisches Portfoliomanagement verwendet die Standardanwendung Projekt-Portfoliomanagement (PPM) in SPM, um Erfüllungsaufgaben als Projekte in Ihrer Organisation zu verfolgen. Diese Integration funktioniert auch mit der Anwendung Customer Project Management, wenn Sie Kundenauftragserfüllungsaufgaben automatisch als Kundenprojekte nachverfolgen möchten.

Konfiguration

Administratoren richten die Integration SPM ein, indem sie die folgenden Elemente 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.

- Projektvorlagen: Erstellen Sie die PPM-Projektvorlagen, die zur automatischen Generierung der SPM -Projekte für Aufträge mit Projektaufsicht verwendet werden. Projektvorlagen definieren auch die geplanten Aufgaben für die Auftragslieferung.
- Auftragsmanagement Bedingungen und Regeln für die Projektaufsicht: Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln fest, die die Reihenfolgen bestimmen, die für die Projektaufsicht in Frage kommen, und die Projektvorlagen, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. Sie verwenden verschiedene Entscheidungstabellen für Project Management Oversight, um die Bedingungen und Regeln für Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben sowie die entsprechende zu verwendende Projektvorlage anzugeben.
- Feldzuordnung in Tabellenzuordnungen CSM : Ordnen Sie Felder vom Typ AuftragsmanagementSPM] den Projektfeldern zu, indem Sie die Feldzuordnung in den Zuordnungen der Tabelle CSM konfigurieren.
- Eigenschaft für das automatische Schließen von Projektaufgaben: Steuern Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben mithilfe der Systemeigenschaft `sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure` abgeschlossen werden.

SPM-Integrations-Flow

Nachdem eine Auftragsposition erstellt und genehmigt wurde, führt Auftragsmanagement 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 Projektüberwachungsbedingungen und Entscheidungsregeln für Bestellpositionen.
  - Wenn die Auftragsposition den Bedingungen entspricht, werden von automatisch das Projekt und die Projektaufgaben anhand der angegebenen Projektvorlage erstellt.

  Hinweis:
  Wenn mehrere Auftragspositionen für die Aufsicht in Frage kommen, erstellt das System mehrere Projekte.

- Einmalige Synchronisierung: Synchronisiert die Auftragsposition mit dem Projekt und stellt so die Beziehung zwischen Auftragsposition und Projekt her.
- Bestimmung der Aufsicht über Projektaufgaben: Nachdem Auftragsmanagement die Auftragsposition in Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zerlegt hat, wird Folgendes ausgeführt:
  - Überprüft die Projektaufsichtsbedingungen für Domänenaufträge. Wenn ein Domänenauftrag die Projektüberwachungsbedingungen erfüllt, erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben anhand der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.
  - Überprüft die Projektüberwachungsbedingungen für Auftragsaufgaben. Wenn Auftragsaufgaben die Projektaufsichtsbedingungen 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.

erstellt das zugehörige Projekt und die geplanten Aufgaben anhand der angegebenen Projektvorlagenaufgabe.

- Verknüpft Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zurück mit dem übergeordneten Projekt und synchronisiert Attribute aus den Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben mit den Projektaufgaben.

- Änderungen des Auftragsaufgabenstatus: Wenn sich der Auftragsaufgabenstatus in Auftragsmanagementändert, synchronisiert den Status und Status von Auftragsaufgaben mit den entsprechenden Projektaufgaben in SPM, sodass Projektmanager und andere Projektbeteiligte die Änderungen in Echtzeit anzeigen können.
- 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 Auftragsmanagementabgeschlossen wurden.

Plugins für die SPM -Integration

Die SPM-Integration ist in der Anwendung Auftragsmanagement enthalten. Die -Integration erfordert die folgenden Plugins, die von Benutzern mit der Administratorrolle aktiviert werden:

- Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo): Aktiviert die Anwendung Projekt-Portfoliomanagement Standard, die Finanzmanagement und die Projektportfolio-Suite installiert. Die Suite enthält verschiedene -Anwendungen für die Verwaltung von -Projekten in Ihrer Organisation, z. B. Programm-Management, Projektmanagementund Demand-Management. Weitere Informationen zur Projektportfolio-Suite finden Sie unter Projektportfolio-Suite mit Finanzen .
- Plugin „Customer Project Management“ (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. Weitere Informationen zu Kunden-Projektmanagement finden Sie unter Integration mit Kunden-Projektmanagement .

Zugriffssteuerungen in der SPM -Integration

Die SPM -Integration unterstützt bestimmte Zugriffssteuerungen für Benutzer mit den folgenden Rollen.

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

SPM Zugriffssteuerungen für Integrationen

Rolle	Zugriffssteuerungen in der SPM -Integration	Enthält Rollen
• Auftragserfüllungsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_agent] • Serviceauftragsmitarbeiter [sn_ind_tmt_orm.service_order_agent]	Auftragserfüller haben Lesezugriff auf Produktaufträge, Produktauftragsaufgaben, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge. Serviceauftrags-Mitarbeiter haben Lesezugriff auf Serviceaufträge, Serviceaufgaben, Serviceaufträge, Ressourcenaufträge und zugehörige Erfüllungsaufgaben. Service Desk-Mitarbeiter haben Zugriff auf die folgenden Projektinformationen: • Lesezugriff auf die Felder des Projektformulars. • Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. • Lesezugriff auf die zugehörigen Listen „Auftragsposition“ und „Auftragsaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Auftragsmanagement.	• it_project_user • sn_customerservice.projectmanager (bei Verwendung von Kunden-Projektmanagement)
• Auftragserfüllungsmanager [sn_ind_tmt_orm.order_fulfillment_manager] • Serviceauftragsmanager [sn_ind_tmt_orm.service_order_manager]	Auftragserfüllungsmanager nehmen Bestellungen entgegen, überprüfen Bestellpositionen, verifizieren, dass die Bestellungen zur Erfüllung bereit sind, und genehmigen Bestellungen. 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 einem Auftragspositionselement, Projektaufgaben und Auftragsaufgaben an. Manager haben folgenden Zugriff auf Projektinformationen:	sn_ind_tmt_orm.order_creator

Automatische Übersetzung

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

SPM Zugriffssteuerungen für Integrationen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in der SPM -Integration	Enthält Rollen
	○ Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. ○ Lesezugriff auf die zugehörigen Listen „Auftragsposition“ und „Auftragsaufgabe“ in PPM. ○ Lesezugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Auftragsmanagement.	
IT-Projektbenutzer [it_project_user]	• Lesezugriff auf die Felder des Projektformulars. • Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“. • Lesezugriff auf die zugehörigen Listen „Auftragsposition“ und „Auftragsaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe“ in Auftragsmanagement. • Lesezugriff auf die Tabelle „Projektvorlagenerstellung“.	sn_ind_tmt_orm.order_viewer
IT-Projektadministrator [it_project_admin]	• Konfigurieren Sie den Zugriff auf alle Funktionen des Projektmanagements. • Lese- und Schreibzugriff auf die Tabelle „Projektvorlagenerstellung“. • Lese- und Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsposition“ in PPM. • Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe“ in PPM. • Lesezugriff auf die Tabelle „Auftragsposition zu Projektbeziehung“.	• it_project_user • sn_ind_tmt_orm.order_creator

Automatische Übersetzung

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

SPM Zugriffssteuerungen für Integrationen (Fortsetzung)

Rolle	Zugriffssteuerungen in der SPM -Integration	Enthält Rollen
	• Schreibzugriff auf die zugehörige Liste „Auftragsaufgabe an Projektaufgabe“ in Auftragsmanagement.	
Administrator [admin]	• Erstellt die PPM-Projektvorlagen, die zum Generieren der Projekte für Aufträge verwendet werden, die eine automatische 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 zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden. • Steuert das automatische Schließen von Projektaufgaben	

Nächster Schritt

Überprüfen Sie als Administrator die Setupaufgaben in Strategisches Portfoliomanagement Integration konfigurieren.

Strategisches Portfoliomanagement Integration konfigurieren

Konfigurieren Sie die Strategisches Portfoliomanagement -Integration, damit Auftragslieferaufgaben in Auftragsmanagement als geplante Projektaufgaben in SPMverfolgt werden können.

Führen Sie als Administrator die folgenden Aufgaben aus, um die Integration SPM einzurichten.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
Activate PPM Standard (Project Portfolio Management)	Installieren Sie das Plugin „PPM Standard“ (com.snc.financial_planning_pmo). Wenn Sie Kundenprojekte nachverfolgen, müssen Sie auch das Plugin „Customer Project Management“ (com.snc.csm_ppm) aktivieren. Informationen zum 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.

Konfigurationsschritt	Beschreibung
	von Kunden-Projektmanagement finden Sie unter Integrate with Customer Project Management using Guided Setup . **Hinweis:** Wenn Sie die Anwendung Auftragsmanagement installiert haben, bevor Sie die Plugins „PPM Standard“ oder „Customer Project Management“ aktiviert haben, müssen Sie das Plugin „Order Management“ (com.sn_ind_tmt_orm) reparieren, um die vom Plugin abhängigen Updates und Demodaten für die SPM-Integration zu erhalten.
Erstellen Sie Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben	Verwenden Sie die Anwendung Projekt-Portfoliomanagement, um die Projektvorlagen für Auftragspositionen und Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben zu erstellen.
Konfigurieren Sie die Feldzuordnung zwischen Aufträgen und Projekten	Konfigurieren Sie die CSM-Tabellenzuordnungen für die Zuordnung von Feldern in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten in SPM.
Richten Sie Projektüberwachungsbedingungen und Entscheidungsregeln ein	Konfigurieren Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln zur Bestimmung der Auftragspositionen, Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die für die Aufsicht durch das Projektmanagement in Frage kommen. Sie geben auch die Projektvorlagen an, die zum Erstellen dieser Projekte verwendet werden sollen.
Steuern Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben	Verwalten Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben, wenn zugehörige untergeordnete Aufgaben abgeschlossen oder abgebrochen werden.

Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Sie erstellen die Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben, die Auftragsmanagement zum Instanziieren von Projekten für Auftragspositionen und zugehörige Domänenaufträge und Auftragsaufgaben verwendet.

In der SPM -Integration definieren Projektvorlagen die Struktur eines Projekts für Bestellpositionen und die geplanten Projektaufgaben, die den Auftragserfüllungsaufgaben für die Bestellposition zugeordnet sind. Sie geben Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben in den Entscheidungsregeln für die Projektaufsicht an. Auftragsmanagement verwendet diese Regeln, um zu bestimmen, welche Bestellelemente Aufsicht erfordern und welche Projektvorlagen oder Projektvorlagenaufgaben zum Erstellen der Projekte verwendet werden.

Als Administrator oder Benutzer mit der Rolle „it_project_manager“ erstellen Sie Projektvorlagen und die Projektvorlagenaufgaben in Projekt-Portfoliomanagement. Weitere Informationen finden Sie unter Projektvorlagen und Create a project template . Die Demodaten mit der Anwendung Auftragsmanagement enthalten Projektvorlagen, die Sie kopieren und nach Bedarf ändern 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.

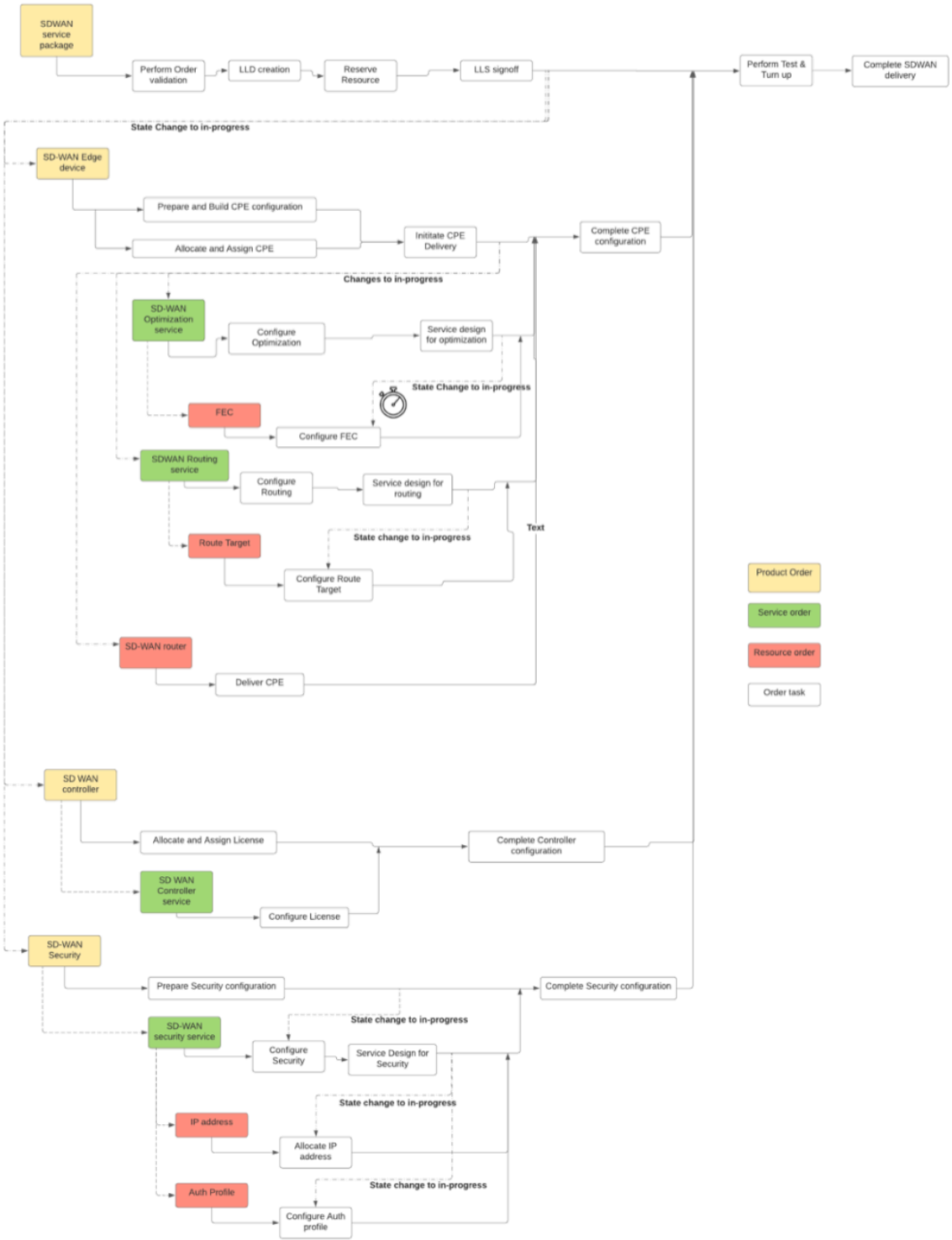
Hinweis:
Wenn Sie Projektvorlagenaufgaben für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben erstellen, müssen Sie Änderungen während der ausführung berücksichtigen, die möglicherweise zusätzliche geplante Aufgaben erfordern. Definieren Sie diese potenziell geplanten Aufgaben in den Vorlagenaufgaben, damit das System die geplanten Aufgaben mit den zusätzlichen Auftragsaufgaben synchronisieren kann, die sich aus Änderungen während der Ausführung in Auftragsmanagementergeben.

Vor dem Erstellen von Projektvorlagen und Projektvorlagenaufgaben

Bevor Sie Ihre Projektvorlage und Projektaufgabenvorlagen für die SPM -Integration erstellen, sollten Sie den Grad der Projektaufsicht berücksichtigen, der für die Erfüllung von Kundenaufträgen erforderlich ist. Im folgenden SD-WAN-Erfüllungs-Flow ist die oberste Auftragsposition beispielsweise das SD-WAN-Servicepaket, das das zu erstellende Auftragspositionsprojekt definiert. Als Nächstes identifizieren Sie die Domänenaufträge und dann die Auftragsaufgaben, für die eine Projektaufgabenüberwachung erforderlich ist.

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

SD-WAN-Erfüllungs-Flow



Automatische Übersetzung

Einrichten von Projektaufsichtsbedingungen und Entscheidungsregeln

Als Administrator erstellen und verwalten Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln, die bestimmen, ob ein Bestellelement als Projekt gilt, das in Strategisches Portfoliomanagementnachverfolgt werden kann. Sie geben auch die Projektvorlage an, die Auftragsmanagement zum Erstellen dieses Projekts für den Bestellartikel verwendet.

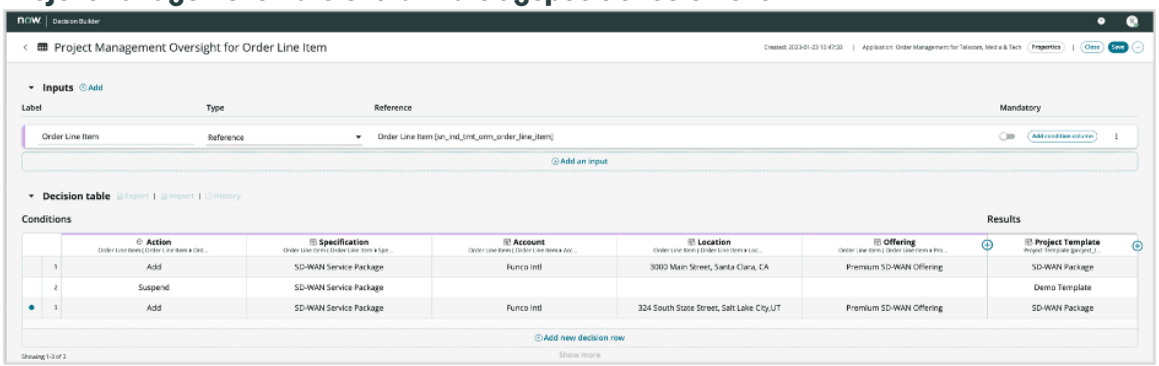
Legen Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln für die Projektüberwachung von Bestellpositionen und zugehörigen Domänenaufträgen und Bestellaufgaben fest, indem Sie -Formulare Entscheidungsgenerator für Bestellpositionen, Domänenaufträge und

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

Bestellaufgaben verwenden. Diese Formulare haben eine Entscheidungstabelle zum Festlegen der Bedingungen und Regeln, die anzuwenden sind, wenn Auftragsmanagement die Berechtigung zur Projektaufsicht bestimmt.

Im Formular „Project Oversight Management“ für Bestellposition verwenden Sie beispielsweise die Entscheidungstabelle, um Bedingungsspalten hinzuzufügen oder zu ändern. Sie geben auch die anzuwendenden Entscheidungsregeln an, einschließlich der Projektvorlage.

Projektmanagement-Aufsicht für Auftragspositionselement



Weitere Informationen zum Hinzufügen oder Ändern von Bedingungen in Entscheidungstabellen finden Sie unter Decision Builder user interface .

Hinweis:
Wenn Auftragsmanagement Demodaten installiert sind, zeigt die Entscheidungstabelle für jedes Projektaufsichtsformular die Bedingungsspalten und die für Demodaten hinzugefügten Entscheidungszeilen an. 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 von Auftragsmanagement zum Erstellen des Projekts für die Auftragsposition verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie den Projektmanagement-Überblick für den Entscheidungsgenerator für Auftragspositionselemente, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die erfüllt sein müssen, damit eine Auftragsposition als Projekt verfolgt wird. Wenn Sie beispielsweise Projekte für Bestellpositionen erstellen möchten, die ein bestimmtes Produkt, einen bestimmten Kunden-Account und einen bestimmten Standort aufweisen, können Sie Bedingungsspalten für **„Spezifikation“**, **„Account“**und **„Standort“**hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **„Projektmanagement-Aufsicht für Bestellposition“** aus. Das Auftragspositionselement wird in den **Eingaben** und die **Projektvorlage-** Spalte in den **Ergebnissen**angezeigt.
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 Spalte **„Bedingung hinzufügen“**aus.

b. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 Bestellpositionen ist dies die Tabelle „Bestellposition“ [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 **Feld** und dann ein Feld aus der Tabelle „Auftragsposition“ aus, z. B. **Account**, um einen Kunden-Account 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 **Neue Entscheidungszeile hinzufügen**auswählen.

a. Wählen Sie die Aktion **Hinzufügen** aus, und geben Sie die Bedingungen ein, denen die Bestellposition entsprechen muss, sowie die Projektvorlage zum Erstellen des Projekts.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Automatische Übersetzung

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

Ergebnisse
Das System verwendet die angegebene Projektvorlage, um Projekte für Auftragspositionen zu erstellen, die den Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen, die in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragspositionen“ definiert sind.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Domänenaufträge

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Domänenaufträge für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die Projektvorlagenaufgabe an, die von Auftragsmanagement zum Erstellen des Projekts für Domänenaufträge verwendet wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Projektmanagement-Übersicht für Domänenaufträge Entscheidungsgenerator, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die ein Domänenauftrag erfüllen muss, um als Projekt verfolgt zu werden. Wenn Sie beispielsweise Projekte für Domänenaufträge für ein bestimmtes Produkt erstellen möchten, können Sie eine Bedingungsspalte für **„Spezifikation“**hinzufügen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **„Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag“** aus. Das Domänenauftragselement wird in der **Spalte Eingaben** und die Spalte **Projektvorlagenaufgabe** in den **Ergebnissen**angezeigt.
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
   a. Wählen Sie Spalte **„Bedingung hinzufügen“**aus.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 dies 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 **Feld** und dann 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 **Neue Entscheidungszeile hinzufügen**wählen.

a. Wählen Sie die Aktion **Hinzufügen** aus, und geben Sie die Bedingungen und die zu verwendende Projektvorlagenaufgabe ein.

> **Hinweis:**
> Wenn es doppelte Projektvorlagenaufgaben mit derselben **Kurzbeschreibung**gibt, kann es schwierig sein, die entsprechenden Projektvorlagenaufgaben zu identifizieren und auszuwählen. Einzelheiten zur Unterscheidung zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter Auswahl einer Projektvorlagenaufgabe, wenn Duplikate vorhanden sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnisse
Das System verwendet die angegebene Projektvorlagenaufgabe, um Projekte für Domänenaufträge zu erstellen, die den Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen, die in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Domänenauftrag“ definiert sind.

Konfigurieren Sie die Projektaufsicht für Auftragsaufgaben

Geben Sie die Bedingungen und Entscheidungsregeln an, die Auftragsaufgaben für die Projektaufsicht qualifizieren. Sie geben auch die Projektvorlagenaufgabe an, die von Auftragsmanagement zum Erstellen des Projekts für Auftragsaufgaben verwendet wird. Die Projektvorlagenaufgabe definiert die Projektaufgaben für die Auftragsaufgaben.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Verwenden Sie die Projektmanagement-Übersicht für Auftragsaufgabe Entscheidungsgenerator, um die Bedingungen und Entscheidungsregeln hinzuzufügen oder zu ändern, die eine Auftragsaufgabe erfüllen muss, um als Projekt verfolgt zu werden. Wenn Sie beispielsweise

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

Projekte für Auftragsaufgaben für einen bestimmten Anforderungstyp erstellen möchten, können Sie eine Bedingungsspalte für **den Typ**hinzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**.
2. Wählen Sie die Entscheidungstabelle **„Projektmanagement-Aufsicht für Domänenauftrag“** aus. Das Element „Auftragsaufgabe“ wird in der **Spalte Eingaben** und die Spalte **Projektvorlagenaufgabe** in den **Ergebnissen**angezeigt.
3. Fügen Sie eine Bedingung hinzu, die ein Domänenauftrag erfüllen muss.
   a. Wählen Sie Spalte **„Bedingung hinzufügen“**aus.
   b. Füllen Sie die Felder des Formulars 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 dies die Tabelle „Bestellaufgabe“ [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 **Feld** und dann ein Feld aus der Tabelle „Auftragsaufgabe“ aus, z. B. **Anforderungstyp** (Auftragsaufgabe.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 **Neue Entscheidungszeile hinzufügen**auswählen.

a. Wählen Sie die Aktion **Hinzufügen** aus, und geben Sie die Bedingungen und die zu verwendende Projektvorlagenaufgabe ein.

> **Hinweis:**
> Wenn es doppelte Projektvorlagenaufgaben mit derselben **Kurzbeschreibung**gibt, kann es schwierig sein, die entsprechende Projektvorlagenaufgabe zu identifizieren und auszuwählen. Einzelheiten zur Unterscheidung zwischen ähnlichen Projektvorlagenaufgaben finden Sie unter Auswahl einer Projektvorlagenaufgabe, wenn Duplikate vorhanden sind.

b. Wählen Sie **Speichern**.

c. Wiederholen Sie die Schritte 4a bis 4c für jede hinzuzufügende Entscheidungsregel.

Ergebnisse

Das System verwendet die angegebene Projektvorlagenaufgabe, um Projekte für Auftragsaufgaben zu erstellen, die den Bedingungen und Entscheidungsregeln entsprechen, die in der Entscheidungstabelle „Projektaufsicht für Auftragsaufgabe“ definiert sind.

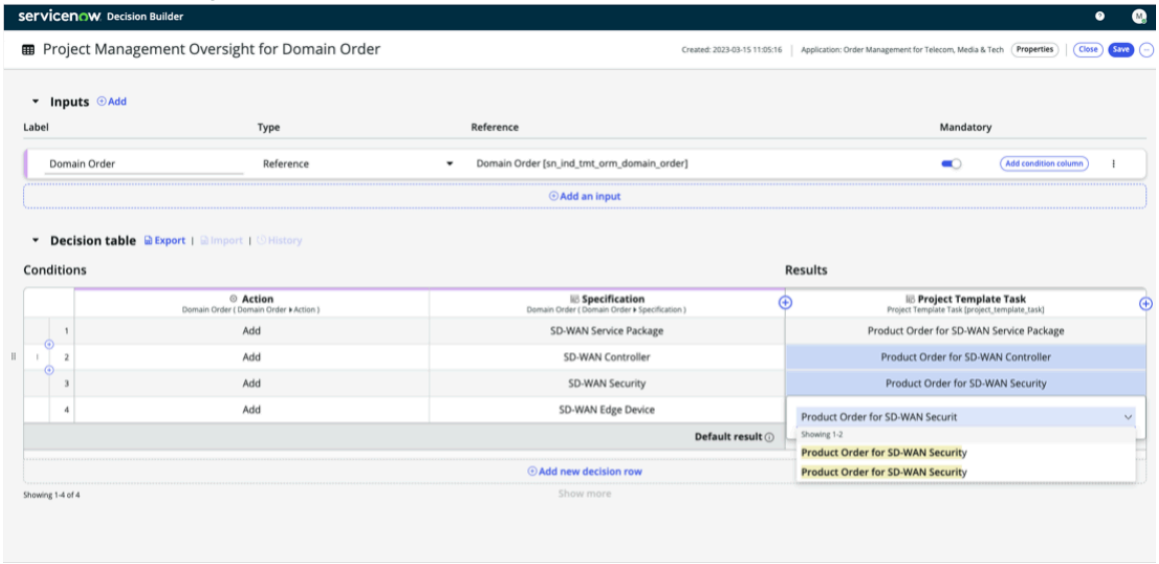
Auswahl einer Projektvorlagenaufgabe, wenn Duplikate vorhanden sind

Wenn Sie als Administrator die Entscheidungsregeln für Domänenaufträge und Auftragsaufgaben konfigurieren, stellen Sie möglicherweise fest, dass mehrere Projektvorlagenaufgaben mit derselben **Kurzbeschreibung**vorhanden sind. Es kann schwierig sein, die richtige Projektvorlagenaufgabe auszuwählen.

Die folgende Entscheidungstabelle für Project Oversight for Domain Order zeigt beispielsweise zwei Optionen mit demselben Namen für die Projektvorlagenaufgabe: Product Order for SD-WAN Security (Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit). Diese Projektvorlagenaufgabe hat dieselbe **Kurzbeschreibung** für zwei verschiedene Projektvorlagenaufgaben, eine für das SD-WAN-Paket und eine 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 Project Management Oversight für Domänenauftrag



Sie können die geeignete Projektvorlagenaufgabe ermitteln, indem Sie die sys_id der zu verwendenden Projektvorlagenaufgabe suchen und überprüfen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüft die sys_id einer Projektaufgabenvorlage.

Überprüft die sys_id einer Projektaufgabenvorlage

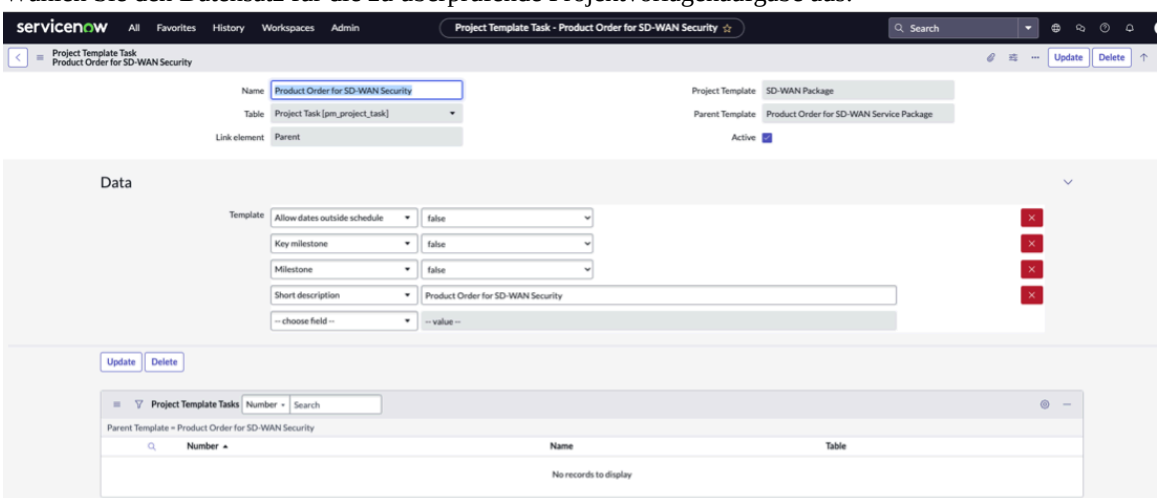
Stellen Sie fest, ob Sie die richtige Projektaufgabenvorlage für Domänenaufträge oder Bestellaufgaben verwenden, indem Sie die sys_id der Projektvorlagenaufgabe überprüfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle**, und geben Sie im Filter `project_template_task.list`ein.
2. Wählen Sie den Datensatz für die zu überprüfende Projektvorlagenaufgabe aus.



Im Datensatz der Projektvorlagenaufgabe für Produktbestellung für SD-WAN-Sicherheit, der zur Projektvorlage „SD-WAN-Paket“ gehört, lautet die sys_id beispielsweise 183910354fcd2110c5ff2624b2ce0b49.

3. Überprüfen Sie den Wert der sys_id im zugehörigen Eintrag in der Entscheidungstabelle.

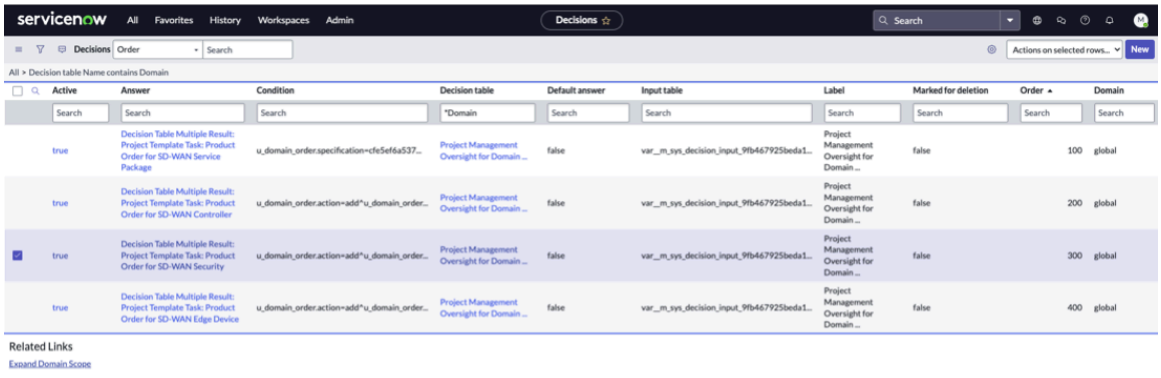
Automatische Übersetzung

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

a. Navigieren zu **Alle** und geben Sie im Filter sys_decision_question.listein.

b. Suchen Sie in der Tabelle „Entscheidungen“ [sys_decision_question] den Datensatz des entsprechenden Entscheidungstabelleneintrags, z. B. Project Management Oversight for Domain Order.

c. Wählen Sie im Datensatz für die Projektvorlagenaufgabe die Spalte **Antwort** aus.



Der resultierende Datensatz für das Feld **Antwort** wird geöffnet.

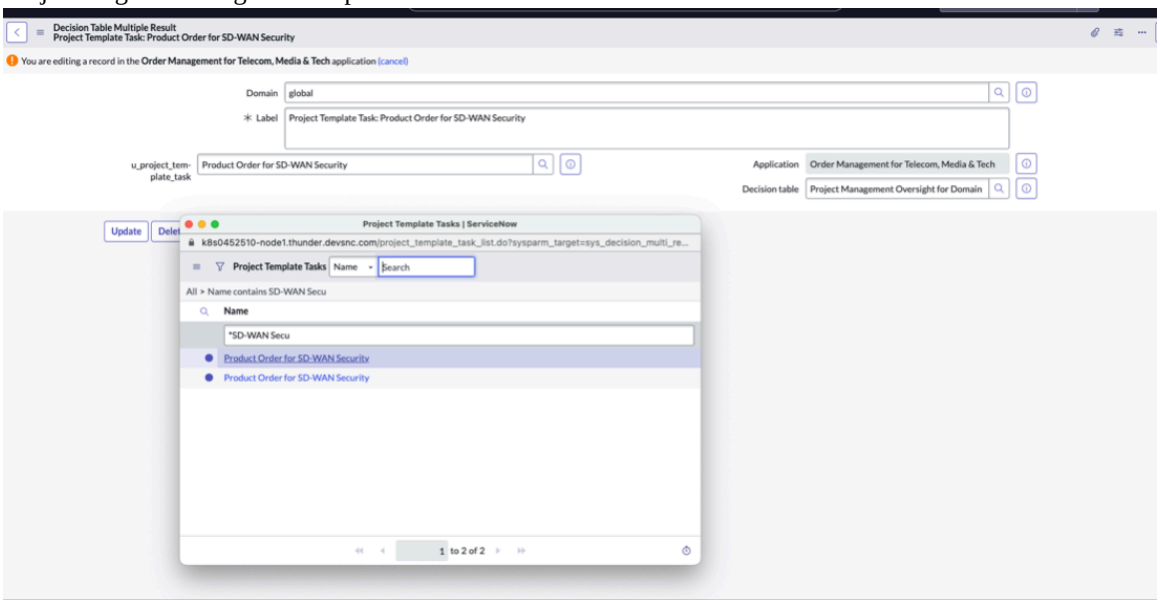
4. Zeigen Sie im resultierenden Datensatz für Entscheidungstabelle Mehrfachergebnis die XML-Ausgabe an, indem Sie mit der rechten Maustaste auf den Header des Datensatzes klicken und **XML anzeigen**auswählen.

5. Überprüfen Sie die XML-Datei, und suchen Sie den Wert „sys_id“ in der Datei.

Der sys_id-Wert muss mit der sys_id der in Schritt 1 ermittelten Projektvorlagenaufgabe übereinstimmen. 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 „Mehrere Ergebnisse der Entscheidungstabelle“ **u_project_template_task** aus, und überprüfen Sie die XML-Ansicht einer anderen Projektvorlagenaufgabe, um die sys_id der Projektaufgabenvorlage zu überprüfen.



Feldzuordnungen konfigurieren

Konfigurieren Sie die Tabellenzuordnungen CSM, um Felder in Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben mit Projekten in Service-Portfoliomanagementzu verknüpfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Auftragsmanagement bietet Tabellenzuordnungen für Kundenservice-Management zum Zuordnen von Auftragspositionen, Domänenaufträgen und Auftragsaufgaben zu Projekten und Projektaufgaben in SPM. Die von Ihnen konfigurierten Tabellen hängen davon ab, ob Sie zur Nachverfolgung von Projekten in Ihrer Organisation die Anwendung PPM Standard oder zur Nachverfolgung von Kundenprojekten die Integration von Customer Project Management verwenden.

- Wenn Sie PPM verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für diese CSM -Tabellenzuordnungen:

Tabellenzuordnungen für PPM

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragspositionselement zu Projekt	Bestellposition [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	Bestellaufgabe [sn_ind_tmt_orm_order_task]	Projektaufgabe [pm_project_task]

- Wenn Sie Kunden-Projektmanagement verwenden, konfigurieren Sie die Feldzuordnung für diese CSM -Tabellenzuordnungen:

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

Tabellenzuordnung	Quelltabelle	Zieltabelle
Auftragspositionselement für Kundenprojekt	Bestellposition [sn_ind_tmt_orm_order_line_item]	Kundenprojekt [customer_project]
Domänenauftrag für Kundenprojektaufgabe	Domänenauftrag [sn_ind_tmt_orm_domain_order]	Kundenprojektaufgabe [customer_project_task]
Auftragsaufgabe zu Kundenprojektaufgabe	Bestellaufgabe [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 Auftragsmanagementinstalliert haben, zeigt die Feldzuordnung für **Quellfeld** und **Zielfeld** 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 `csm_table_map.list`ein.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
   - Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragspositionselement zu Projekt.
   - Wenn Sie Kunden-Projektmanagement verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung Auftragspositionselement zu Kundenprojekt aus.
3. Wechseln Sie zur zugehörigen Liste **„Basisfeldzuordnung“**, und definieren Sie eine Feldzuordnung.

   Hinweis:
   Wenn die Demodaten für Auftragsmanagement installiert sind, zeigen die Werte für **Quellfeld** und **Zielfeld** in der zugehörigen Liste „Basisfeldzuordnung“ die Zuordnung für Demodaten an. Sie können die Zuordnung verwenden oder nach Bedarf ändern.

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 das Feld **Kurzbeschreibung** in der Quelltabelle des Domänenauftrags auswählen und es dem Feld **Kurzbeschreibung** in der Zieltabelle der Projektaufgabe zuordnen.

5. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

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

- Wenn Sie PPM verwenden, wählen Sie die Tabellenzuordnung „Auftragsaufgabe zu Projekt“ aus, und wiederholen Sie Schritt 3, um eine neue Feldzuordnung zu definieren oder eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren.
- Wenn Sie Kunden-Projektmanagement 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 das Feld **Kurzbeschreibung** in der Quelltabelle der Auftragsaufgabe auswählen und es dem Feld **Kurzbeschreibung** in der Zieltabelle der Projektaufgabe zuordnen.

Ergebnisse

Die Felder in den Quelltabellen für Auftragsmanagement werden den Feldern in der Zieltabelle SPM zugeordnet.

Steuern Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben

Verwalten Sie den automatischen Abschluss von Projekten in der -Integration SPM mithilfe der Systemeigenschaft *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In der SPM -Integration schließt Auftragsmanagement Projektaufgaben automatisch, wenn alle zugehörigen Auftragsaufgaben abgeschlossen sind und keine offenen untergeordneten Aufgaben mit Projektaufgabenabhängigkeiten vorhanden sind. Wenn eine Projektaufgabe offene untergeordnete Aufgaben hat, schließt Auftragsmanagement die Projektaufgabe nicht automatisch. Mit der Eigenschaft *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure* können Sie das automatische Schließen von Projektaufgaben unterdrücken oder erneut aktivieren.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** Geben Sie im Filter sys_properties.list ein, und drücken Sie **die Eingabetaste**.
2. Suchen und öffnen Sie die Eigenschaft *sn_ind_tmt_orm.project.task.auto.closure*.
3. Legen Sie im Feld **Wert** den Wert für die Eigenschaft fest.
   - Um das automatische Schließen von Projektaufgaben zu unterdrücken, geben Sie „false“ein.
   - Um das automatische Schließen von Projektaufgaben wieder zu aktivieren, geben Sie wahrein.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Der automatische Abschluss von Projektaufgaben in der Integration SPM wird basierend auf dem von Ihnen eingegebenen Wert sofort unterdrückt oder reaktiviert. Wenn das automatische Schließen unterdrückt wird, finden Aktualisierungen von Auftragsaufgabe zu Projektaufgabe nur statt, wenn sich Auftragsaufgaben im Status „In Bearbeitung“ befinden.

Nachverfolgung von Auftragsaufgaben und zugehörigen Projekten

Mit der SPM -Integration können Projektmanager und Erfüllungsmitarbeiter bzw. -manager in Strategisches Portfoliomanagement Projekte nachverfolgen, denen Auftragsaufgaben in Auftragsmanagement zugeordnet sind.

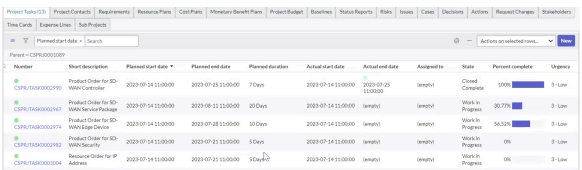
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Nachverfolgung von Projekten für geplante Auftragsaufgaben in SPM

Als Projektmanager können Sie Projekte überprüfen und aktualisieren, die zur Nachverfolgung geplanter Auftragsaufgaben mit der Anwendung Projekt-Portfoliomanagement in SPMerstellt wurden. Wenn Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben aktualisieren oder abschließen, synchronisiert Auftragsmanagement automatisch Projektstatus zwischen SPM und Auftragspositionen, Aufgaben- und Domänenauftragsstatus sowie Projektaufgaben- und Auftragsaufgabenstatus, während Erfüllungsmanager und Service Desk-Mitarbeiter Auftragsaufgaben abschließen.

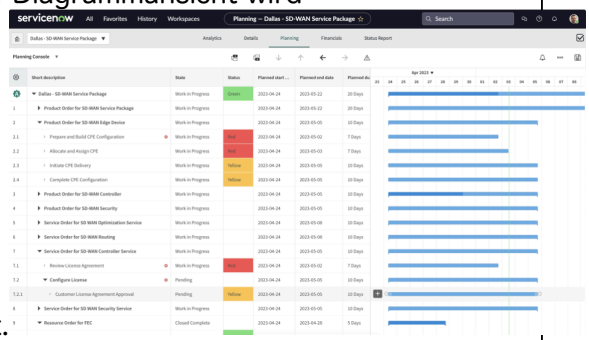
Ein Projektmanager hat die Rolle „it_project_manager“, um Projekte nachzuverfolgen und zu aktualisieren.

Projektmanager-Aufgaben

Aufgabe	Details
Überprüfen Sie ein Auftragserfüllungsprojekt und den Status	1. Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**. 2. Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **Hinweis:** Der **Projektname** ist der Name, der zugewiesen wurde, als das Auftragsmanagement das Projekt mit der angegebenen Projektvorlage erstellt hat. 3. Wählen Sie die Registerkarte **Details** aus, und scrollen Sie dann nach unten zur Registerkarte **Projektaufgaben,** um Projektaufgaben, Status und Fertigstellungsgrad zu überprüfen. 
Überprüfen Sie den Projektstatus und den Status der Projektaufgabe, um den Projektstatus zu bewerten	1. Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**. 2. Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement 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.

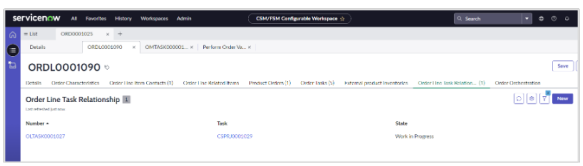
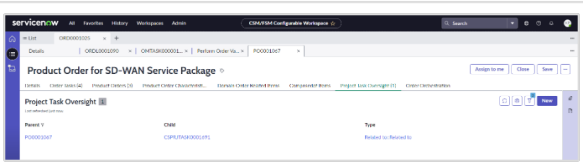
Projektmanager-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Details
	3. Wählen Sie die Registerkarte **Planung** aus. Die Gantt-Diagrammansicht wird  angezeigt.
Überprüfen Sie Notizen und Kommentare zu Auftragsaufgaben von erfüllenden Service Desk-Mitarbeitern und Managern	**1.** Navigieren zu **Alle** > **Projekte** > **Projektarbeitsbereich**. **2.** Wählen Sie das Projekt für das Bestellelement aus. **3.** Wechseln Sie zur Registerkarte **Notizen**, und zeigen Sie die Kommentare und Statusaktualisierungen aus Auftragsmanagement an.

Nachverfolgung von Erfüllungsaufgaben, denen Projekte in zugeordnet sind Auftragsmanagement

Als Erfüllungsmitarbeiter oder -manager können Sie die Beziehung zwischen einem Projekt und einem Auftragspositionselement, 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.

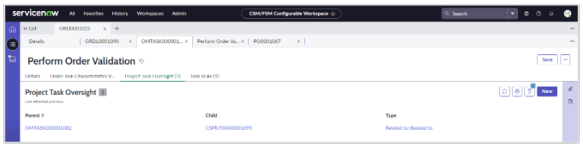
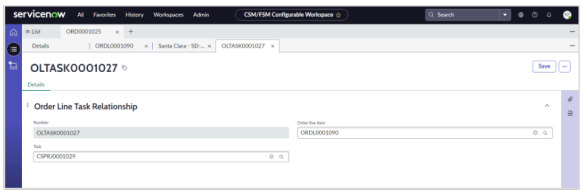
Erfüllt Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern oder Managern

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Auftragsposition und Projekt im Formular „Auftragsposition“ an	
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Projektaufgabe und Domänenauftrag im Domänenformular an	

Automatische Übersetzung

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

Erfüllt Aufgaben von Service Desk-Mitarbeitern oder Managern (Fortsetzung)

Aufgabe	Beispiel
Zeigen Sie die Beziehung zwischen Auftragsaufgaben und Projekt in der Auftragsaufgabe aus an	
Registerkarte **Details** anzeigen in Auftragsaufgabenbeziehung, um die Aufgabennummer, die Projektnummer und die Beziehung der Auftragspositionsnummer anzuzeigen	

[store-future: BEGIN review]

Vertriebs- und Auftragsmanagement – Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu den Vertriebs- und Auftragsmanagement -Anwendungen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Vertriebs- und Auftragsmanagement Datenmodelle

Jede Anwendung Vertriebs- und Auftragsmanagement verfügt über ein Datenmodell, das die Beziehung zwischen Entitäten und Tabellen in der Anwendung abbildet.

[End]

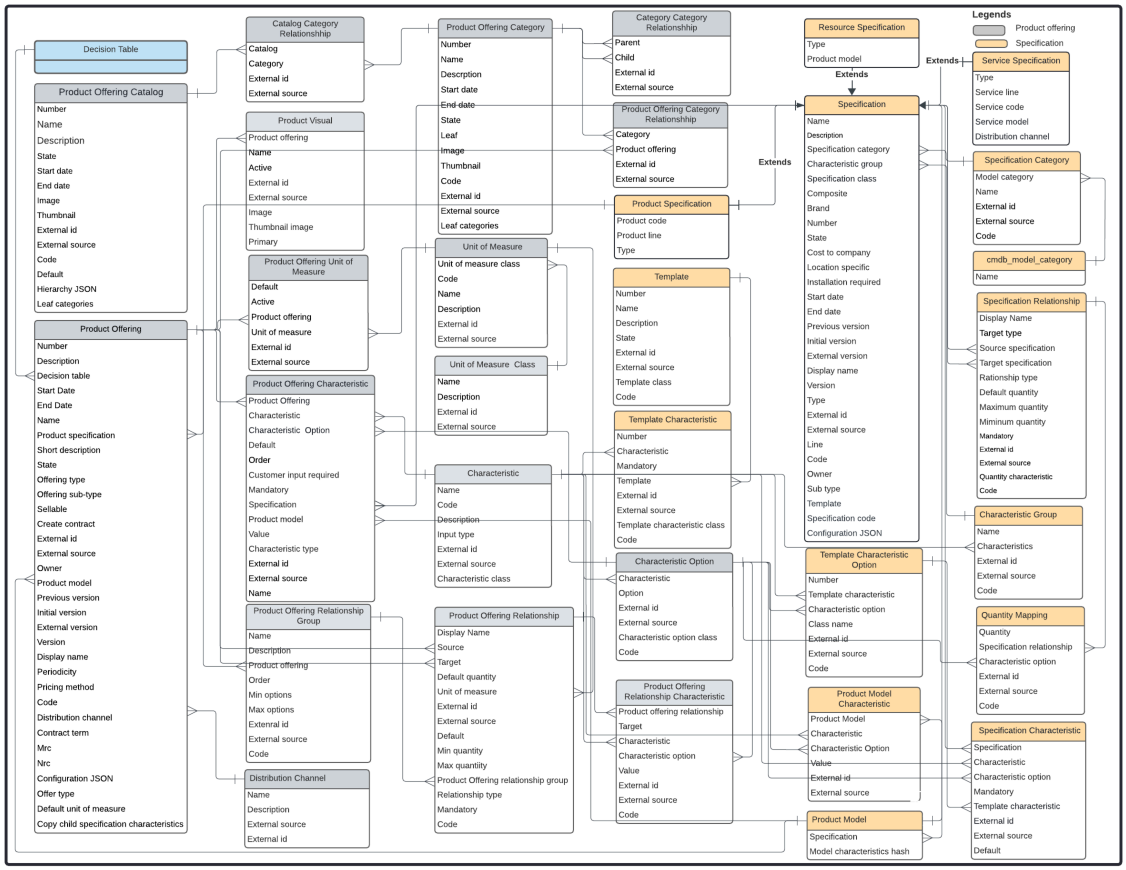
Produktkatalog-Datenmodell

Das Produktkatalog-Datenmodell zeigt, wie Produktkataloge, Kategorien, Produktangebote, Spezifikationen und andere katalogbezogene Entitäten in Vertriebs- und Auftragsmanagement zusammenarbeiten.

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

Diagramm: Produktkatalog-Datenmodell



Produktkatalog-Entitäten

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells

Entität	Beschreibung
Entscheidungstabelle	Tabellen in Workflow-Studio, die zum Anwenden von Bedingungen für die Steuerung verschiedener Funktionen verwendet werden.
Produktangebotskatalog	Ähnliche Gruppen von Produktangeboten, die auf ein Markt- oder Kundensegment zugeschnitten sind. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalog erstellen.
Produktangebot	Ein Produkt, das von einer Organisation verkauft wird. Ein Produktangebot enthält kundenorientierte Informationen, z. B. Produktbeschreibung, Preisgestaltung, -Berechtigung, und Produktmerkmalsoptionen. Ein Produktangebot kann mit einer Produktspezifikation verknüpft werden. Eine einzelne Produktspezifikation kann verwendet werden, um spezifische Produktangebote für verschiedene

Automatische Übersetzung

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

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells (Fortsetzung)

Entität	Beschreibung
	Marktsegmente mit unterschiedlichen Preisen zu definieren.
Beziehung der Katalogkategorie	Beziehung zwischen Katalog- und Stammkatalogkategorien.
Produktvisualisierung	Bild eines Produktangebots im Katalog, das Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen von Verkaufschancen, Angeboten und Aufträgen sehen.
Maßeinheit des Produktangebots	Option, die definiert, wie die Menge der Produkte klassifiziert wird. Maßeinheiten umfassen jeweils, Karton, Box, Fall, Kit, Verpackung und andere.
Produktangebotsmerkmale	Optionen, die für ein Produkt verfügbar sind. Die Merkmale sind generisch. Die Merkmale können eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen. Sie können sie einer oder mehreren Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikationen zuordnen, um die Produkt-, Service- oder Ressourcenattribute zu beschreiben.
Produktangebots-Beziehungsgruppe	Logische Gruppierung einzelner Produktangebote oder gebündelter Angebote.
Verteilungskanal	Option zum Definieren anderer Kanäle, in denen das Produktangebot verwendet wird, z. B. Web oder Service Bridge.
Produktangebotskategorie	
Maßeinheit	
Maßeinheitsklasse	
Merkmal	Für ein Produkt verfügbare Optionen, z. B. Farbe oder Größe. Die Merkmale sind generisch. Die Merkmale können eine oder mehrere Merkmalsoptionen aufweisen.
Produktangebotsbeziehung	Beziehung zwischen der Produktangebotskategorie und den untergeordneten Produktangeboten.
Kategorie-Kategorie-Beziehung	Beziehung zwischen der Katalogkategorie und den Katalogunterkategorien oder untergeordneten Kategorien.
Beziehung der Produktangebotskategorie	
Produktspezifikation	Produkt, das ein Anbieter an den Kunden verkauft. Diese Spezifikation ist eine Vorlage zum Erfassen verschiedener Merkmale. Beispiele sind ein Produkt einschließlich der Marke, der Kosten, der Nutzungsbedingungen und produktbezogener Materialien, z. B. Produktvisualisierungen.
Vorlage	Vorlage, die ein einzelnes Netzwerk in einem physischen 5G-Netzwerk definiert, das in mehrere

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

Entitäten des Product Catalog-Datenmodells (Fortsetzung)

Entität	Beschreibung
	separate Netzwerke aufgeteilt wurde, die als Slices bezeichnet werden.
Vorlagenmerkmal	Attribute einer Vorlage
Merkmalsoption	
Merkmal der Produktangebotsbeziehung	
Ressourcenspezifikation	
Spezifikation	
Vorlagenmerkmalsoption	
Produktmodellmerkmale	
Produktmodell	
Servicespezifikation	Technische Informationen, die die verschiedenen Aspekte eines Service definieren. • Eine Servicespezifikation enthält Kosten, Nutzungsbedingungen und servicebezogene Materialien wie Servicevisualisierungen und Implementierungsleitfäden. • Mit diesen Spezifikationen können Sie kundenorientierte Services (customer-facing services, CFS) und ressourcenbezogene Services (resource-facing services, RFS) definieren.
Spezifikationskategorie	
cmdb_model_category	
Spezifikationsbeziehung	
Merkmalgruppe	
Mengenzuordnung	
Spezifikationsmerkmal	

[store-future: BEGIN review]

Auftragsmanagement-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Auftragsmanagement.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formular „Account-Details“ in Auftragsmanagement

Im Formular „Accountdetails“ können Sie Accountdetails für einen Kunden oder Partner erstellen oder überprüfen.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name des Unternehmens oder Kunden.
Account	Vom System zugewiesene Kontonummer im Format ACTnnnnnnn.
Primärer Kontakt	Name der primären Kontaktperson für den Account. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen.
Übergeordnetes Account	Name des übergeordneten Accounts (falls vorhanden) für diesen Account • Wenn Sie beispielsweise ein Konto einrichten, das die nationale Niederlassung eines multinationalen Unternehmens ist, ist der übergeordnete Account das Konto des multinationalen Unternehmens. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um nach einem übergeordneten Account zu suchen. • Wenn kein übergeordnetes Konto vorhanden ist, lassen Sie dieses Feld leer.
Registrierungscode	Registrierungscode, der dem Account zugewiesen ist, falls vorhanden.
Kunde	Option, die angibt, ob dieser Account für einen Kunden gilt.
Partner	Option, die angibt, ob dieser Account für einen Geschäftspartner gilt.
Website	URL der Website für diesen Account, falls vorhanden.
Telefon	Primäre Telefonnummer für den Account
Straße	Straße und Hausnummer des Accounts.
Stadt	Name der Stadt für den Account
Bundesland/Region	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Provinz für den Account
Postleitzahl	Postleitzahl für den Account.
Land	Name der Stadt für den Account
Notizen	Freiform-Notiztext für den Kundenaccount.

[End]

Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement und Kundenauftragsformulare

Der Arbeitsbereich für Kundenauftragsmanagement und Kundenauftragsformulare ermöglichen Ihnen das Auswählen, Überprüfen undÄndern von erfassten Kundenaufträgen.

[store-future: BEGIN review]

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

Felder des Arbeitsbereichs „Kundenauftragsmanagement“.

Im Formular „Kundenauftragsmanagement-Arbeitsbereich“ können Sie Kundenaufträge zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Felder des Arbeitsbereichs „Kundenauftragsmanagement“.

Die Registerkarte **Details** im Formular enthält fallbezogene Informationen.

Kachel	Beschreibung
Neue Kundenaufträge	Anzahl der neuen Kundenaufträge, die überprüft werden müssen. **1.** Wenn Sie auf diese Kachel klicken, wird die Liste „Neuer Auftrag“ angezeigt. **2.** Wählen Sie den neuen Auftrag aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an.
Offene Aufgaben	Anzahl der offenen Kundenauftragsaufgaben, die überprüft und bearbeitet werden müssen. **1.** Wenn Sie auf diese Kachel klicken, wird die Liste Offene Aufgaben angezeigt. **2.** Wählen Sie die offene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen.
Nicht zugewiesene Aufgaben	Anzahl der nicht zugewiesenen Kundenauftragsaufgaben, die zugewiesen und bearbeitet werden müssen. **1.** Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Nicht zugewiesene Aufgaben“ anzuzeigen. **2.** Wählen Sie die nicht zugewiesene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen.
Ausfälle öffnen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze.

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

Kachel	Beschreibung
	1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste der offenen Ausfälle anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert einen Ausfalldatensatz.
Kundenaufträge öffnen	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Kundenaufträge angibt, die gerade verarbeitet oder storniert werden. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Aktueller Kundenauftrag“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Kundenauftrag aus, den Sie überprüfen möchten.
Trends bei der Kundenauftragserfüllung	Anzahl der Kundenaufträge, die in den letzten vier Monaten erfüllt wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Kundenauftragsaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt: **Nummer** Eindeutige vom System zugewiesene Aufgabennummer, die mit dem Präfix TASK beginnt. **Priorität** Relative Priorität oder Wichtigkeit der aktiven Aufgabe. **1 – Kritisch** Aufgabe mit dringender Zeitkritikalität, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch** Aufgabe mit hoher zeitlicher Relevanz, wenn auch nicht so dringend wie eine Auftragsaufgabe mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig**

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

Kachel	Beschreibung
	Aufgabe mit niedriger Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **Kurzbeschreibung** Kurze Beschreibung der Aufgabe. **Status** Aktueller Status der Aufgabe. **Offen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Aufgabe findet noch statt oder ist in der Erfüllungsphase. **Vollständig abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Abgebrochen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Kundenauftragsformulars

Im Abschnitt „Positionselemente für Positionen“ des Formulars „Auftragspositionen“ können Sie die allgemeinen Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
ORDnnnnnnn	Eindeutige, vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts Klicken Sie auf den Account-Namen, um die Account-Details anzuzeigen: • Accountname • Account-Nummer

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	• Primärer Kontakt • Übergeordneter Account (falls vorhanden) • Registrierungscode • Kontrollkästchen „Kunde“ oder „Partner“, die angeben, ob der Account ein Kunde oder Geschäftspartner ist • Website • Telefon • Adresse
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account. Klicken Sie auf den Namen, um die folgenden Kontaktdetails anzuzeigen: • Vorname und Nachname • Accountname • Titel des Kontakts • Sprache • E-Mail-Adresse • Geschäfts- und Mobiltelefonnummer • Zeitzone • Benachrichtigungsindikator. Sie können diese Informationen verwenden, um Bestellbenachrichtigungen für den Kunden zu aktivieren oder zu deaktivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Detailbereich „Kundenauftrag“: Felder für Auftragsdetails

Im Detailbereich „Kundenauftragsdetails“ können Sie im Abschnitt „Auftragsdetails“ die allgemeinen Details für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eindeutige vom System zugewiesene Kundenauftragsnummer.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD. Weitere Informationen zu Serviceaufträgen finden Sie unter • Erstellen, Überprüfen, Genehmigen und Erfüllen von Serviceaufträgen • Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern
Account	Name des Kundenaccounts **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag.
Auftragsdatum	Datum, an dem Sie den Kundenauftrag erhalten haben.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellung über den Punkt ohne Rückkehr hinausgeht. • Diese Option zeigt an, dass Sie den Auftrag nicht überarbeiten oder eine Stornierung anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ○ Sie können nicht auf **„Bestellung überarbeiten“** oder **„Bestellung stornieren“** klicken, um zu versuchen, die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ○ Wenn eine der Auftragspositionen als PONR gekennzeichnet ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR gekennzeichnet. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR bezeichnet wird, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls als PONR bezeichnet. Wenn eines der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten im gleichen Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Bestellung dennoch überarbeiten oder eine Stornierung anfordern.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Auftragskategorie	Kategorie, die die Art des Auftrags angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung der Wartung eines Produkts oder der Installation eines Services. **Hinweis:** Kundenaufträge haben wie erfasste Serviceaufträge eine ID mit dem Präfix **ORD(nnn)**. Über das Feld **Auftragskategorie** können Sie den Auftragstyp leicht identifizieren.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag, einschließlich aller zugehörigen Positionen. Um eine Liste der ausgewählten Status anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil (▼). **Hinweis:** Eine umfassende Liste der Kundenauftragsstatus mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Kundenauftragsstatus Kundenauftragsstatus.
Erfüllungstyp	Typ der Erfüllungsaktion für den Kundenauftrag. **Liefern** Liefern Sie bestellte Artikel an den Kunden, wenn Sie den Auftrag erfüllen. **Qualifizieren** Überprüft die Durchführbarkeit der im Kundenauftrag angeforderten Produkte und Services. Ohne die Produkte oder Services für den Auftrag tatsächlich zu aktivieren oder zu liefern, werden normalerweise mit anderen Aufgaben verarbeitet. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, kann die Verarbeitung für die zugehörigen Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsaufgaben gestartet werden.
Version	Aktuelle Version des Kundenauftrags. Gibt an, wie oft Sie den Kundenauftrag während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Eine Kundenbestellung für ein Produkt oder einen Service kann während des Erfüllungszyklus mehrere Überarbeitungen durchlaufen. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat die Version 1 und wird automatisch für jede Überarbeitung während der ausführung hochgezählt.
Revisionsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs (sofern vorhanden), der in der aktuellen Version des Kundenauftrags stattfindet:

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

Feld	Beschreibung
	Keine Für den Kundenauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standardwert für Neukundenaufträge. **Aktualisieren** Für den Kundenauftrag wurde eine laufende Überarbeitung für ein Merkmal, einen Kontakt oder einen Preis übermittelt. **Abbrechen** Ein Kundenauftrag wurde storniert oder wird gerade storniert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Detailbereich „Kundenauftrag“: Felder für Preisdetails

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Abschnitt „Preisdetails“ können Sie die Preisdetails für einen Kundenauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für den gesamten Kundenauftrag. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für den gesamten Kundenauftrag. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Vertrag	ID für den Servicevertrag, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist, falls vorhanden.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für den gesamten Kundenauftrag.

[End]

[store-future: BEGIN review]

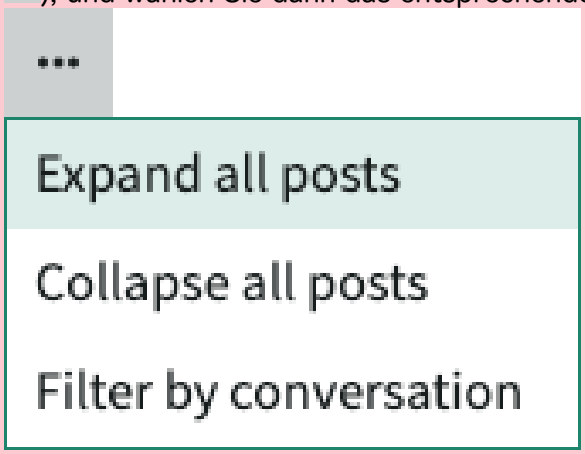
Detailbereich „Kundenauftrag“ – weitere Detailfelder

Im Detailbereich „Kundenauftragsdetails“ können Sie im Abschnitt „Bestelldetails“ die zusätzlichen Details für einen Kundenauftrag überprüfen und 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.

Feld	Beschreibung
Andere Details	Details zum tatsächlichen und erwarteten Startdatum für den Kundenauftrag
Tatsächliches Startdatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können hier beispielsweise das tatsächliche Datum eingeben, an dem Sie den bestellten Artikel oder Service geliefert haben. **Hinweis:** Die Felder **„Tatsächliches Enddatum“**, **„Erwartetes Startdatum“**und **„Erwartetes Enddatum“** dienen nur zur Information und werden nicht für die Verarbeitung in Ihrer Instanz verwendet.
Tatsächliches Enddatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können hier beispielsweise das tatsächliche Datum eingeben, an dem Sie den bestellten Artikel oder Service geliefert haben.
Erwartetes Startdatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können damit beispielsweise das Datum angeben, nach dem der Kunde die Lieferung des bestellten Artikels oder Services erwartet.
Erwartetes Enddatum	Feld, das Sie für jeden datumsbezogenen Zweck verwenden können. Sie können damit beispielsweise das Datum angeben, vor dem der Kunde die Lieferung des bestellten Artikels oder Services erwartet.
Notizen	Zusätzlicher Kommentarblock.
Andere Kommentare	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für den Kundenauftrag.
Verfassen	Universal-Kommentar-Textblock.
Kommentare	Freiform-Kommentartext für den Kundenauftrag, den jeder, einschließlich des Kunden, sehen kann.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen der Feldwerte, die für den Auftrag und die Bestellposition vorgenommen wurden. Diese Aktivität enthält die Nachrichten, die auf die Genehmigung des Auftrags zur Verarbeitung und Erfüllung hinweisen. Zum Erweitern, Reduzieren oder Filtern nach Aktivitätenstrom führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol für weitere Optionen ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Kundenauftrag. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

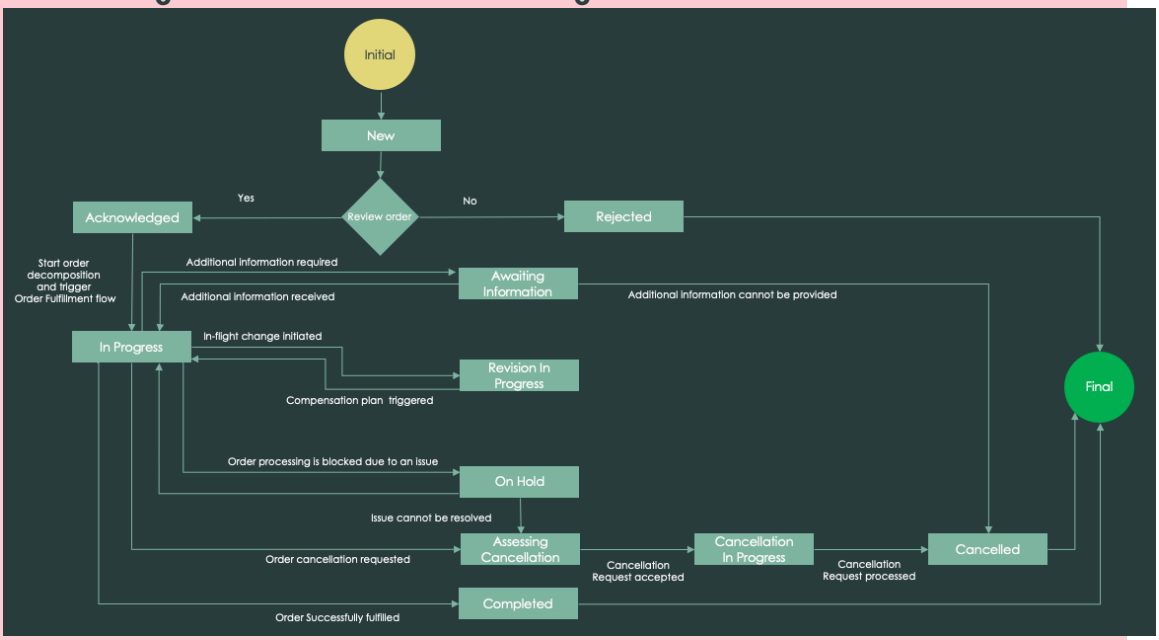
Kundenauftragsstatus

Verwenden Sie die Felder **Status** in den Formularen zur Verwaltung von Kundenaufträgen, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag zu bestimmen und um bestimmte Arten von Kundenauftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren eines Kundenauftrags.

Das folgende Diagramm zeigt, wie die Statusverarbeitung für Kunden- und Serviceaufträge 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.

Verarbeitung des Kunden- und Serviceauftragsstatus



Status des Kundenauftragsformulars

Verwenden Sie das Feld **Status** im Formular „Kundenauftrag“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Kundenauftrag einschließlich aller zugehörigen Einzelposten zu bestimmen. Sie können sie auch verwenden, um bestimmte Arten von Bestellaktionen auszuführen, z. B. um eine Kundenbestellung zu stornieren. Weitere Informationen finden Sie unter Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an.

Auftragsstatus des Kunden	Beschreibung
Entwurf	Kundenauftrag, der sich noch in der Erfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Kundenauftrags ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre Instanz die vollständigen Kundenauftragsdetails von einer API oder über Service Bridge. Entwurf ist ein vom System zugewiesener Status.
Neu	Der Erfassungsprozess für Kundenaufträge ist abgeschlossen, und der gesamte Auftrag wartet auf die Genehmigung durch den Erfüllungsmanager. Nachdem die Erfassung der Kundenauftragsdaten abgeschlossen ist, wird sie automatisch in den Status Neu verschoben.
Eingereicht	Kundenauftrag, den der Auftragsmitarbeiter übermittelt hat.
Ergänzung wird ausgeführt	Kundenauftrag, für den der Auftragsanreicherungsprozess ausgeführt wird.
Ergänzung angehalten	Kundenauftrag, für den der Auftragsanreicherungsprozess angehalten 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.

Auftragsstatus des Kunden	Beschreibung
Bestätigt	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager zur Verarbeitung der Erfüllung abgelehnt hat.
In Bearbeitung	Kundenauftrag, der genehmigt wurde und an dem aktiv gearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen.
Überarbeitung in Bearbeitung	Kundenauftragsüberarbeitung, die in Bearbeitung ist, aber nicht genehmigt wurde. Wenn Sie gerade dabei sind, den Kundenauftrag zu aktualisieren, wird er im Rahmen der Funktionen Auftragsänderung während der Ausführung in diesen Status verschoben.
Warten auf Informationen	Kundenauftrag, der in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Kundenauftrag, der angehalten ist. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden, bis die Sperre aufgehoben wird.
Abgebrochen	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Wenn eine Stornierungsanforderung für die Kundenbestellung übermittelt wird, wird sie im Rahmen der Funktionen für Bestelländerungen während der Ausführung in diesen Status verschoben. Für den Kundenauftrag wurde eine Stornierungsanforderung übermittelt.
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird der Kundenauftrag in diesen Status verschoben.
Abgebrochen	Kundenauftrag, den der Erfüllungsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Alle zugeordneten Kundenauftragspositionen sind abgeschlossen.

Automatische Übersetzung

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

Auftragsstatus des Kunden	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Das Feld **Status** für den Kundenauftrag wird automatisch auf Abgeschlossen gesetzt. • Das Feld **Status** wird für jede Kundenauftragsposition auf Abgeschlossen gesetzt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der ausführung und ihren Auswirkungen auf die Status „Überarbeitung läuft“, „Abbruch wird durchgeführt“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Stornierte Kundenaufträge“ finden Sie unter:

- Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
- Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung

Status des Formulars „Auftragsposition“.

Verwenden Sie das Feld **Status** im Formular „Auftragsposition“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für eine einzelne Kundenauftragsposition zu bestimmen. Sie können sie auch verwenden, um bestimmte Arten von Kundenauftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren einer Position. Weitere Informationen finden Sie unter: Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag und .

Status des Kundenauftragspositionselements	Beschreibung
Entwurf	Übergeordneter Kundenauftrag, der sich noch in der Datenerfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Kundenauftrags wurde nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre -Instanz vollständige Kundenauftragsdetails von einer API oder über Service Bridge. In diesem Fall ist Entwurf ein vom System zugewiesener Status. Dieser Status wird vom System zugewiesen.
Eingereicht	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, den der Auftragsmitarbeiter übermittelt hat.
Ergänzung wird ausgeführt	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, für den der Auftragsanreicherungsprozess ausgeführt wird.
Ergänzung angehalten	Auftragspositionselement des Kundenauftrags, für den der Auftragsanreicherungsprozess angehalten 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.

Status des Kundenauftragspositionselements	Beschreibung
Neu	Datenerfassungsprozess für den übergeordneten Kundenauftrag, der abgeschlossen ist und dessen Kundenauftragsposition auf die Genehmigung durch den Erfüllungsmanager wartet. Nachdem die Kundenauftragserfassung abgeschlossen wurde, wechselt sie automatisch in den Status Neu. **Hinweis:** Wenn Sie einen Kundenauftrag und die zugehörigen Bestellpositionen manuell eingeben, können Sie basierend auf den von Ihrer Organisation veröffentlichten Verfahren den Status **Entwurf** oder **Neu** zuweisen.
Bestätigt	Kundenauftragsposition, die vom Erfüllungsmanager zur Erfüllungsverarbeitung genehmigt wurde.
Abgelehnt	Kundenauftragsposition, die vom Erfüllungsmanager zur Erfüllungsverarbeitung abgelehnt wurde. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
In Bearbeitung	Kundenauftragsposition, die noch in Bearbeitung ist, aber nicht bereit für die Genehmigung der Erfüllung ist.
Überarbeitung in Bearbeitung	Überarbeitung eines Kundenauftragspositionselements, das in Bearbeitung ist, aber nicht genehmigt wurde. Weitere Informationen finden Sie unter: • Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung • Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung
Warten auf Informationen	Kundenauftragsposition, die in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Kundenauftragsposition, die angehalten ist. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden, bis die Sperre aufgehoben wird.
Abbruch wird bewertet	Wenn eine Stornierungsanforderung für die Kundenauftragsposition übermittelt wird, wird sie im Rahmen der Funktionen für Bestelländerungen während der Ausführung in diesen Status verschoben. 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.

Status des Kundenauftragspositionselements	Beschreibung
	• Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung • Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird die Kundenauftragsposition in diesen Status verschoben. Weitere Informationen finden Sie unter: • Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung • Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung
Abgebrochen	Kundenauftragsposition, die vom Erfüllungsmanager storniert wurde. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Kundenauftragsposition und alle zugehörigen Domänenaufträge und Auftragsaufgaben, die abgeschlossen sind. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Kundenauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Das Feld **Status** für den Kundenauftrag wird automatisch auf Abgeschlossen gesetzt. • Das Feld **Status** wird für jede Kundenauftragsposition auf Abgeschlossen gesetzt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der ausführung und ihren Auswirkungen auf die Status „Überarbeitung läuft“, „Abbruch wird durchgeführt“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Stornierte Kundenauftragsposition“ finden Sie unter:

- Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
- Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung

Formularstatus „Produktbestellung“, „Serviceauftrag“ und „Ressourcenauftrag“.

Verwenden Sie die Felder **„Status“** in den Formularen „Produktauftrag“, „Serviceauftrag“ und „Ressourcenauftrag“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für einen Produktauftrag,

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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 Serviceauftrag oder einen Ressourcenauftrag zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter:

- Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind
- Überprüfen Sie die Domänenserviceaufträge, die einem Produkt zugeordnet sind
- Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Status	Beschreibung
Entwurf	Neue oder auf den Start wartende Aufgaben, die dem Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag zugewiesen sind.
Qualifiziert	Alle erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenbestellung oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen.
In Bearbeitung	Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird.
Abgeschlossen	Abgeschlossene Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
Abgebrochen	Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgebrochen wurde.

Status des Bestellaufgabenformulars

Verwenden Sie das Feld **Status** im Formular „Bestellaufgabe“, um den Verarbeitungsstatus für eine Bestellaufgabe zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen.

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
Angehalten	Auftragsaufgabe, die angehalten ist. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden, bis die Sperre aufgehoben wird. Wenn Sie einen Ausfalldatensatz dafür erstellt haben, ändert sich der Status der Auftragsaufgabe in Warten, bis die Person oder Gruppe, die dem Ausfalldatensatz zugewiesen ist, das Problem gelöst hat.
Offen	Die Verarbeitung für die geöffnete Auftragsaufgabe, von der derzeit keine Verarbeitung stattfindet.

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

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
In Bearbeitung	Wird für die Auftragsaufgabe verarbeitet, die noch in Bearbeitung ist oder sich in Erfüllung befindet.
Abgeschlossen	Verarbeitung für die Auftragsaufgabe, die abgeschlossen ist. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Hinweis:** Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
Abgebrochen	Verarbeitung für die stornierte Auftragsaufgabe.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Domänentrennung und Auftragsmanagement

Domänentrennung wird für Auftragsmanagement unterstützt. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

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

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

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

Übersicht

Das Modul „Auftragserfüllung“ in Auftragsmanagement unterstützt die Domänentrennung auf Account-Ebene. Alle Kundenaufträge, Auftragspositionen und Auftragsaufgaben sind auf Account-Ebene (Kundenebene) getrennt.

Automatische Übersetzung

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

So funktioniert Domain Separation in Auftragsmanagement

- Stellen Sie sicher, dass das Konto gemäß den Richtlinien zur Domänentrennung in Kundenservice-Management domänengetrennt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Domain Separation und Customer Service Management .
- Kundenaufträge, Kundenauftragspositionen, Serviceaufträge, Serviceauftragspositionen und Auftragsaufgaben werden anhand des Accountnamens domänengetrennt.
- Wenn ein Administrator Erfüllungsmitarbeiter und Manager mit der Bearbeitung von Kundenaufträgen, Serviceaufträgen und Auftragsaufgaben für eine bestimmte Domäne zuweist, können sie diese Arten von Transaktionen accountübergreifend bearbeiten.

Domänengetrennte Tabellen

- Kundenauftrag
- Positionselement des Kundenauftrags
- Wert des Kundenauftragsmerkmals
- Serviceauftrag
- Serviceauftrags-Positionselement
- Merkmalwert für Serviceauftrag
- Arbeitsaufgaben
- Produktbestellung
- Ressourcenreihenfolge
- Vertragsproduktangebot

Anwendungsfälle

Wenn Kunden- oder Serviceaufträge einen Accountnamen haben, kann ein Administrator Kunden- oder Serviceaufträge für verschiedene Domänen identifizieren und trennen.

Wenn Erfüllungsmitarbeiter oder -manager einer Domäne zugewiesen sind, kann ihnen ein Administrator die Bearbeitung von Kundenaufträgen, Serviceaufträgen und Auftragsaufgaben für eine bestimmte Domäne (einen Account) zuweisen.

Zugehörige Informationen

Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an

Überprüfung der Einzelposten und zugehöriger Details für einen Kundenauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Merkmalswerte in einem Kundenauftrag

Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen

Überprüfen der Produktbestellungen, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

Überprüfen Sie die Domänenressourcenaufträge, die einer Kundenauftragsposition zugeordnet sind

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formulare für Fallout Management

Mit dem Arbeitsbereich für Ausfallmanagement und den Ausfallformularen können Sie die Ausfalldatensätze für die Reihenfolge auswählen, überprüfen und ändern.

Automatische Übersetzung

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

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Ausfall erstellen“.

Das Formular „Ausfälle erstellen“ ermöglicht Ihnen die manuelle Erstellung von Ausfalldatensätzen für Aufträge.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix FO.
Ausfalltyp	Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. **Abrechnungsproblem** Abrechnungsprobleme und -konflikte, die für den bestellten Artikel bestehen. **Bestandszuteilungsfehler** Unzureichender Bestand. Ein bestellter Artikel kann nicht erfüllt werden. **Bereitstellungsfehler** Zugeordnetes System, das aufgrund von Konnektivitätsproblemen, Zeitüberschreitungen oder anderen Problemen nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können auch zusätzliche Ausfalltypen gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen. So zeigen Sie die zugehörigen Details an oder suchen nach einem anderen Ausfalltyp: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für den Ausfalltyp anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um einen anderen Ausfalltyp zu suchen und auszuwählen.
Zugehörige Auftragsaufgabe	Bezeichner der Auftragsaufgabe, aus der der Ausfalldatensatz stammt.
Auftragspositionselement	Bezeichner der Kunden- oder Serviceauftragsposition, aus der der Ausfalldatensatz stammt.

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

Feld	Beschreibung
Status	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. **Offen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zugewiesen ist, an der er arbeiten soll. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten ist. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Warteschleife aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten ist und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, für das eine Lösung vorliegt, für das Sie es jedoch nicht offiziell geschlossen haben. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der vollständig und geschlossen ist. **Abgebrochen** Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Priorität	Relative Priorität oder Wichtigkeit des Ausfalldatensatzes. **1 – Kritisch** Ausfalldatensatz mit dringender zeitlicher Kritikalität, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch** Ausfalldatensatz mit hoher Zeitrelevanz, jedoch nicht so dringend wie ein Ausfall mit kritischer Priorität.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	3 – Mittel Ausfalldatensatz mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Ausfalldatensatz mit niedriger Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **5 – Planung** Ausfalldatensatz, der zu Planungszwecken erstellt wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der zugewiesenen Gruppe, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der zugewiesenen Person, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Ausfallaufgabe.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz nur für interne Zwecke. Der Kunde kann dieses Detail nicht sehen.
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Ausfall-Arbeitsbereichs

Im Formular „Ausfall-Management-Arbeitsbereich“ können Sie die Reihenfolge der Ausfalldatensätze zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Kachel	Beschreibung
Offen	Anzahl der offenen Fallout-Datensätze, für die eine Überprüfung und Aktion erforderlich ist. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste Öffnen anzuzeigen. 2. Wählen Sie den offenen Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.

Automatische Übersetzung

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

Kachel	Beschreibung
Nicht zugewiesen	Anzahl der nicht zugewiesenen Ausfalldatensätze, für die eine Zuweisung und Aktion erforderlich ist. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Nicht zugewiesen“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den nicht zugewiesenen Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Hohe Priorität	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze, denen eine hohe Priorität zugewiesen ist. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Hohe Priorität“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den nicht zugewiesenen Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Ausfälle öffnen	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Ausfalldatensätze angibt, die sich in Bearbeitung befinden oder abgebrochen werden. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste der offenen Ausfälle anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Offene Ausfälle nach Typ	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Ausfalldatensätze nach Ausfalltyp angibt. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Listen Offene Ausfälle nach Typ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten.
Lösungstrends für Ausfall	Anzahl der Ausfalldatensätze, die in den letzten vier Monaten gelöst wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Aufgaben für die Ausfalldatensätze, die dem angemeldeten Anwender zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt: **Nummer** Eindeutige vom System zugewiesene Aufgabennummer, die mit dem Präfix TASK beginnt. **Priorität** Relative Priorität oder Wichtigkeit der aktiven Aufgabe. **1 – Kritisch**

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

Kachel	Beschreibung
	Aufgabe mit dringender Zeitkritikalität, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch** Aufgabe mit hoher zeitlicher Relevanz, wenn auch nicht so dringend wie eine Auftragsaufgabe mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Aufgabe mit niedriger Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **Kurzbeschreibung** Kurze Beschreibung der Aufgabe. **Status** Aktueller Status der Auftragsaufgabe. **Offen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Aufgabe wird noch ausgeführt oder ist in Erfüllung. **Abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Abgebrochen** Die Verarbeitung für die Aufgabe wurde abgebrochen.

[End]

Automatische Übersetzung

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

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Ausfälle“.

Mit dem Formular „Ausfälle“ können Sie einen Ausfalldatensatz für einen Auftrag verifizieren.

Feld	Beschreibung
Ausfalltyp	Kategorie, die den Typ der Ausfallaktivität angibt. **Abrechnungsproblem** Abrechnungsprobleme und -konflikte, die für den bestellten Artikel bestehen. **Bestandszuteilungsfehler** Unzureichender Bestand. Ein bestellter Artikel kann nicht erfüllt werden. **Bereitstellungsfehler** Zugeordnetes System, das aufgrund von Konnektivitätsproblemen, Zeitüberschreitungen oder anderen Problemen nicht verfügbar ist. **Hinweis:** Sie können auch zusätzliche Ausfalltypen gemäß den Anforderungen Ihres Unternehmens erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie zusätzliche Ausfalltypen. So zeigen Sie die zugehörigen Details an oder suchen nach einem anderen Ausfalltyp: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für den Ausfalltyp anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um einen anderen Ausfalltyp zu suchen und auszuwählen.
Priorität	Relative Priorität oder Wichtigkeit des Ausfalldatensatzes. **1 – Kritisch** Ausfalldatensatz mit dringender zeitlicher Kritikalität, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert. **2 – hoch** Ausfalldatensatz mit hoher Zeitrelevanz, jedoch nicht so dringend wie ein Ausfall mit kritischer Priorität. **3 – Mittel**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Ausfalldatensatz mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Ausfalldatensatz mit niedriger Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **5 – Planung** Ausfalldatensatz, der zu Planungszwecken erstellt wurde.
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. **Offen** Ausfalldatensatz, der neu ist und derzeit keiner Person zugewiesen ist, an der er arbeiten soll. **In Bearbeitung** Ausfalldatensatz, der zugewiesen ist und derzeit bearbeitet wird. **Angehalten** Ausfalldatensatz, der angehalten ist. Es kann keine weitere Ausfallverarbeitung stattfinden, bis Sie die Warteschleife aufheben. **Auf Informationen warten** Ausfalldatensatz, der angehalten ist und auf weitere Informationen wartet, bevor die Verarbeitung fortgesetzt werden kann. **Gelöst** Ausfallproblem, für das eine Lösung vorliegt, für das Sie es jedoch nicht offiziell geschlossen haben. **Abgeschlossen – fertig** Ausfalldatensatz, der vollständig und geschlossen ist. **Abgebrochen** Ausfalldatensatz, den der Erfüllungsmanager abgebrochen hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.

[End]

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

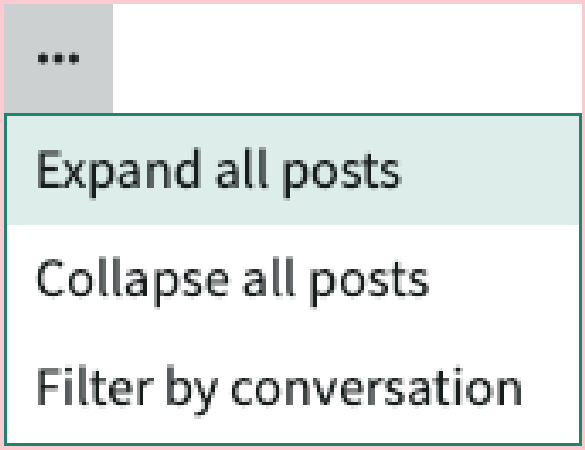
[store-future: BEGIN review]

Detailfelder im Formular „Ausfälle“.

Im Formular „Ausfalldetails“ können Sie einen Ausfalldatensatz für einen Auftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Ausfallnummer, beginnend mit dem Präfix FO.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Ausfallaufgabe.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz nur für interne Zwecke. Der Kunde kann dieses Detail nicht sehen.
Zuweisungsgruppe	Name der zugewiesenen Gruppe, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist.
Zugewiesen an	Name der zugewiesenen Person, die für die Bearbeitung des Ausfalldatensatzes verantwortlich ist. **Hinweis:** Dem ausgewählten Benutzer muss die Rolle „Fallout Agent“ [sn_fallout_mgmt.fallout_agent] zugewiesen sein. Weitere Informationen finden Sie unter Auftragserfüllung und Anbieterrollen zuweisen.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen der Feldwerte, die für den Ausfalldatensatz vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ausfalldatensatz. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Werte der Bestellmerkmale“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Formular „Werte für Bestellmerkmale“ können Sie Bestellmerkmale für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Servicespezifikation, die dem Serviceauftragsmerkmal zugeordnet ist. Um Spezifikationsdetails anzuzeigen, klicken Sie auf die Servicespezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Servicespezifikationen für die Serviceauftragsposition.
Merkmal	Ausgewähltes Merkmal, z. B. Datenpaket, für die Serviceauftragsposition. Klicken Sie auf das Merkmal, um die Merkmalsdetails anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Details umfassen den Merkmalnamen, die Beschreibung und den Eingabetyp.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Merkmalswert	Wert, den Sie für die Merkmalsoption ausgewählt haben. Beispiel: Unbegrenzt für die Option „Datenpaket unbegrenzt“. Klicken Sie auf den Merkmalswert, um die Details des Merkmalswerts anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte umfassen Folgendes: • Name der zugeordneten Spezifikation • Merkmalname • Ausgewählter Merkmalswert • Zugehörige Merkmalsoption • Zugehöriges Serviceauftragspositionselement
Merkmalsoption	Name der Merkmalsoption. Beispiel: Unbegrenzt für die Option „Datenpaket unbegrenzt“. Klicken Sie auf die Merkmalsoption, um die Details der Merkmalsoption anzuzeigen und zu aktualisieren. Diese Werte umfassen den Namen der Merkmalsoption und die zugehörigen Merkmale.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular für Kundenauftragspositionselemente in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Formular „Auftragspositionen“ können Sie die erfassten Kundenauftragspositionen auswählen, überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“: Einzelposten-Detailfelder

Im Abschnitt „Positionselemente für Positionen“ des Formulars „Auftragspositionen“ können Sie allgemeine Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Auftragsposition.
Reihenfolge	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer für den Kundenauftrag. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die der Bestellposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Produktspezifikationen.
Version	Aktuelle Version des Kundenauftragspositionselements. Gibt an, wie oft Sie die Kundenauftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Ein neues Bestellpositionselement ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird bei jeder Überarbeitung während der Ausführung automatisch hochgezählt.
Auftragskategorie	Kategorie, die den Typ des Auftragspositionselements angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung der Wartung eines Produkts oder der Installation eines Services. **Hinweis:** Kundenaufträge haben wie erfasste Serviceaufträge eine ID mit dem Präfix **ORD(nnn)**. Im Feld **Auftragskategorie** können Sie den Auftragstyp angeben.
Status	Indikator für den aktuellen Verarbeitungsstatus für diese Kundenbestellposition. Um eine Liste der ausgewählten Status anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ). **Hinweis:** Eine umfassende Liste der Status von Kundenauftragspositionen mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Kundenauftragsstatus.
Modell	Vom Kunden erworbenes Produktangebot. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie Ihre Produktangebote, und veröffentlichen Sie sie in einem 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.

Feld	Beschreibung
Menge	Bestellmenge des Einzelpostens.

PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellposition den Punkt ohne Rückkehr überschritten hat.
	• Diese Option zeigt an, dass Sie die Auftragsposition nicht überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird.
	  ○ Sie können nicht auf **„Bestellung überarbeiten“** oder **„Bestellung stornieren“** klicken, um zu versuchen, die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern.
	  ○ Wenn eine der Auftragspositionen als PONR gekennzeichnet ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR gekennzeichnet. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR bezeichnet wird, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls als PONR bezeichnet. Wenn eines der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten im gleichen Auftrag nicht überarbeiten.
	• Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Auftragsposition dennoch überarbeiten oder eine Stornierung dafür anfordern.
	Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.

Revisionsvorgang	Gibt die Art des Überarbeitungsvorgangs an, falls vorhanden, der in der aktuellen Version der Kundenauftragsposition stattfindet: **Keine** Für die Kundenauftragsposition findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standardwert für Neukundenaufträge. **Aktualisieren** Für die Kundenauftragsposition wurde eine laufende Überarbeitung für ein Merkmal, einen Kontakt oder einen Preis übermittelt.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Abbrechen Die Kundenauftragsposition wurde storniert oder wird gerade storniert.
Bestellpositionsaktion	Gibt die Art der Aktion an, die in der Auftragsposition ausgeführt wird. **Anhalten** Für die Kundenauftragsposition wird eine Aussetzung vorgenommen. **Fortfahren** Die Fortsetzung der Services wird für die Kundenauftragsposition durchgeführt. **Kein Change** Für die Kundenauftragsposition findet keine Änderung statt.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des erworbenen Produktangebots.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“ – Preisdetailfelder

Im Formular „Auftragspositionen“ – Preisdetails können Sie die Preisdetails für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatlich wiederkehrende Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine monatliche Positionsgebühr.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalige Gesamtgebühren für diese Auftragsposition. Ein Beispiel ist eine einmalige Installationsgebühr.
Vertrag	ID für den Servicevertrag, der dem Kundenauftrag zugeordnet ist, falls vorhanden.
Gesamtpreis	Gesamtpreis für diese Auftragsposition.

[End]

[store-future: BEGIN review]

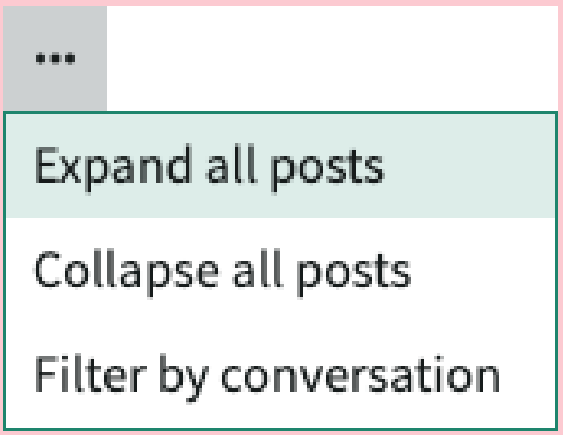
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Formular „Auftragspositionen“ – weitere Detailfelder

Im Formular „Auftragspositionen“ können Sie im Abschnitt „Andere Details“ die zusätzlichen Details für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Lieferadresse	Abschnitt „Versandadresse des Einzelpostens“.
Straße	Straße des Ziels.
Stadt	Name der Zielstadt
Status	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Provinz des Ziels.
Postleitzahl	US-Postleitzahl oder kanadische Postleitzahl.
Notizen	Zusätzlicher Kommentarblock.
Zusätzliche Anmerkungen	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für die Bestellposition.
Arbeitsnotizen	Freiform-Text des internen Arbeitsauftrags für die Auftragsposition.
Verfassen	Textblock für Kommentar oder private Arbeitsnotiz.
Kommentare/Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Kommentar oder Text einer privaten Arbeitsnotiz: • Klicken Sie auf das Kommentarsymbol ( ), um den Kommentartext für die Bestellposition einzugeben, sodass jeder, einschließlich des Kunden, ihn sehen kann. Geben Sie den Kommentartext ein, und klicken Sie dann **auf Kommentare veröffentlichen**. • Klicken Sie auf das Symbol für Arbeitsnotizen (privat) ( ), um den Arbeitsnotiztext nur für interne Zwecke einzugeben, damit der Kunde ihn nicht sehen kann. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.

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

Feld	Beschreibung
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen der Feldwerte, die für den Auftrag und die Bestellposition vorgenommen wurden. Diese Aktivität enthält die Nachrichten, die auf die Genehmigung des Auftrags zur Verarbeitung und Erfüllung hinweisen. Zum Erweitern, Reduzieren oder Filtern nach Aktivitätenstrom führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Auftragsposition. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“ – Formularfelder „Produktspezifikation“.

Im Formular „Auftragspositionen“ – Produktspezifikation können Sie die Produktspezifikationen für eine Kundenauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Produktspezifikationsnummer.
Name	Name der Produktspezifikation.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der Spezifikation. **Waren** Spezifikation für die von Ihnen verkauften Waren. **Service** Spezifikation für einen Service, den Sie Ihrem Kunden bereitstellen. **Netzwerk** Produktspezifikation für ein Netzwerk.
Startdatum	Effektives Startdatum der Produktspezifikation.
Enddatum	Gültigkeitsdatum der Produktspezifikation.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Produktspezifikation.
Status	Status der Produktspezifikation. **Veröffentlicht** Gibt eine veröffentlichte Produktspezifikation zur Verwendung in einem Produktangebot an.
Produktcode	Produktcode für die Spezifikation.
Produktlinie	Produktlinie für die Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Produktspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes 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
Installation erforderlich	Option, die angibt, ob das zugeordnete Produkt eine Installation beim Kunden vor Ort erfordert.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass für diese Produktspezifikation die Standortdetails in einem Kundenauftrag zur Erfüllung und Installation eingegeben werden müssen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Auftragspositionen“ (Serviceaufträge)

Im Formular „Auftragspositionen“ – Positionsdetails können Sie die allgemeinen Details für eine Serviceauftragsposition überprüfen und ändern.

Feld	Beschreibung
Auftragsposition	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer des Serviceauftrags-Positionselements.
Reihenfolge	Eindeutige, vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer. Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD.
Servicespezifikation	Servicespezifikation, die der Auftragsposition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen und veröffentlichen Sie Servicespezifikationen.
Version	Aktuelle Version der Serviceauftragsposition. Die Versionsnummer gibt an, wie oft Sie die Serviceauftragsposition während des Erfüllungsprozesses überarbeitet haben. Ein neues Bestellpositionselement ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird bei jeder Überarbeitung während der Ausführung automatisch hochgezählt.
Auftragskategorie	Kategorie, die die Art des Auftrags angibt. **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
	Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung der Wartung eines Produkts oder der Installation eines Services. **Hinweis:** Serviceaufträge haben wie Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix **ORD(nnn)**. Über das Feld **Auftragskategorie** können Sie den Auftragstyp leicht identifizieren.
Status	Sofern nicht anders angegeben, weist der Serviceauftragsmanager der Serviceauftragsposition manuell den entsprechenden Status zu, je nachdem, wo sie sich in Ihrem Verarbeitungs- und Erfüllungszyklus befindet. Um eine Liste der ausgewählten Status anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ). **Hinweis:** Eine umfassende Liste der Status von Serviceauftragspositionen mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Serviceauftragsstatus.
Modell	Modellnummer des Produkts, das gewartet werden muss. Jede Service- und Ressourcenspezifikation ist einem Service- und einem Ressourcenmodell zugeordnet, um Bestandsdatensätze für den Kunden und den Auftrag zu erstellen.
Menge	Menge des Serviceauftragspositionselements.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellung über den Punkt ohne Rückkehr hinausgeht. • Diese Option zeigt an, dass Sie den Auftrag nicht überarbeiten oder eine Stornierung anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ○ Sie können nicht auf **„Bestellung überarbeiten“** oder **„Bestellung stornieren“** klicken, um zu versuchen, die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ○ Wenn eine Auftragsposition als PONR gekennzeichnet ist, wird

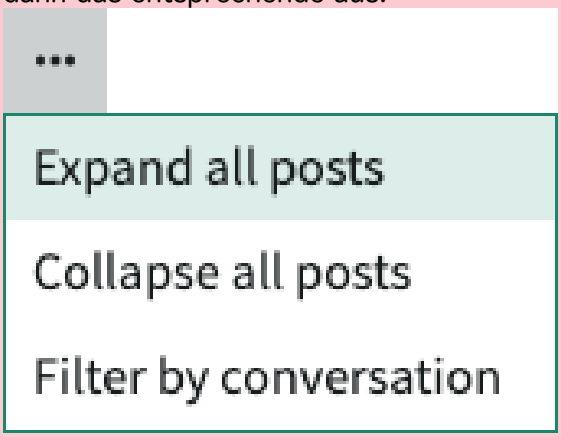
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	der übergeordnete Auftrag auch als PONR gekennzeichnet. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR bezeichnet wird, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls als PONR bezeichnet. Wenn eines der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten im gleichen Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Bestellung dennoch überarbeiten oder eine Stornierung anfordern. Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Revisionsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, der in der aktuellen Version des Serviceauftrags stattfindet, falls vorhanden: **Keine** Für den Serviceauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standardwert für neue Aufträge. **Aktualisieren** Für den Serviceauftrag wurde eine laufende Überarbeitung für Kontakt, Merkmal oder Preis übermittelt. **Abbrechen** Der Serviceauftrag wurde storniert oder wird gerade storniert.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des erworbenen Produktangebots.
Lieferadresse	**Abschnitt „Versandadresse des Einzelpostens“.**
Straße	Straße des Ziels.
Stadt	Name der Zielstadt
Status	Name des US-Bundesstaats oder der kanadischen Provinz des Ziels.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Postleitzahl	US-Postleitzahl oder kanadische Postleitzahl.
Notizen	**Zusätzlicher Kommentarblock**
Weitere Kommentare	Zusätzlicher interner Freiform-Kommentartext für die Serviceauftragsposition.
Arbeitsnotizen	Freiform-Text des internen Arbeitsauftrags für die Serviceauftragsposition.
Verfassen	Textblock für Kommentare/private Arbeitsnotizen.
Kommentare/Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Kommentar oder Text einer privaten Arbeitsnotiz: • Klicken Sie auf das Kommentarsymbol ( ), um den Kommentartext für die Serviceauftragsposition einzugeben, sodass jeder, einschließlich des Kunden, ihn lesen kann. Geben Sie den Kommentartext ein, und klicken Sie dann **auf Kommentare veröffentlichen**. • Klicken Sie auf das Symbol für Arbeitsnotizen (privat) ( ), um den Text der Arbeitsnotiz nur für interne Zwecke einzugeben, damit der Kunde ihn nicht sehen kann. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Liste der Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen der Feldwerte, die für den Auftrag und die Bestellposition vorgenommen wurden. Diese Aktivität enthält Nachrichten, die auf die Genehmigung des Auftrags zur Verarbeitung und Erfüllung hinweisen. Zum Erweitern, Reduzieren oder Filtern nach Aktivitätenstrom führen Sie eine der folgenden Aktionen aus: • Klicken Sie auf das Symbol für den Aktivitätenstrom-Filter ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern.

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Serviceauftragsposition. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Bestellaufgabe“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

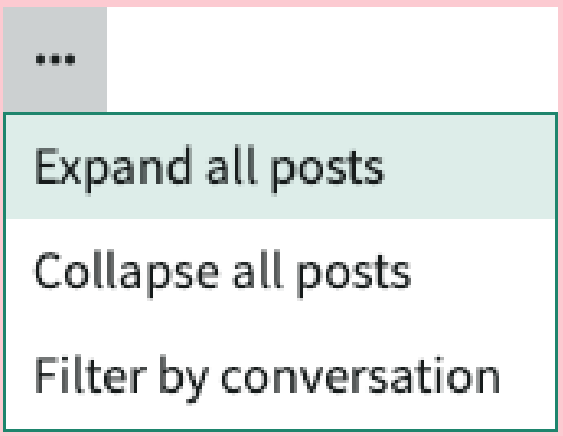
Im Formular „Bestellaufgabe“ können Sie die Erfüllungsaufgaben überprüfen und aktualisieren, die dem ausgewählten Auftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Details	Detailabschnitt zur Auftragsaufgabe.
Nummer	Vom System zugewiesene ID für die Aufgabe, beginnend mit dem Präfix TASK.
Account	Name des Kundenaccounts

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung der Bestellaufgabe.
Status	Aktueller Status der Auftragsaufgabe. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil (▼): **Offen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist offen, und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wird noch ausgeführt oder ist in Erfüllung. **Abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Hinweis:** Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf **Geschlossen – vollständig** gesetzt. **Abgebrochen**

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

Feld	Beschreibung
	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.
Arbeitsnotizen	Freiform-Text des internen Arbeitsauftrags für die Auftragsaufgabe.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur für interne Zwecke und kann nicht vom Kunden angezeigt werden. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die für die ausgewählte Auftragsaufgabe stattgefunden haben. Sie enthält eine Nachricht, die anzeigt, dass der Auftrag zur Verarbeitung und Erfüllung genehmigt wurde.So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Auftragsaufgabe. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

Automatische Übersetzung

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

[store-future: BEGIN review]

Produkt- und Domänenbestellformulare in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Mit den Domänenauftragsformularen können Sie die Domänenproduktbestellungen, Serviceaufträge und Ressourcenaufträge für einen ausgewählten Kundenauftrag überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Felder des Formulars „Produktbestellung“.

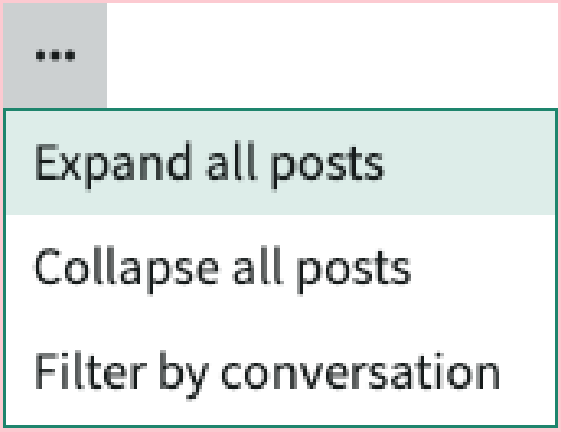
Mit dem Formular „Produktbestellung“ können Sie die Domänenproduktbestellungen überprüfen und ändern, die einer ausgewählten Kundenbestellung zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Produktbestellung	Detailabschnitt zur Produktbestellung.
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Produktbestellnummer.
Account	Name des Kundenaccounts **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Produktbestellung.

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

Feld	Beschreibung
Status	Aktueller Status für den Serviceauftrag. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ):
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der die Produktbestellung zum Abschluss der verbleibenden Arbeiten zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Produktauftrag zu diesem Produktauftrag, falls vorhanden.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung für die Produktbestellung.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Produktbestellung.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur für interne Zwecke und kann nicht vom Kunden angezeigt werden. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“, in dem angezeigt wird, dass alle Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen der Feldwerte für die Produktbestellung stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern.

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für die Produktbestellung. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Serviceauftragsformular-Felder

Das Serviceauftragsformular ermöglicht Ihnen das Überprüfen und Ändern von Domänenserviceaufträgen, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Serviceauftrag	Abschnitt mit Serviceauftragsdetails.
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts

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

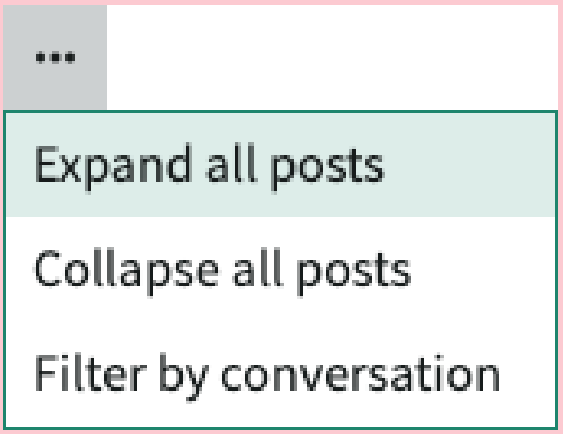
Feld	Beschreibung
	Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Status	Aktueller Status für den Serviceauftrag. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, dem/der neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenbestellung oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgeschlossen ist. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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: Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. **Abgebrochen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Serviceauftrag für die Ausführung verbleibender Arbeiten zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Serviceauftrag für diesen Serviceauftrag (sofern vorhanden).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung für den Serviceauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für den Serviceauftrag.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur für interne Zwecke und kann nicht vom Kunden angezeigt werden. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die bisher für den Serviceauftrag stattgefunden haben. Diese Liste enthält die Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Serviceauftrag vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Serviceauftrag. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder des Ressourcenauftragsformulars

Im Formular „Ressourcenauftrag“ können Sie Domänenressourcenaufträge überprüfen und ändern, die einem ausgewählten Kundenauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenreihenfolge	Detailabschnitt für Ressourcenauftrag.
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Ressourcenreihenfolgenummer.
Account	Name des Kundenaccounts

Automatische Übersetzung

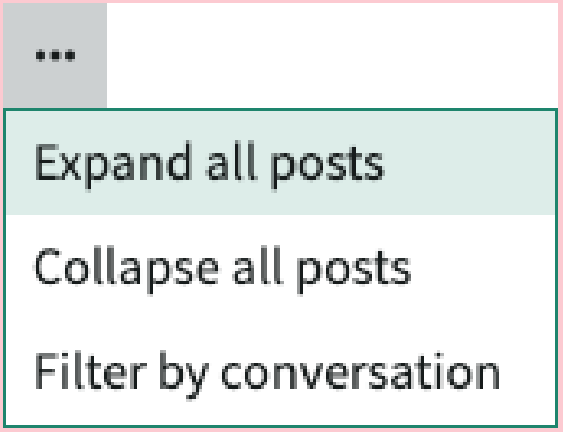
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Ressourcenreihenfolge.
Status	Aktueller Status für die Ressourcenreihenfolge. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, dem/der neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenbestellung oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgeschlossen ist. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen 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.

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. **Abgebrochen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Ressourcenauftrag zum Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen wird.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Ressourcenreihenfolge (falls vorhanden) für diese Ressourcenreihenfolge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur für interne Zwecke und kann nicht vom Kunden angezeigt werden. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Aktivitätenstrom-Abschnitt zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Ressourcenauftrag stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom:

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

Feld	Beschreibung
	• Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ressourcenauftrag. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Produktkatalogformulare

Mit den Produktkatalogformularen können Sie Produktangebote erstellen und veröffentlichen, damit Ihre Kunden die Produkte oder Services bestellen können, die sie benötigen.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Merkmale“.

Im Formular „Merkmale“ können Sie Merkmale und Merkmalsoptionen erstellen.

Feld	Beschreibung
Name	Name des Merkmals.
Beschreibung	Beschreibung des Merkmals.
Inputtyp	Typ der Eingabe für dieses Merkmal. **Adresse** Eingabe zur Angabe einer Adresse. **Anhang**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Eingabe für den Anhang eines externen Dokuments. **Checkbox** Option, die Sie aktivieren oder deaktivieren. **Auswahl** Optionen, die Sie für das Merkmal auswählen. Wenn Sie **Auswahl**auswählen, können Sie Optionen für das Merkmal in der zugehörigen Liste Merkmaloptionen definieren. **Hinweis:** Die SD-WAN-Angebotsmerkmale und -Merkmale sind nicht Teil des Basissystems. Definieren Sie eigene Merkmale und Optionen für das SD-WAN-Angebot entsprechend Ihren Anforderungen. **Datum** Eingabe für die Eingabe eines Datums. **Datum/Zeit** Eingabe für die Eingabe eines Datums und einer Uhrzeit. **Dauer** Eingabe für die Eingabe einer Dauer. **E-Mail** Eingabe für die Angabe einer E-Mail-Adresse. **Bezeichnung** Eingabe für die Auswahl, die die Erzeugung einer Bezeichnung ermöglicht. **Einzeiliger Text** Eingabe für die Freiformeingabe einer einzelnen Textzeile. **Ja/Nein** Eingabe, die die Auswahl einer Ja/Nein-Antwort erfordert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Felder für Aufschlüsselungsregeln

Mit dem Formular „Aufschlüsselungsregeln“ können Sie eine Aufschlüsselungsregel erstellen, die die Servicespezifikation ausschließt, wenn ein Kunde keine bestimmte Option auswählt.

Feld	Beschreibung
Merkmal	Produkteigenschaft, die der Kunde nicht bestellt und die die Ausschlussregel auslöst. Sie können ein Merkmal auswählen, das dem Produkt zugeordnet ist, um diesen Ausschluss auszulösen. Wenn Sie beispielsweise ein Weiterleitungsmerkmal für ein SD-WAN-Produkt auswählen, wird die Ausschlussregel ausgelöst, wenn der Kunde kein Weiterleitungsmerkmal bestellt.
Merkmalsoption	Produktmerkmalsoption, die der Kunde nicht bestellt und die die Ausschlussregel auslöst. • Wählen Sie die Option aus, die dem Produkt zugeordnet ist. • Durch Auswahl einer Option wird die Ausschlussregel noch präziser, als wenn Sie nur ein Merkmal ausgewählt hätten. Wenn Sie beispielsweise eine bestimmte Option für **Weiterleitungsmerkmale** für ein SD-WAN-Produkt auswählen, wird die Ausschlussregel nur ausgelöst, wenn der Kunde diese Option nicht bestellt. Wenn sie eine andere Weiterleitungsoption auswählen, wird die Ausschlussregel nicht ausgelöst.
Quellspezifikation	Quellspezifikation, die Sie der Zielspezifikation im ausgewählten Spezifikationsbeziehungsdatensatz zuordnen.
Zielspezifikation	Zielspezifikation, der Sie die Quellspezifikation im ausgewählten Datensatz der Spezifikationsbeziehung zuordnen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder für Produktangebote

Sie können das Formular „Produktangebote“ verwenden, um Produktangebote zu erstellen und in einem Produktkatalog zu veröffentlichen.

Feld	Beschreibung
Nummer	ID des Produktangebots

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name des Produktangebots
Version	Versionsnummer, die dem Produktangebot zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird in diesem Feld 1 angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen des Produktangebots erstellen, wird in diesem Feld die nächste inkrementelle Nummer angezeigt, nachdem Sie **auf Neue Version erstellen**geklickt haben. Beispielsweise wird in diesem Feld 4 angezeigt, wenn die vorherige Versionsnummer 3 war
Anzeigename	Angezeigter Name, der für das Produktangebot in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version des Produktangebots gültig ist. • Wenn Sie die Anfangs- oder Basisversion des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, normalerweise der Name des Produktangebots. • Wenn Sie Versionen des Produktangebots erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Produktangebotsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, kann jedoch überschrieben werden. Beispielsweise wird SD-WAN Edge Device v2 in diesem Feld angezeigt, wenn: ○ SD-WAN Edge Device ist der Name des Produktangebots. ○ Version 2 ist die aktuelle Version des Produktangebots.
Produktspezifikation	Produktspezifikation, die dem Produktangebot zugeordnet werden soll. **Hinweis:** Es werden nur veröffentlichte Spezifikationen angezeigt.
Vertragsbedingungen	Laufzeit des Vertrags
Monatliche wiederkehrende Gebühren	Monatliche wiederkehrende Gebühren für den Vertrag, falls zutreffend.
Nicht wiederkehrende Gebühren	Einmalgebühren für den Vertrag (sofern anfallen)
Beschreibung	Beschreibung des 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
Angebotskatalog	Angebotskatalog, dem das Produktangebot hinzugefügt werden soll. Nachdem Sie das Produktangebot einem Kundenvertrag zugeordnet haben, wird der Angebotskatalog in der Kundeninstanz veröffentlicht. Sie wird als Kategorie im Servicekatalog im Selfserviceportal des Kunden angezeigt.
Verteilungskanal	Vertriebskanal für das Produktangebot.
Startdatum	Datum, ab dem das Produktangebot gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem das Produktangebot gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Beschreibung	Beschreibung des Produktangebots.
Anfangsversion	Name des Produktangebots zum Zeitpunkt der Erstellung der Ausgangsversion. Sie können dieses Feld nicht ändern.
Vorherige Version	Name der vorherigen Version des Produktangebots. Zum Beispiel: • Wenn Sie die ursprüngliche Version des Produktangebots erstellen (z. B. Version 1), ist dieses Feld leer. • Wenn Sie eine Version (Version 2) mit einem etwas anderen Namen erstellen, wird hier der Name des Produktangebots bei seiner 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.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Im Formular „Produktspezifikationen“ können Sie eine Produktspezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Produktoptionen zu definieren, die für ein Produkt gelten.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Produktspezifikation.
Name	Name der Produktspezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird in diesem Feld 1 angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Ausgangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, normalerweise der Name der Spezifikation. • Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispielsweise wird SD-WAN Edge Device v2 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 Produktspezifikation gehört.
Typ	Typ der Produktspezifikation. **Waren**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Produktspezifikation für die Art der Waren, die Sie verkaufen. **Service** Produktspezifikation eines Service, den Sie an Ihre Kunden verkaufen oder für sie bereitstellen. **Netzwerk** Produktspezifikation eines Netzwerks.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung der Produktspezifikation.
Status	Status der Produktspezifikation. **Entwurf** Nicht veröffentlichter Entwurf einer Produktspezifikation, der beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Produktspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Produktspezifikation, die stillgelegt ist und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Die Produktspezifikation wird im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet.
Code	Produktcode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Produktlinie der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten für das Unternehmen für diese Produktspezifikation. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes Produkt.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand das Produkt vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Produktspezifikation zur Erfüllung und Installation eines Kundenauftrags die Eingabe von Standortdetails 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. Sie können dieses Feld nicht ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Felder des Formulars „Ressourcenspezifikationen“.

Im Formular „Ressourcenspezifikationen“ können Sie eine Ressourcenspezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Ressourcenoptionen zu definieren, die für ein Telekommunikationsprodukt gelten.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Ressourcenspezifikation.
Name	Name der Ressourcenspezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird in diesem Feld 1 angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Ausgangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, normalerweise der Name der Spezifikation. • Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispielsweise wird SD-WAN Edge Device v2 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 Ressourcenspezifikation gehört.
Typ	Typ der Ressourcenspezifikation: **Physisch**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Physisches Element, z. B. ein Router oder ein Mobilteil. **Logisch** Logisches Element, z. B. eine IP-Adresse.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung für die Ressourcenspezifikation.
Status	Status der Ressourcenspezifikation. **Entwurf** Nicht veröffentlichter Entwurf der Ressourcenspezifikation, der zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Ressourcenspezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Ressourcenspezifikation, die stillgelegt ist und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert**

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Ressourcenspezifikation, die im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet wird.
Produktmodell	Produktmodell der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten, die dem Unternehmen für diese Ressourcenspezifikation entstehen. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Ressourcenspezifikation ein übergeordnetes Element ist, das mehrere untergeordnete Spezifikationen enthält.
Installation erforderlich	Option, die angibt, dass jemand das Produkt vor Ort installieren muss.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Ressourcenspezifikation die 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. Sie können dieses Feld nicht ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formularfelder „Servicespezifikationen“.

Im Formular „Servicespezifikationen“ können Sie eine Servicespezifikation erstellen und veröffentlichen, um alle Serviceoptionen zu definieren, die für ein Telekommunikationsprodukt gelten.

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Servicespezifikation.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicespezifikation.
Version	Versionsnummer, die einer Spezifikation zugewiesen ist: • Wenn Sie die Anfangsversion erstellen, wird in diesem Feld 1 angezeigt und kann nicht geändert werden. • Wenn Sie nachfolgende Versionen der Spezifikation erstellen, wird die nächste inkrementelle Nummer in diesem Feld angezeigt, sobald Sie auf **Neue Version erstellen** klicken. Zum Beispiel wird „4“ in diesem Feld angezeigt, wenn „3“ die vorherige Versionsnummer war.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist. • Wenn Sie die Ausgangs- oder Basisversion der Spezifikation (z. B. Version 1) erstellen, müssen Sie Freiformtext in das Feld eingeben, normalerweise der Name der Spezifikation. • Wenn Sie Versionen der Spezifikation erstellen, wird eine vom System zugewiesene Verkettung des Spezifikationsnamens und der aktuellen Versionsnummer angezeigt, die jedoch überschrieben werden kann. Beispielsweise wird SD-WAN Edge Device v2 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 übereinstimmende Segmentvorlage hat, sucht das System nach vorhandenen Vorlagen. • Wenn der ausgewählten Kategorie mehrere Vorlagen zugeordnet sind, wählt das System die neueste veröffentlichte Vorlage für die Spezifikation aus.
Typ	Typ der Servicespezifikation.

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Auf Kunde ausgerichtet Kunden können ein Ticket oder einen Fall für den Service erstellen. **Auf Ressource ausgerichtet** Services sind erforderlich, damit eine Ressource ordnungsgemäß funktioniert. **Nicht zutreffend** Die Servicespezifikation ist nicht kunden- oder ressourcenorientiert.
Untertyp	Untertyp der Spezifikation. Wählen Sie Segment, um Servicespezifikationen für 5G-Netzwerke zu definieren. **Hinweis:** • Wenn Sie den Untertyp Segment auswählen, werden die Vorlagen automatisch basierend auf der Zuordnung der Vorlagen zu den Spezifikationskategorien der Servicespezifikationen in der Entscheidungstabelle ausgewählt. • Wenn Sie als Untertyp Keine auswählen, können Sie eine Vorlage manuell auswählen.
Startdatum	Datum, ab dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann es in Kraft tritt. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Enddatum	Datum, bis zu dem die Spezifikation gültig ist. Sie können dieses Feld beim Erstellen einer Version verwenden, um anzugeben, wann sie nicht mehr gültig ist. Es dient jedoch nur zu Informationszwecken und wird nicht für die tatsächliche Verarbeitung verwendet.
Vorlage	Vorlagen, die Sie für die 5G-Services definiert haben.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Wenn Sie eine Vorlage ändern, werden alle als „wahr“ markierten und der alten Vorlage zugeordneten Spezifikationsmerkmale gelöscht und die Spezifikationsmerkmale gemäß der neuen Vorlage neu zugeordnet, die Sie ausgewählt haben.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Spezifikation verantwortlich ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol (), um die Person auszuwählen.
Beschreibung	Beschreibung für die Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Entwurf** Nicht veröffentlichter Servicespezifikationsentwurf, der zugewiesen wird, wenn Sie den Spezifikationsdatensatz zum ersten Mal erstellen. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Servicespezifikation, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Servicespezifikation, die stillgelegt ist und nicht mehr zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann. **Archiviert** Die Servicespezifikation wird nicht mehr im Bestell- oder Erfüllungsprozess verwendet.
Code	Servicecode der Spezifikation.
Liniendiagramm	Serviceposition der Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten, die dem Unternehmen für diese Servicespezifikation entstehen. 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.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass für diese Servicespezifikation die Standortdetails für die Erfüllung und Installation erforderlich sind.
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. Sie können dieses Feld nicht ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder der zugehörigen Liste „Spezifikationsbeziehungen“.

Im Formular „Spezifikationsbeziehungen“ können Sie Spezifikationsbeziehungen und optionale Aufschlüsselungsregeln erstellen.

Feld	Beschreibung
Quellspezifikation	Produkt-, Service- oder Ressourcenspezifikation, aus der Sie die Beziehung erstellen. Beispielsweise könnte die Quellspezifikation eine Produktspezifikation für ein SD-WAN sein.
Zieltyp	Typ der Spezifikation. Weitere Informationen finden Sie unter Produktkatalogdatenmodell und Katalogversionsverwaltung.
Zielspezifikation	Spezifikation, zu der Sie die Beziehung erstellen. Beispielsweise könnte die Zielspezifikation eine Servicespezifikation für ein SD-WAN sein.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Das von Ihnen ausgewählte Zielprodukt, der Service oder die Ressourcenspezifikation kann einen beliebigen Status haben, einschließlich des Status Entwurf. Die ausgewählte Spezifikation muss nicht veröffentlicht werden, bevor sie in diesem Feld ausgewählt wird.
Obligatorisch	Option, die festlegt, ob die Beziehung zwischen den ausgewählten Quell- und Zielspezifikationen obligatorisch ist und immer vorhanden sein sollte, wenn ein Kunde das Produkt bestellt. • Wenn diese Option ausgewählt ist, wird die Zielspezifikation immer in die Quellspezifikation aufgenommen. Während des Bestellvorgangs müssen Sie die Merkmale und Merkmalwerte für die Zielspezifikation auswählen. Wenn Sie beispielsweise ein SD-WAN-Servicepaket definieren, legen Sie fest, dass die Zielspezifikationen für das SD-WAN-Edge-Gerät und den SD-WAN-Controller obligatorisch sind. • Wenn diese Option deaktiviert ist, handelt es sich um eine optionale Zielspezifikation, die nur im Produkt enthalten ist, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat. Wenn Sie beispielsweise angeben, dass die SD-WAN-Sicherheitsspezifikation optional ist, ist sie nur dann in einem bestellten SD-WAN-Servicepaket enthalten, wenn der Kunde sie während des Bestellvorgangs ausgewählt hat.
Beziehungstyp	Beziehungstyp, der angibt, wie ein Auftrag, der die Quellspezifikation enthält, für die Erfüllung zerlegt wird, nachdem Sie ihn erhalten und genehmigt haben. **Bestehend aus** Quellspezifikation, die aus der ausgewählten Zielspezifikation besteht. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und die Merkmale enthält, werden in einem einzigen Serviceauftrag zerlegt. **Realisiert als**

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

Feld	Beschreibung
	Quellspezifikation, die als ausgewählte Zielspezifikation realisiert wird. **Pakete** Quellspezifikationspakete als ausgewählte Zielspezifikation. Ein Auftrag, der die Quellspezifikation und die Merkmale enthält, werden in eindeutige Bestellpositionen für jede der Zielspezifikationen zerlegt, die aus der Spezifikation des übergeordneten Produkts gebündelt sind. **Erfordert** Quellspezifikation, die die ausgewählte Zielspezifikation erfordert. Um die Lieferung der zugesagten Services innerhalb der Spezifikation zu ermöglichen, erfordert ein Auftrag, der die Quellspezifikation und die Merkmale enthält, auch die Spezifikation der Zielressource.
Mindestmenge	Erforderliche Mindestanzahl von Spezifikationen für einen Auftrag.
Standardmenge	Standardmenge, wenn keine ausgewählte Menge vorhanden ist.
Höchstmenge	Höchstmenge der Spezifikationen.
Mengenmerkmal	Quellspezifikationsmerkmal, das für die Mengenzuordnung verwendet wird. Das Mengenmerkmal wird nur für eine Spezifikationsbeziehung in einer Produktspezifikation unterstützt.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Produktangebotsversionen“.

Im Formular „Produktangebot“ können Sie Versionsinformationen für ein ausgewähltes Produktangebot anzeigen, bevor Sie es stilllegen oder archivieren.

Produktangebotsversionen

Nummer	Automatisch generierte ID für das Produktangebot.

Automatische Übersetzung

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

Produktangebotsversionen (Fortsetzung)

Anzeigename	Angezeigter Name, der für das Produktangebot in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version des Produktangebots gültig ist.
Version	Versionsnummer, die dieser Produktangebotsversion zugewiesen ist.
Status	Status der Produktangebotsversion: **Entwurf** Nicht veröffentlichte Entwurfsversion des Produktangebots, die beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Produktangebotsversion, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Produktangebotsversion, die stillgelegt ist und nicht mehr in einem Produktkatalog verwendet werden kann. **Archiviert** Produktangebotsversion, die in Verlaufstabellen zur späteren Löschung aus Now Platformarchiviert ist.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Produktangebotsversion.
Erstellt von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Produktangebotsversion erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Produktangebotsversion.
Aktualisiert von	ID des angemeldeten Anwenders, der die Produktangebotsversion zuletzt aktualisiert hat.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Umstrukturierte Auftragsmanagement-Tabellen (ReleaseSan Diego und höher)

Die Tabellenarchitektur, die die Anwendung Order Management for Telecommunications, Media, and Technology unterstützt, wurde umstrukturiert. Bestandskunden, die ein Upgrade von früheren Releases auf Release San Diego durchgeführt haben, müssen zuerst ein

Automatische Übersetzung

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

Post-Upgrade-Skript ausführen, um die Bestelltabellen neu zu überordnen, und dann Spaltenheraufstufungen durchführen.

Bevor Sie Order Management for Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) verwenden, müssen Sie nach dem Upgrade auf San Diegodas Post-Upgrade-Skript ausführen. Ausführliche Informationen zu diesem Skript finden Sie im Artikel „Auftragsmanagement für Telecommunications, Media, and Technology (2.0.0) Version: Artikel Reparenting-Skript nach Upgrade für Release San Diego [KB1000941]“ in der Now Support Knowledge Base.

Hinweis:

Wenn Sie dieses Skript nicht für die erneute Beziehungszuordnung von Tabellen und die Spaltenheraufstufung ausführen, funktionieren die Funktionen für die Auftragszerlegung und die Auftragserfüllung nicht wie vorgesehen. In diesen Fällen wird nach der Genehmigung eines Auftrags die folgende Fehlermeldung angezeigt:

> Einige der OMT-Tabellen müssen neu übergeordnet werden. Wenden Sie sich an den Systemadministrator, um das Reparenting-Skript auszuführen.

Erstellen Sie über das Now Support-Portal einen neuen Fall beim Team des technischen Supports, um Sie bei der Anwendung dieser Änderungen zu unterstützen.

[End]

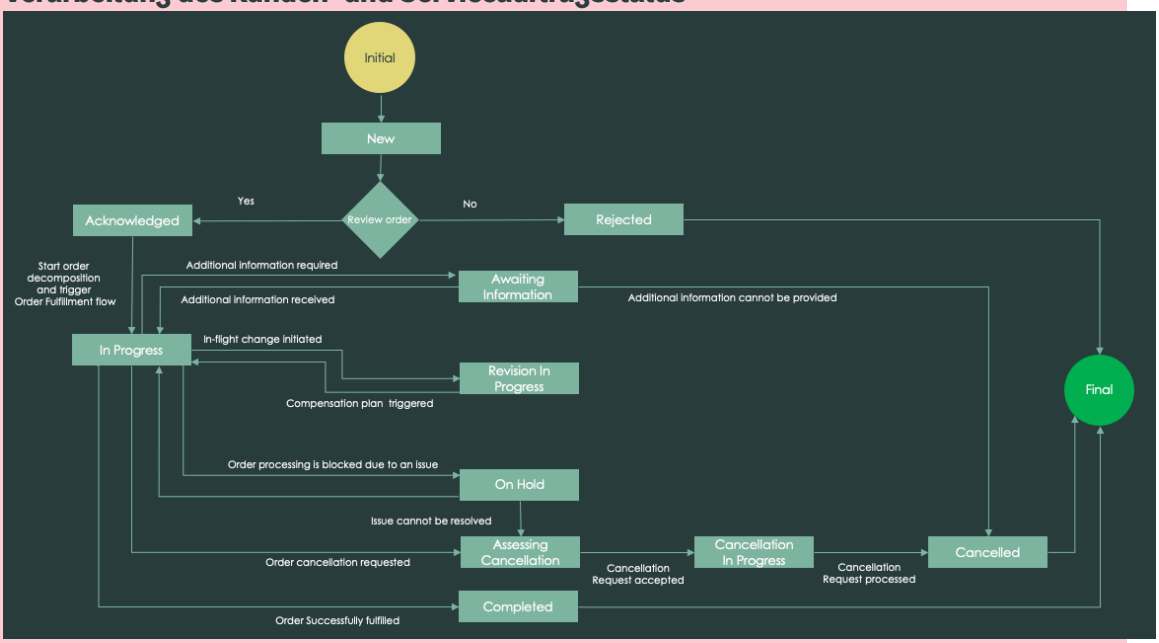
[store-future: BEGIN review]

Serviceauftragsstatus

Verwenden Sie die Felder **Status** in den Auftragsverwaltungsformularen, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag zu bestimmen und um bestimmte Arten von Auftragsaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren eines externen Serviceauftrags.

Das folgende Flussdiagramm veranschaulicht, wie die Statusverarbeitung für Kunden- und Serviceaufträge funktioniert.

Verarbeitung des Kunden- und Serviceauftragsstatus



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

Status des Kundenauftragsformulars

Verwenden Sie das Feld **Status** im Formular Kundenauftrag, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag einschließlich aller zugehörigen Einzelposten zu bestimmen. Sie können sie auch verwenden, um bestimmte Arten von Bestellaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren eines Serviceauftrags. Weitere Informationen finden Sie unter Sie können einen Serviceauftrag auswählen, überprüfen, überarbeiten oder seine Stornierung anfordern.

Serviceauftragsstatus	Beschreibung
Entwurf	Serviceauftrag, der sich noch in der Erfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Serviceauftrags ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre -Instanz alle Serviceauftragsdetails vom TMF641. **Hinweis:** Die Service Order Open API ist eine ServiceNow Implementierung der Spezifikation TMForum TMF641 Service Order Open API. Weitere Informationen finden Sie unter Serviceauftrags-API öffnen . In diesem Fall ist Entwurf ein vom System zugewiesener Status. **Hinweis:** Der Status Entwurf gilt auch für Domänenaufträge, die durch den Aufschlüsselungsprozess erstellt werden. Diese Aufträge warten auf zusätzliche Informationen oder darauf, dass sie im Prozess „Auftragserfüllung einleiten“ an der Reihe sind.
Neu	Serviceauftragserfassungsprozess, der abgeschlossen ist und bei dem der gesamte Auftrag auf die Genehmigung durch den Serviceauftragsmanager wartet. Nachdem die Erfassung der Serviceauftragsdaten abgeschlossen ist, wechselt sie automatisch in den Status Neu.
Bestätigt	Serviceauftrag, den der Serviceauftragsmanager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt hat.
Abgelehnt	Serviceauftrag, den der Serviceauftragsmanager zur Verarbeitung der Erfüllung abgelehnt hat.
In Bearbeitung	Serviceauftrag, der genehmigt wurde und an dem aktiv gearbeitet wird. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen und aktualisieren Sie die Aufgaben zur Erfüllung von Kundenaufträgen.
Überarbeitung in Bearbeitung	Wenn Sie den Serviceauftrag gerade aktualisieren, wird er im Rahmen der Funktionen Auftragsänderung während der ausführung in diesen Status verschoben.

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

Serviceauftragsstatus	Beschreibung
Warten auf Informationen	Serviceauftrag, der in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Serviceauftrag, der angehalten ist. Bis zur Aufhebung der Sperre kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abbruch wird bewertet	Stornierungsanforderung, die für den Serviceauftrag übermittelt wurde. Wenn eine Stornierungsanforderung für den Serviceauftrag übermittelt wurde, wird er im Rahmen der Funktionen für während der Ausführung ausgeführte Auftragsänderungen in diesen Status verschoben.
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird der Serviceauftrag in diesen Status verschoben.
Abgebrochen	Serviceauftrag, den der Serviceauftragsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Alle zugehörigen Serviceauftragspositionen sind abgeschlossen. **Hinweis:** Nachdem Ihre Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten erfassten Serviceauftrag abgeschlossen haben, werden die folgenden Aktionen ausgeführt: • Das Feld **Status** für den erfassten Serviceauftrag wird automatisch auf Abgeschlossen gesetzt. • Das Feld **Status** wird für jede der einzelnen erfassten Serviceauftragspositionen auf Abgeschlossen gesetzt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und ihren Auswirkungen auf die Status „Überarbeitung läuft“, „Abbruch wird bewertet“, „Abbruch in Bearbeitung“ und „Stornierter Serviceauftrag“ finden Sie unter

- Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
- Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung

Status des Formulars „Auftragsposition“.

Verwenden Sie das Feld **Status** im Formular „Auftragsposition“, um den aktuellen Verarbeitungsstatus für eine einzelne Serviceauftragsposition zu bestimmen. Sie können sie auch verwenden, um bestimmte Arten von Bestellaktionen auszuführen, z. B. das Stornieren einer Bestellposition. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Sie Einzelposten und zugehörige Details für einen Serviceauftrag.

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

Status des Serviceauftrags-Positionselements	Beschreibung
Entwurf	Übergeordneter Serviceauftrag, der sich noch in der Datenerfassungsphase befindet, oder die manuelle Eingabe des Auftrags ist nicht abgeschlossen. In der Datenerfassungsphase erfasst Ihre -Instanz alle Serviceauftragsdetails vom TMF641. In diesem Fall ist Entwurf ein vom System zugewiesener Status.
Neu	Datenerfassungsprozess für den übergeordneten Serviceauftrag, der abgeschlossen ist und dessen Serviceauftragsposition auf die Genehmigung der Erfüllung durch den Serviceauftragsmanager wartet. Nachdem die Serviceauftragserfassung abgeschlossen wurde, wechselt sie automatisch in den Status **Neu**. **Hinweis:** Wenn Sie einen Serviceauftrag und seine Auftragspositionen manuell eingeben, können Sie basierend auf den von Ihrer Organisation veröffentlichten Verfahren den Status Entwurf oder Neu zuweisen.
Bestätigt	Serviceauftragsposition, die vom Serviceauftragsmanager für die Erfüllungsverarbeitung genehmigt wurde.
Abgelehnt	Serviceauftragsposition, die der Serviceauftragsmanager zur Verarbeitung der Erfüllung abgelehnt hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
In Bearbeitung	Serviceauftragsposition, die noch in Bearbeitung ist, aber nicht bereit für die Genehmigung der Erfüllung ist.
Überarbeitung in Bearbeitung	Überarbeitung einer Serviceauftrags-Position, die in Bearbeitung ist, aber nicht genehmigt wurde. Wenn Sie derzeit den übergeordneten Serviceauftrag oder diese Serviceauftrags-Position aktualisieren, wird er im Rahmen der Funktionen für Auftragsänderungen während der ausführung in diesen Status verschoben.
Warten auf Informationen	Serviceauftragsposition, die in Bearbeitung ist, aber auf den Erhalt von Informationen vom Kunden wartet, bevor eine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfindet.
Angehalten	Serviceauftragsposition, die angehalten ist. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden, bis die Sperre aufgehoben 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.

Status des Serviceauftrags-Positionselements	Beschreibung
Abbruch wird bewertet	Stornierungsanforderung, die für die Serviceauftragsposition übermittelt wurde. Wenn eine Stornierungsanforderung für die Serviceauftragsposition übermittelt wird, wird sie im Rahmen der Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung in diesen Status verschoben.
Stornierung in Bearbeitung	Wenn die Stornierungsanforderung genehmigt wird, wird die Serviceauftragsposition in diesen Status verschoben.
Abgebrochen	Serviceauftragsposition, die der Serviceauftragsmanager storniert hat. Es kann keine weitere Erfüllungsverarbeitung stattfinden.
Abgeschlossen	Serviceauftragsposition und alle zugehörigen und externen Serviceauftragsaufgaben, die abgeschlossen sind. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Hinweis:** Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den Funktionen für Auftragsänderungen während der Ausführung und ihren Auswirkungen auf die Status „Überarbeitung läuft“, „Stornierung wird durchgeführt“, „Stornierung in Bearbeitung“ und „Stornierte Serviceauftragsposition“ finden Sie unter

- Sie verwaltet Auftragsänderungen und Stornierungsanforderungen während der Ausführung
- Wichtige Anforderungsfelder für Änderungen und Stornierungen während der ausführung

Status des Auftragsaufgabenformulars

Verwenden Sie das Feld **Status** im Formular „Bestellaufgabe“, um den Verarbeitungsstatus für eine Bestellaufgabe zu bestimmen. Weitere Informationen finden Sie unter Er überprüft und aktualisiert die Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen.

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
Offen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist offen, und es findet derzeit keine Verarbeitung statt.
In Bearbeitung	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wird noch ausgeführt oder ist in Erfüllung.
Abgeschlossen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen 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.

Auftragsaufgabenstatus	Beschreibung
	Hinweis: Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für die Auftragsaufgabe abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt.
Abgebrochen	Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Arbeitsbereich für Serviceauftragsmanagement und Kundenauftragsformulare in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Arbeitsbereich für Serviceauftragsmanagement und in Kundenauftragsformularen können Sie erfasste Serviceaufträge auswählen, überprüfen undändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Arbeitsbereich für Serviceauftragsmanagement

Im Formular „Serviceauftragsmanagement-Arbeitsbereich“ können Sie Serviceaufträge zur Überprüfung und Änderung auswählen.

Kachel	Beschreibung
Neue Aufträge	Anzahl der neuen Serviceaufträge, die überprüft werden müssen. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Neue Reihenfolge“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie die neue Bestellung aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen der Details für einen Serviceauftrag.
Offene Aufgaben	Anzahl der offenen Serviceauftragsaufgaben, die eine Überprüfung und Aktion erfordern. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste Offene Aufgaben anzuzeigen. 2. Wählen Sie die offene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Er überprüft und aktualisiert die Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen.

Automatische Übersetzung

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

Kachel	Beschreibung
Nicht zugewiesene Aufgaben	Anzahl der nicht zugewiesenen Serviceauftragsaufgaben, die zugewiesen und bearbeitet werden müssen. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Nicht zugewiesene Aufgaben“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie die nicht zugewiesene Auftragsaufgabe aus, die Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Er überprüft und aktualisiert die Aufgaben zur Erfüllung von Serviceaufträgen.
Ausfälle öffnen	Anzahl der offenen Ausfalldatensätze. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste der offenen Ausfälle anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Ausfalldatensatz aus, den Sie überprüfen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter Aktualisiert einen Ausfalldatensatz.
Offene Serviceaufträge	Kreisdiagramm, das die Anzahl und den Prozentsatz der Serviceaufträge angibt, die sich in Bearbeitung befinden oder storniert werden. 1. Klicken Sie auf diese Kachel, um die Liste „Aktueller Serviceauftrag“ anzuzeigen. 2. Wählen Sie den Serviceauftrag aus, den Sie überprüfen möchten.
Trend bei der Serviceauftragserfüllung	Anzahl der Serviceaufträge, die in den letzten vier Monaten erfüllt wurden.
Meine aktiven Aufgaben	Liste der aktiven Serviceauftragsaufgaben, die dem angemeldeten Benutzer zugewiesen sind. Die folgenden Informationen werden angezeigt: **Nummer** Eindeutige vom System zugewiesene Aufgabennummer, die mit dem Präfix TASK beginnt. **Priorität** Relative Priorität oder Wichtigkeit der aktiven Aufgabe. **1 – Kritisch** Aufgabe mit dringender Zeitkritikalität, die sofortige Aufmerksamkeit erfordert.

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

Kachel	Beschreibung
	2 – hoch Aufgabe mit hoher zeitlicher Relevanz, wenn auch nicht so dringend wie eine Auftragsaufgabe mit kritischer Priorität. **3 – Mittel** Aufgabe mit mittlerer Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **4 – niedrig** Aufgabe mit niedriger Zeitrelevanz und Dringlichkeit. **Kurzbeschreibung** Kurze Beschreibung der Aufgabe. **Status** Aktueller Status der Aufgabe. **Offen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist offen und es findet keine Verarbeitung statt. **In Bearbeitung** Die Verarbeitung für die Aufgabe findet noch statt oder ist in der Erfüllungsphase. **Vollständig abgeschlossen** Die Verarbeitung für die Aufgabe ist abgeschlossen. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Abgebrochen** Die Verarbeitung für die Auftragsaufgabe wurde abgebrochen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Kundenauftragsformular-Felder für Serviceaufträge

Im Abschnitt „Positionselemente für Positionen“ des Formulars „Auftragspositionen“ können Sie die allgemeinen Details für eine Serviceauftragsposition überprüfen und 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.

Feld	Beschreibung
ORDnnnnnnn	Eindeutige, vom System zugewiesene Kunden- oder Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts Klicken Sie auf den Account-Namen, um die Account-Details anzuzeigen: • Accountname • Account-Nummer • Primärer Kontakt • Übergeordneter Account (falls vorhanden) • Registrierungscode • Kontrollkästchen „Kunde“ oder „Partner“, die angeben, ob der Account ein Kunde oder Geschäftspartner ist • Website • Telefon • Adresse
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account. Klicken Sie auf den Namen, um die folgenden Kontaktdetails anzuzeigen: • Vorname und Nachname • Accountname • Titel des Kontakts • Sprache • E-Mail-Adresse • Geschäfts- und Mobiltelefonnummer • Zeitzone • Benachrichtigungsindikator. Sie können diese Informationen verwenden, um Bestellbenachrichtigungen für den Kunden zu aktivieren oder zu deaktivieren.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Detailbereich „Kundenauftrag“: Felder für Serviceauftragsdetails

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ können Sie im Abschnitt Serviceauftragsdetails die allgemeinen Details für einen Serviceauftrag überprüfen und 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.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Eindeutige, vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer. **Hinweis:** Sowohl Kundenaufträge als auch Serviceaufträge haben eine zugewiesene ID mit dem Präfix ORD. Weitere Informationen zu Kundenaufträgen finden Sie unter • Manuelle Produktbestellungen erstellen, ändern und stornieren • Wählen, überprüfen, überarbeiten oder fordern Sie die Stornierung eines Kundenauftrags an
Account	Name des Kundenaccounts **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Kontakts für den Auftrag.
Auftragsdatum	Datum, an dem Sie den Serviceauftrag erhalten haben.
PONR	Option, die angibt, ob diese Bestellung über den Punkt ohne Rückkehr hinausgeht. • Diese Option zeigt an, dass Sie den Auftrag nicht überarbeiten oder eine Stornierung anfordern können, während der Erfüllungsprozess ausgeführt wird. ○ Sie können nicht auf **„Bestellung überarbeiten“** oder **„Bestellung stornieren“** klicken, um zu versuchen,

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

Feld	Beschreibung
	die Auftragsposition zu ändern oder eine Stornierung dafür anzufordern. ○ Wenn eine Auftragsposition als PONR gekennzeichnet ist, wird der übergeordnete Auftrag auch als PONR gekennzeichnet. Wenn der übergeordnete Auftrag als PONR bezeichnet wird, werden die zugehörigen Einzelposten ebenfalls als PONR bezeichnet. Wenn eines der Einzelposten in einem Auftrag PONR erreicht, können Sie die anderen Einzelposten im gleichen Auftrag nicht überarbeiten. • Wenn diese Option deaktiviert ist, können Sie die Bestellung dennoch überarbeiten oder eine Stornierung anfordern. Der Wert für diese Option ist eine vom System zugewiesene Kennzeichnung, die Sie nicht manuell aktualisieren können.
Auftragskategorie	Kategorie, die die Art des Auftrags angibt. **Produkt** Produktbestellung: Der Kunde bestellt ein Produkt. **Service** Serviceauftrag: Anforderung der Wartung eines Produkts oder der Installation eines Services. **Hinweis:** Serviceaufträge haben wie Kundenaufträge eine ID mit dem Präfix **ORD(nnn)**. Über das Feld **Auftragskategorie** können Sie den Auftragstyp leicht identifizieren.
Status	Indikator des aktuellen Verarbeitungsstatus für den Serviceauftrag, einschließlich aller zugehörigen Positionen.Um eine Liste der ausgewählten Status anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ). **Hinweis:** Eine umfassende Liste der Serviceauftragsstatus mit detaillierten Beschreibungen finden Sie unter Serviceauftragsstatus.
Erfüllungstyp	Typ der Erfüllungsaktion für den Serviceauftrag. **Liefern**

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Liefern Sie bestellte Artikel an den Kunden, wenn der Auftrag erfüllt ist. **Qualifizieren** Überprüft die Durchführbarkeit der im Serviceauftrag angeforderten Services. Ohne die Services für den Auftrag tatsächlich zu aktivieren oder bereitzustellen, wird er normalerweise mit einem anderen Satz von Aufgaben verarbeitet. Wenn alle vorherigen Aufgaben abgeschlossen sind, kann die Verarbeitung für die zugehörigen Service- oder Ressourcenauftragsaufgaben beginnen.
Version	Aktuelle Version des Serviceauftrags. Gibt an, wie oft der Serviceauftrag während des Erfüllungsprozesses überarbeitet wurde. Ein neuer Auftrag ohne Überarbeitungen hat die Version 1 (eins) und wird für jede Überarbeitung während der Ausführung automatisch hochgezählt.
Revisionsvorgang	Typ des Überarbeitungsvorgangs, der in der aktuellen Version des Serviceauftrags stattfindet, falls vorhanden: **Keine** Für den Serviceauftrag findet keine Aktualisierung oder Stornierung statt. Diese Einstellung ist der Standardwert für neue Aufträge. **Aktualisieren** Für den Serviceauftrag wurde eine laufende Überarbeitung für Kontakt, Merkmal oder Preis übermittelt. **Abbrechen** Der Serviceauftrag wurde storniert oder wird gerade storniert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Detailbereich „Kundenauftrag“: weitere Serviceauftrags-Detailfelder

Im Detailbereich „Kundenaufträge“ – Im Abschnitt „Weitere Serviceauftragsdetails“ können Sie zusätzliche Details für einen Serviceauftrag überprüfen und ändern.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Serviceauftragsbezogene Domänenbestellformulare in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Mit den serviceauftragsbezogenen Domänenauftragsformularen können Sie die Domänenserviceaufträge, Servicespezifikationen und Ressourcenaufträge für einen ausgewählten Serviceauftrag überprüfen und ändern.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Reihenfolgenfelder für Domänenressourcen

Im Formular „Domänenressourcenauftrag“ können Sie die Domänenressourcenaufträge überprüfen und ändern, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Ressourcenreihenfolge	Detailabschnitt für Ressourcenauftrag.
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Ressourcenreihenfolgenummer.
Account	Name des Kundenaccounts **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol (ⓘ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol (📅), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Ressourcenreihenfolge.
Status	Aktueller Status für die Ressourcenreihenfolge. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil (▼):

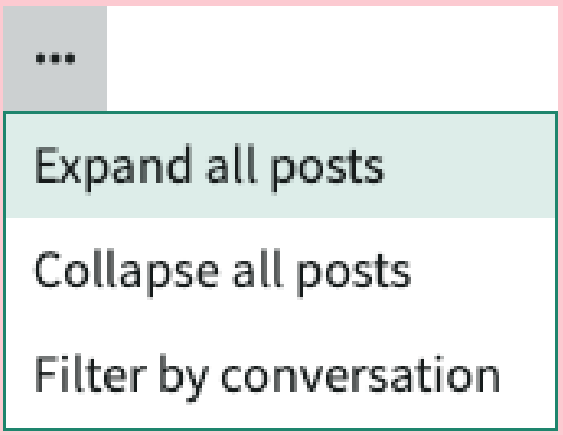
Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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
	Entwurf Produkt, Service oder Ressource, dem/der neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenbestellung oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgeschlossen ist. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Hinweis:** Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. **Abgebrochen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Ressourcenauftrag zum Abschluss der verbleibenden Arbeit zugewiesen wird.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordnete Ressourcenreihenfolge (falls vorhanden) für diese Ressourcenreihenfolge
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für die Ressourcenreihenfolge.

Automatische Übersetzung

© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von 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	Erweiterte Beschreibung für die Ressourcenreihenfolge.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur für interne Zwecke und kann nicht vom Kunden angezeigt werden. Geben Sie den Text der Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Aktivitätenstrom-Abschnitt zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Ressourcenauftrag stattgefunden haben. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Ressourcenauftrag. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

Felder des Domänen-Serviceauftrags

Das Formular „Domänenserviceauftrag“ ermöglicht Ihnen das Überprüfen und Ändern der Domänenserviceaufträge, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

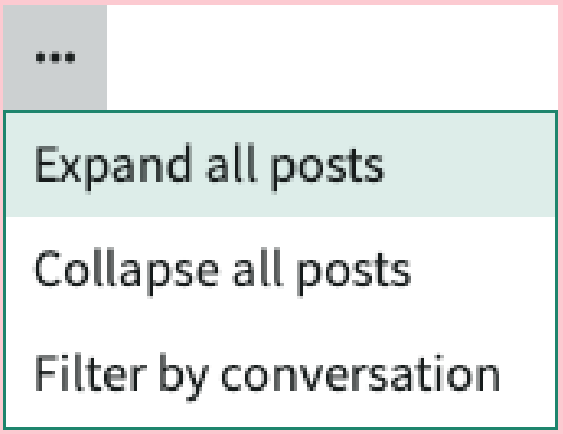
Feld	Beschreibung
Serviceauftrag	Abschnitt mit Serviceauftragsdetails.
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Serviceauftragsnummer.
Account	Name des Kundenaccounts **Hinweis:** Um die zugehörigen Felddetails anzuzeigen, suchen Sie nach zugehörigen Datensätzen, oder öffnen Sie einen Kalender wie folgt: • Klicken Sie auf das Detailsymbol ( ), um die zugehörigen Details für das Feld anzuzeigen. • Klicken Sie auf das Suchsymbol ( ), um nach zugehörigen Datensätzen zu suchen. • Klicken Sie auf das Kalendersymbol ( ), um einen Kalender zu öffnen und ein Datum für die Datumseingabefelder auszuwählen.
Kontakt	Name des Ansprechpartners im Account.
Auftragspositionselement	Eindeutige vom System zugewiesene Bestellpositionsnummer.
Status	Aktueller Status für den Serviceauftrag. Um eine Liste der Auswahlmöglichkeiten anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil ( ): **Entwurf** Produkt, Service oder Ressource, dem/der neue Aufgaben zugewiesen sind oder die auf den Start warten. **Qualifiziert** Alle erforderlichen Aufgaben, die abgeschlossen sind. Die Verarbeitung für das Produkt, den Service, die Ressourcenbestellung oder die zugehörigen Aufgaben kann beginnen. **In Bearbeitung**

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die noch ausgeführt wird. **Abgeschlossen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgeschlossen ist. Es handelt sich um einen vom System zugewiesenen Status. **Hinweis:** Nachdem Service Desk-Mitarbeiter alle Erfüllungsaufgaben für den gesamten Produkt-, Service- oder Ressourcenauftrag abgeschlossen haben, wird der Status automatisch auf Geschlossen – vollständig gesetzt. **Abgebrochen** Produkt-, Service- oder Ressourcenauftragsverarbeitung, die abgebrochen wurde.
Zuweisungsgruppe	Name der Gruppe, der der Serviceauftrag für die Ausführung verbleibender Arbeiten zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name der Person, der die verbleibende Arbeit zugewiesen ist.
Übergeordnet	Übergeordneter Serviceauftrag für diesen Serviceauftrag (sofern vorhanden).
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung für den Serviceauftrag.
Beschreibung	Erweiterte Beschreibung für den Serviceauftrag.
Verfassen	Textblock für Arbeitsnotiz.
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text der privaten Arbeitsnotiz für die Produktbestellung. Dieser Arbeitsnotiztext dient nur für interne Zwecke und kann nicht vom Kunden angezeigt werden. Geben Sie den Text der

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

Feld	Beschreibung
	Arbeitsnotiz ein, und klicken Sie dann **auf Arbeitsnotizen veröffentlichen (privat)**.
Aktivität	Abschnitt „Aktivitätenstrom“ zum Anzeigen aller Verarbeitungsaktivitäten, die bisher für den Serviceauftrag stattgefunden haben. Diese Liste enthält die Verarbeitungsaktivitäten und Änderungen an den Feldwerten, die für den Serviceauftrag vorgenommen wurden. So erweitern, reduzieren oder filtern Sie nach Aktivitätenstrom: • Klicken Sie auf das Filtersymbol für den Aktivitätenstrom ( ), um nach zusätzlichen Kommentaren, Anhängen oder Status zu filtern. • Klicken Sie auf das Symbol „Weitere Optionen“ ( ), und wählen Sie dann das entsprechende aus: 
Anhänge	Dateianhänge für den Serviceauftrag. Klicken Sie auf **Durchsuchen**, um die Datei als Anhang hinzuzufügen.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Felder für Servicespezifikationen

Im Formular „Servicespezifikation“ können Sie die Servicespezifikationen überprüfen und ändern, die einem Serviceauftrag zugeordnet sind.

Feld	Beschreibung
Nummer	Eindeutige, vom System zugewiesene Nummer der Servicespezifikation.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicespezifikation.
Typ	Typ der Spezifikation. **Waren** Spezifikation für die von Ihnen verkauften Waren. **Service** Spezifikation für einen Service, den Sie Ihrem Kunden bereitstellen. **Netzwerk** Produktspezifikation für ein Netzwerk.
Startdatum	Effektives Startdatum der Produktspezifikation.
Enddatum	Gültigkeitsdatum der Produktspezifikation.
Beschreibung	Kurze Beschreibung der Servicespezifikation.
Status	Status der Servicespezifikation. **Veröffentlicht** Gibt eine veröffentlichte Servicespezifikation zur Verwendung in einem Produktangebot an
Produktcode	Produktcode für die Spezifikation.
Produktlinie	Produktlinie für die Spezifikation.
Kosten zu Unternehmen	Kosten, die dem Unternehmen für diese Servicespezifikation entstehen. Dieses Feld dient nur zur Gewinnberechnung.
Zusammenfassung	Option, die angibt, dass die Produktspezifikation eine komplexe Enterprise-Produktspezifikation ist. Ein zusammengesetztes Produkt besteht normalerweise aus einer übergeordneten Spezifikation bzw. Rahmenspezifikation und mehreren untergeordneten Spezifikationen, die jeweils eigene Merkmale aufweisen. Zusammengefasst bilden sie ein einzelnes komplexes 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.

Feld	Beschreibung
Installation erforderlich	Option, die angibt, ob das zugeordnete Produkt eine Installation beim Kunden vor Ort erfordert.
Standortspezifisch	Option, die angibt, dass diese Servicespezifikation die Eingabe der Standortdetails in einem Serviceauftrag zur Erfüllung und Installation erfordert.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Formular „Spezifikationsversionen“ in Order Management for Telecommunications, Media, and Technology

Im Formular „Spezifikationsversionen“ können Sie Versionsinformationen für eine ausgewählte Spezifikation anzeigen, bevor Sie sie stilllegen oder archivieren.

Spezifikationsversionen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Produktspezifikationsversion.
Anzeigename	Anzeigename, der für die Spezifikation in Now Platform angezeigt wird, wenn diese Version der Spezifikation gültig ist.
Version	Versionsnummer, die dieser Spezifikationsversion zugewiesen ist.
Status	Status der Produktspezifikationsversion: **Entwurf** Nicht veröffentlichte Produktspezifikationsentwurfsversion, die beim ersten Erstellen des Spezifikationsdatensatzes zugewiesen wird. **Veröffentlicht** Veröffentlichte Produktspezifikationsversion, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung in einem Produktangebot veröffentlichen. **Deaktiviert** Produktspezifikationsversion, die stillgelegt ist und nicht in einem Produktangebot oder zum Erstellen einer anderen Spezifikationsversion verwendet werden kann.

Automatische Übersetzung

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

Spezifikationsversionen (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Archiviert Produktspezifikation, die im Bestell- oder Erfüllungsprozess nicht mehr verwendet wird.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Spezifikationsversion.
Erstellt von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Spezifikationsversion erstellt hat.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Spezifikationsversion.
Aktualisiert von	ID des angemeldeten Benutzers, der die Spezifikationsversion zuletzt aktualisiert hat.

[End]

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