



Yokohama Proactive Service Experience Workflows

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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. Eine 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

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

Inhaltsverzeichnis

Proactive Service Experience Workflows.....	5
Proactive Service Experience Workflows erkunden.....	6
Proactive Service Experience Workflows.....	7
Proactive Service Experience Workflows und Incident-Management innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich.....	10
Proactive Service Experience Workflows konfigurieren.....	12
Proactive Service Experience Workflows installieren.....	12
Fügen Sie Anwender zu Zuweisungsgruppen hinzu.....	14
Proactive Service Experience Workflows verwenden.....	14
Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows in Incident-Management.....	14
Über die Eskalation von Incidents.....	18
Überprüfen von Kunden- oder Partner-Accounts in Proactive Service Experience Workflows.....	21
Automatische Erstellung von Fällen und Aktualisierungen aus Incidents.....	30
Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung.....	33
Über Nachrichten, die in Eskalations-Workflows in verwendet werden Proactive Service Experience Workflows.....	34
Problemticketbenachrichtigungen bearbeiten.....	35
Proactive Service Experience Workflows-Referenz.....	42
Domänentrennung und Proactive Service Experience Workflows.....	42
Fallanwendung zu technischem Produktsupport.....	43
Falltyp „Technischer Produktsupport“.....	44
Datensatzseite „Technischer Produktsupport“.....	58
Tabelle für Fälle zu technischem Produktsupport.....	73
Playbook für Fall zu technischem Produktsupport.....	75
Integration eines Falls zu technischem Produktsupport mit externen Systemen in Richtung Süd.....	99
Kundenservice Problem-Management.....	101
Kundenservice Problem-Management erkunden.....	102
Kundenservice Problem-Management-Datenmodell.....	103
Kundenservice Problem-Management konfigurieren.....	105
Kundenservice Problem-Management aktivieren.....	105
Testdefinitionen einrichten.....	108
Kundenservice Problem-Management wird mit externen Systemen in Richtung Osten integriert.....	115
Kundenservice Problem-Management verwenden.....	116
Erstellen Sie im Arbeitsbereich einen Serviceproblemfall.....	116
Erstellt im Kundenserviceportal einen Serviceproblemfall.....	118
Diagnostizieren und lösen Sie einen Serviceproblemfall.....	119
Kundenservice Problem-Management-Referenz.....	122
Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten.....	122
Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften.....	125

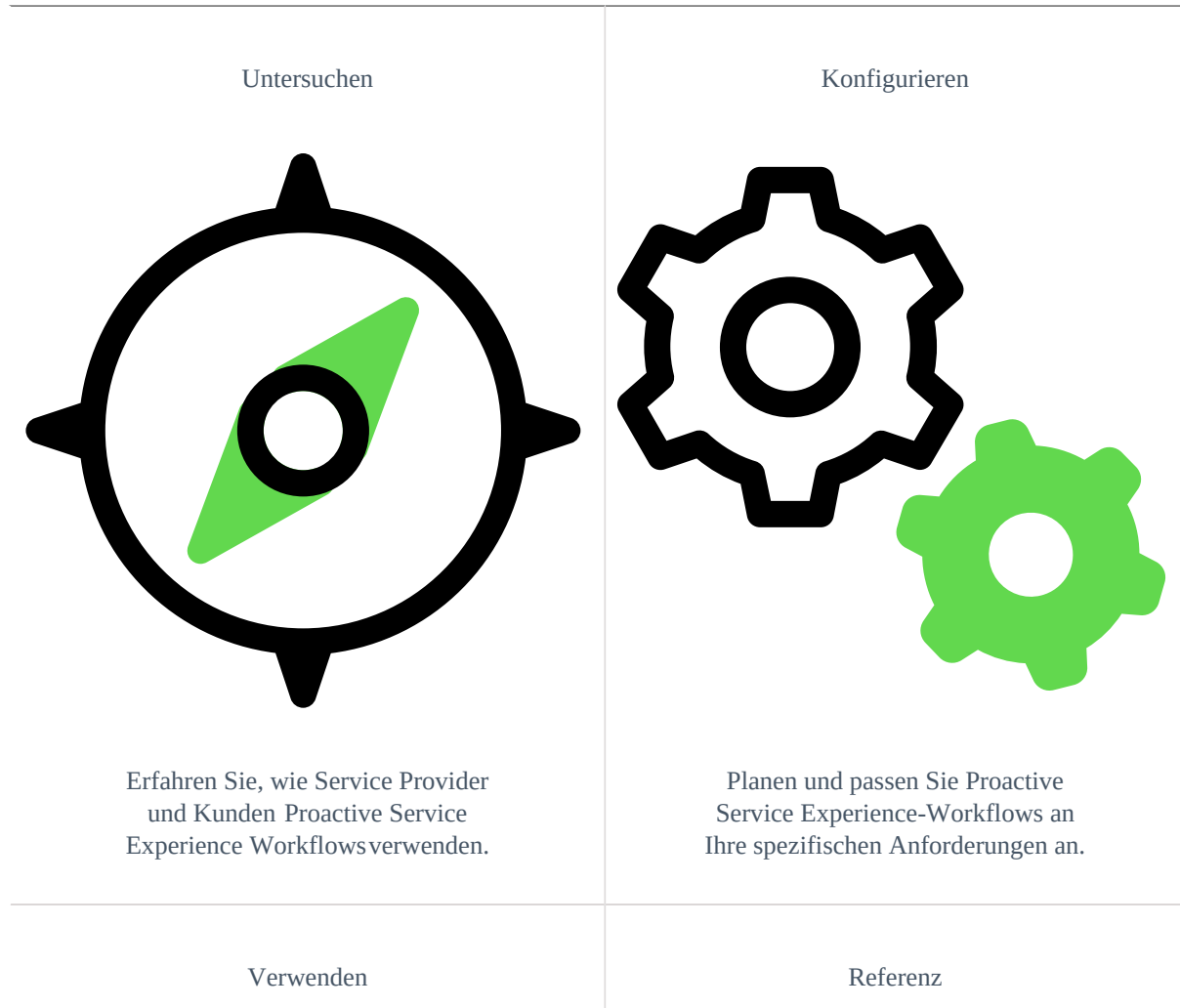
Domain Separation und Kundenservice Problem-Management.....	126
---	-----

Proactive Service Experience Workflows

Die Anwendung „Proaktive Service-Experience-Workflows“ bietet TMT-Service Providern (Telecommunication, Media, and Technology) eine Möglichkeit, End-to-End-Support bereitzustellen, gleichzeitig die Auswirkungen auf die Kunden zu verstehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation zu bieten.

In diesem kurzen Video erhalten Sie eine Einführung in die Anwendung Proactive Service Experience Workflows.

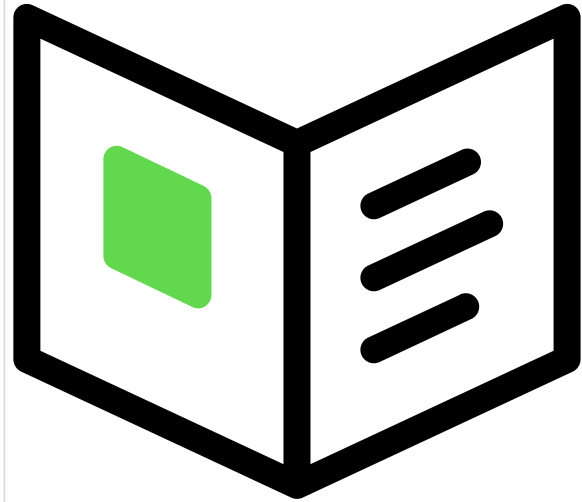
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>



Automatische Übersetzung



Verwenden Sie proaktive Service Experience-Workflows, um die vom Netzwerk initiierten Incidents zu lösen und die betroffenen Kunden zu benachrichtigen.



Erfahren Sie mehr über Anwenderrollen, Hauptkomponenten und Domain Separation in Proactive Service Experience Workflows.

Zusätzliche Ressourcen:

- Weitere Informationen zu Neuerungen und Änderungen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows](#) .
- Melden Sie sich bei Ihrem Konto ServiceNow® an, und finden Sie zusätzliche Informationen zum Implementieren und Bereitstellen von Funktionen für den Proactive Service Experience-Workflow unter [Now Create](#) .
- Greifen Sie auf Echtzeitkurse, selbstgesteuerte Schulungen und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Im [Customer Success Center](#) finden Sie nützliche Ressourcen für Ihre Rolle, und erkunden Sie Best Practices.
- Tauschen Sie sich mit anderen Anwendern des Proactive Service Experience-Workflows in der [Now Community](#) aus.

Proactive Service Experience Workflows erkunden

Proaktive Service Experience-Workflows erweitern den Service Operations-Arbeitsbereich und geben Service Desk-Mitarbeitern Automatisierung und Transparenz, einschließlich des Kunden- und Geschäftskontexts. So können Service Provider Serviceprobleme schnell und proaktiv, in der richtigen Reihenfolge und mit vollständiger Transparenz lösen.

Proactive Service Experience Workflows capabilities

Die Anwendung bietet End-to-End-Support, analysiert die Auswirkungen auf Kunden und ermöglicht eine transparente Kommunikation zwischen allen am Supportprozess beteiligten Parteien. Mit Proactive Service Experience Workflows können Service Provider:

Fähigkeiten	Schlüsselfunktionen
Identifizieren Sie betroffene Kundenaccounts basierend auf einem oder mehreren Konfigurationselementen, die vorgelagerten Services zugeordnet sind, die an eine Installationsbasis gebunden sind.	Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows in Incident-Management
Verwenden Sie mit dem Betriebsaccount 360 Daten aus ITSM und CSM, um Detailinformationen zu Kundenaccounts anzuzeigen und wichtige Informationen zum Account anzuzeigen.	Überprüfen von Kunden- oder Partner-Accounts in Proactive Service Experience Workflows
Generieren Sie proaktive Fälle, die Synchronisierungen bestimmter Felder beim Einfügen von Fällen, beim Lösen von Incidents oder beim Schließen einer Change-Anforderung beinhalten.	Umleitung zum richtigen Falltyp
Reduzieren Sie mit erweiterten Formularen für Incidents und Change-Anforderungen in Service Operations-Arbeitsbereich das administrative Setup und den Verwaltungsaufwand.	Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung
Lösen Sie kleinere Fälle ohne Eingreifen von Kundensupport-Mitarbeitern.	Automatische Erstellung von Fällen und Aktualisierungen aus Incidents
Stellen Sie Mitarbeitern des technischen Supports Funktionen für die Kommunikation mit externen Kunden zur Verfügung, ohne zwischen Incident- oder Change-Anforderungen und zugehörigen Falldatensätzen navigieren zu müssen.	Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows in Incident-Management
Verwenden Sie fünf einzigartige Workflow-Studio-Flows, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden können.	Proactive Service Experience Workflows
Eskalieren Sie Incidents, um anhand einer vorkonfigurierten Entscheidungstabelle schnellere Maßnahmen zu erzielen.	Über die Eskalation von Incidents
Erstellen Sie Incident-Datensätze von bestimmten API-Clients basierend auf den TMF621-REST-API-Standards des TM Forums.	Incident in Proactive Service Experience Workflows erstellen
Verwenden Sie dedizierte Rollen, mit denen Mitarbeiter des technischen Supports sowohl ITSM als auch CSM und die Anwendungen anzeigen können.	Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten

Informationen zu den Architekturkomponenten der Anwendung Proactive Service Experience Workflows finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows](#).

Proactive Service Experience Workflows

Die Architektur der Anwendung Proactive Service Experience Workflows besteht aus mehreren Komponenten.

Die Hauptkomponenten sind wie folgt:

- Flows und Subflows
- Eskalationsstufen
- Entscheidungstabellen
- Nachrichten
- Business-Regel
- Client-Skripts
- Systemeigenschaften
- Rollen
- Zuweisungsgruppen
- Service Operations-Arbeitsbereich

Entscheidungstabellen

Basierend auf der definierten Bedingung arbeitet Workflow-Studio mit der Entscheidungstabelle „Richtlinie für Incident-Eskalation“ [sys_hub_flow], um zu bestimmen, welcher Subflow an bestimmten Eskalationspunkten generiert werden soll.

Nachrichten

Jeder Subflow in Proactive Service Experience Workflows ist mit einer Nachrichtendatei verknüpft, die Anweisungen für Agents bei der Problembehandlung, Eskalation und Lösung von vom Netzwerk initiierten Incidents enthält. Weitere Informationen zum Anpassen der Standardanweisungen für Ihre internen Problembehandlungsprozesse finden Sie unter [Nachrichtendateien anpassen](#).

Rollen

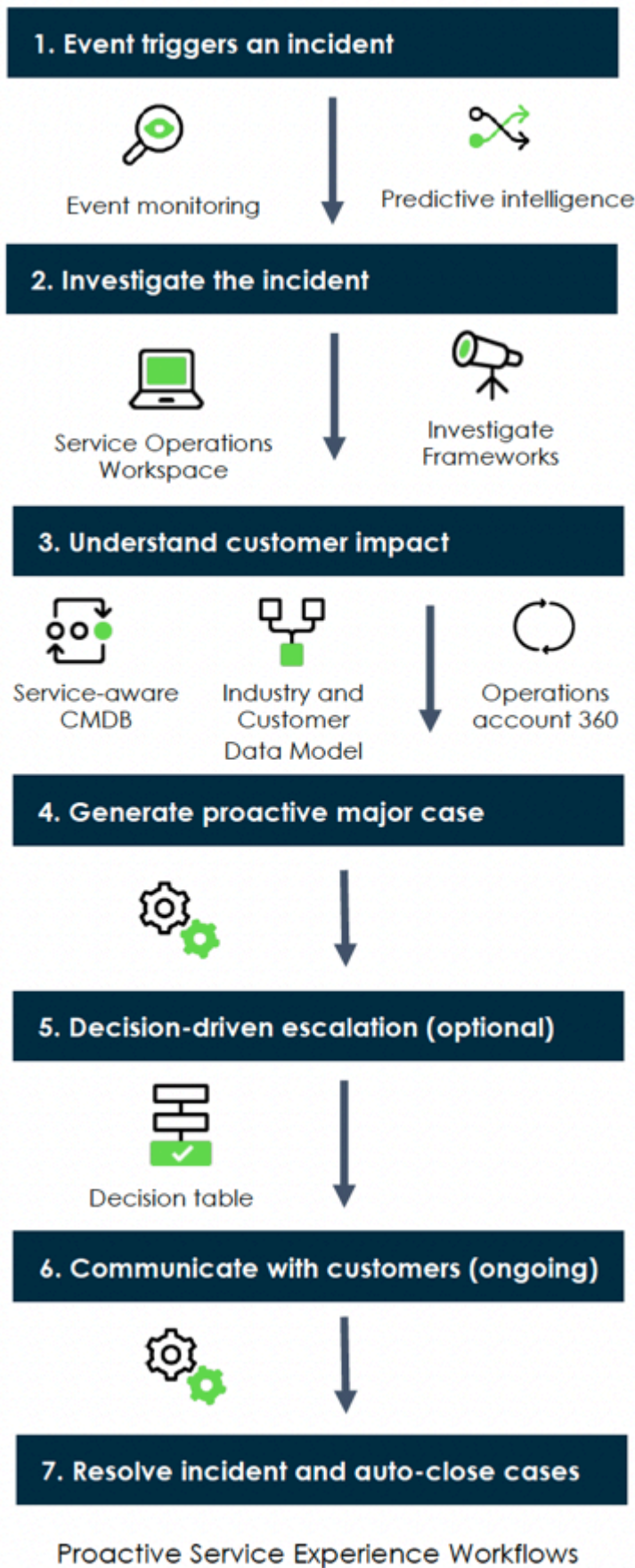
Die Rolle `sn_ind_tsm_core.noc_agent` ist mit der Anwendung Proactive Service Experience Workflows verfügbar. Wenn diese Rolle hinzugefügt wird, wird sichergestellt, dass der Mitarbeiter des technischen Supports die relevanten Informationen zwischen den Anwendungen ITSM und CSM sehen kann. Diese Rolle beinhaltet Folgendes:

- ITIL
- `wm_initiator`
- `wm_read`
- `sn_customerservice.case_viewer`
- `sn_customerservice.customer_data_viewer`

Diese Rolle enthält mehrere Zuweisungsgruppen, und auch andere Gruppen können die Administratorrolle besitzen. Die Rolle `sn_ind_tsm_sdwan.ticket_integrator` kann für Problemtickets verwendet werden, die aus den Anwendungsfällen der TMF 621 Open API erstellt wurden.

Proactive Service Experience Workflows Prozess

Das folgende Diagramm zeigt die Schritte des Prozesses Proactive Service Experience Workflows :



Automatische Übersetzung

Proactive Service Experience Workflows and Incident-Management innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich

Mit der Anwendung Service Operations-Arbeitsbereich können Sie sich einen Überblick darüber verschaffen, wie ein Netzwerk-Agent Aufgaben priorisieren und Incidents lösen kann.

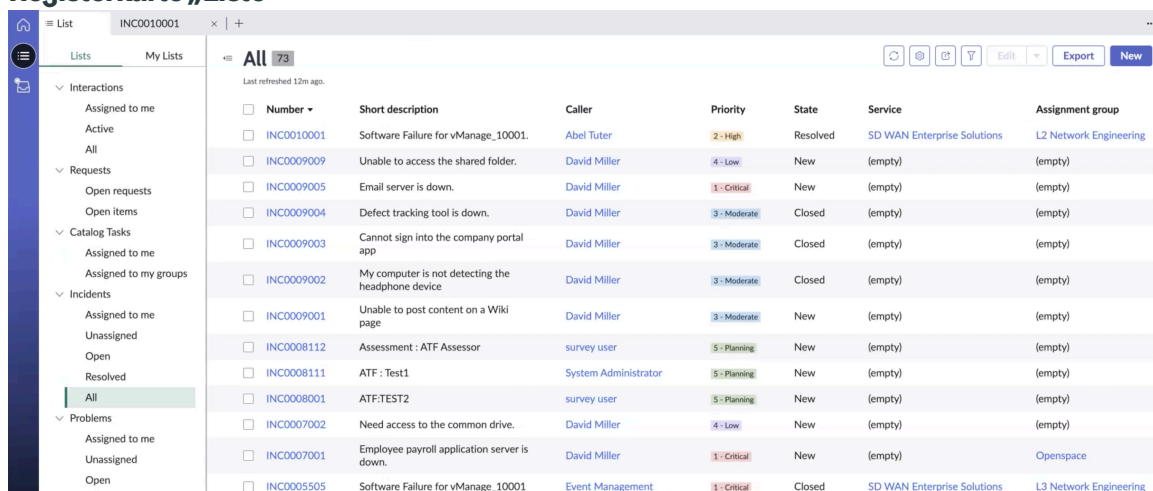
Anzeigen von Service Operations-Arbeitsbereich

Wählen Sie im Menü **Arbeitsbereiche** die **Option Service Operations-Arbeitsbereich** aus, und klicken Sie auf das **Homepage** -Symbol. Auf der Zielseite kann ein Netzwerk-Agent Incidents analysieren sowie Fälle und bevorstehende Aufgaben anzeigen. So zeigen Sie Folgendes an:

- **Listen:** Wählen Sie die Registerkarte **Listen** in Service Operations-Arbeitsbereich aus. Auf der Registerkarte Listen kann ein Netzwerkmitarbeiter die einzelnen Listen von Incidents und Aufgaben analysieren und dann die entsprechenden Maßnahmen ergreifen.

Das folgende Beispiel zeigt die Registerkarte Liste.

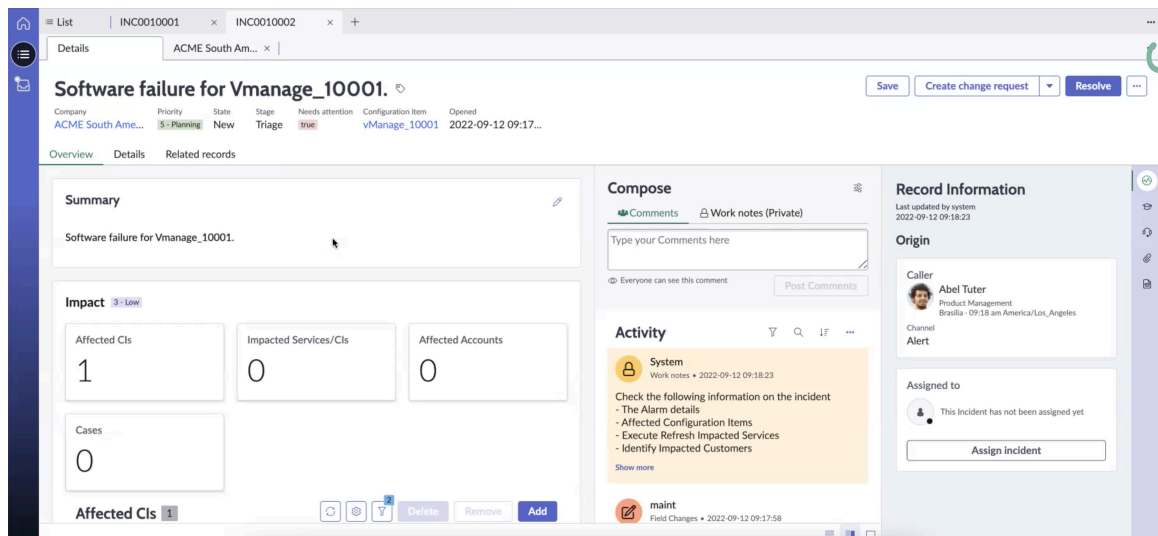
Registerkarte „Liste“



Number	Short description	Caller	Priority	State	Service	Assignment group
INC0010001	Software Failure for vManage_10001.	Abel Tuter	2 - High	Resolved	SD WAN Enterprise Solutions	L2 Network Engineering
INC0009009	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0009005	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	(empty)
INC0009004	Defect tracking tool is down.	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009003	Cannot sign into the company portal app	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009002	My computer is not detecting the headphone device	David Miller	3 - Moderate	Closed	(empty)	(empty)
INC0009001	Unable to post content on a Wiki page	David Miller	3 - Moderate	New	(empty)	(empty)
INC0008112	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008111	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0008001	ATF:TEST2	survey user	5 - Planning	New	(empty)	(empty)
INC0007002	Need access to the common drive.	David Miller	4 - Low	New	(empty)	(empty)
INC0007001	Employee payroll application server is down.	David Miller	1 - Critical	New	(empty)	Opspace
INC0005505	Software Failure for vManage_10001	Event Management	1 - Critical	Closed	SD WAN Enterprise Solutions	L3 Network Engineering

- **Datensätze:** Öffnen Sie einen beliebigen Aufgabendatensatz, um zu seiner Datensatzansicht zu navigieren (siehe folgendes Beispiel).

Datensatzansicht



Software failure for Vmanage_10001.

Company: ACME South Am... | Priority: 5 - Planning | State: New | Stage: Triage | Needs attention: true | Configuration item: vManage_10001 | Opened: 2022-09-12 09:17:...

Overview | Details | Related records

Summary

Software failure for Vmanage_10001.

Impact 3 - Low

Affected CIs: 1 | Impacted Services/CIs: 0 | Affected Accounts: 0

Cases: 0

Affected CIs: 1

Compose

Comments | Work notes (Private)

Type your Comments here

Post Comments

Everyone can see this comment

Activity

System

Work notes • 2022-09-12 09:18:23

Check the following information on the incident

- The Alarm details
- Affected Configuration Items
- Execute Refresh Impacted Services
- Identify Impacted Customers

Show more

Record Information

Last updated by system
2022-09-12 09:18:23

Origin

Caller: Abel Tuter
Product Management
Brasilia - 09:18 am America/Los_Angeles

Channel: Alert

Assigned to

This Incident has not been assigned yet

Assign incident

Beispiel

Die Anwendung Proactive Service Experience Workflows wird automatisch ausgelöst, wenn im System ein Incident durch einen Warnungs-Flow erstellt wird. Ein technischer Support kann diese Warnung manuell in Service Operations-Arbeitsbereiche erstellen. Es kann auch von einem externen Fehlerverwaltungssystem mithilfe der TMF 621-Integration generiert werden.

Im folgenden Beispiel wird veranschaulicht, wie Proactive Service Experience Workflows zur Lösung eines durch ein externes Netzwerk initiierten Incident verwendet wird. In diesem Beispiel

1. Ein externes Fehlermanagementsystem mit TMF 621-Integration sendet eine Warnung, die die Erstellung eines Incident-Datensatzes mit den folgenden Werten auslöst:
 - Kurzbeschreibung und Beschreibung: Vmanage_10001 konnte nicht neu gestartet werden, nachdem ein Change implementiert wurde.
 - Konfigurationselement: Vmanage_10001 (SD-WAN CI-Klasse)
 - Kategorie: SD-WAN
 - Unterkategorie: Protokollfehler
 - Betroffene Kunden: 5
2. Ein Mitarbeiter des technischen Supports öffnet den Incident-Datensatz im Service Operations-Arbeitsbereich und sieht im Abschnitt „**Übersicht**“ die Liste der betroffenen Services und Accounts.
3. Der Techniker des technischen Supports selektiert die Probleme, indem er die neuesten Changes in Agent Assist überprüft, die den Ausfall ausgelöst haben.
4. Der Mitarbeiter des technischen Supports startet dann den SD-WAN-Controller neu und wählt **Proaktive Fälle generieren** im Abschnitt „Fälle“. Ein schwerwiegender Fall und fünf untergeordnete Fälle werden generiert, und Benachrichtigungen werden an die primären Kontakte der betroffenen Accounts gesendet.
5. Wenn ein schwerwiegender Fall erstellt wurde, benachrichtigt der Techniker des technischen Supports den Manager für schwerwiegende Probleme über einen potenziell schwerwiegenden Ausfall. Der Major Issue Manager verwaltet den Datensatz für schwerwiegende Fälle und die Kommunikation mit den technischen Teams und den betroffenen Kunden.
6. Der technische Support-Mitarbeiter (TSE) erkennt, dass das Gerät nicht neu gestartet werden kann und möglicherweise komplett ausgefallen ist. Der TSE ändert das Feld Unterkategorie in Gerätefehler, wählt die **UI-Aktion Eskalieren** aus und gibt eine Arbeitsnotiz ein.
7. Das L2-Supportteam der nächsten Ebene empfängt den Incident und aktualisiert den Datensatzstatus.
8. Der L2-Mitarbeiter des technischen Supports versucht, die Probleme auf dem SD-WAN-Controller zu beheben, und startet das Configuration Item erfolgreich neu. Bei vier von fünf betroffenen Accounts ist das Problem gelöst, beim fünften Account treten jedoch immer noch Probleme auf.
9. Um weitere Probleme mit dem fünften Account zu diagnostizieren, führt der Mitarbeiter des technischen L2-Supports die folgenden Schritte aus:
 - Aktiviert das Kontrollkästchen neben dem Falldatensatz auf der Seite „Übersicht“.
 - Wählt die **UI-Aktion Notify** aus, um eine Nachricht mit zusätzlichen Kommentaren an die Kontaktperson im Falldatensatz zu senden.

10. Die Kontaktperson erhält den zusätzlichen Kommentar und führt einige zusätzliche Schritte aus. Wenn der Service wiederhergestellt wird, aktualisiert der Kontakt den Status im CSM -Portal.
11. Als der L2-Mitarbeiter des technischen Supports die zusätzlichen Kommentare im Incident-Datensatz sieht, ändert er das Feld Status in **Gelöst**.

Die Lösungsinformationen werden in jeden Falldatensatz kopiert, während der Manager für schwerwiegende Probleme den schwerwiegenden Falldatensatz und alle zugehörigen Fälle löst.

Proactive Service Experience Workflows konfigurieren

Sie können Proactive Service Experience Workflows so konfigurieren, dass Sie Benutzer zu Zuweisungsgruppen hinzufügen können. Sie können auch anwenderdefinierte Anweisungen für Techniker erstellen, um sie bei der Lösung von Netzwerkproblemen durch automatisch bereitgestellte Workflows zu unterstützen.

Proactive Service Experience Workflows installieren

Wenn Sie ein Benutzer mit der Rolle „Systemadministrator“ sind, können Sie die Anwendung Proactive Service Experience Workflows installieren.

Vorbereitungen

Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Rufen Sie eine Berechtigung für ab ServiceNow Produkt oder Anwendung](#) .

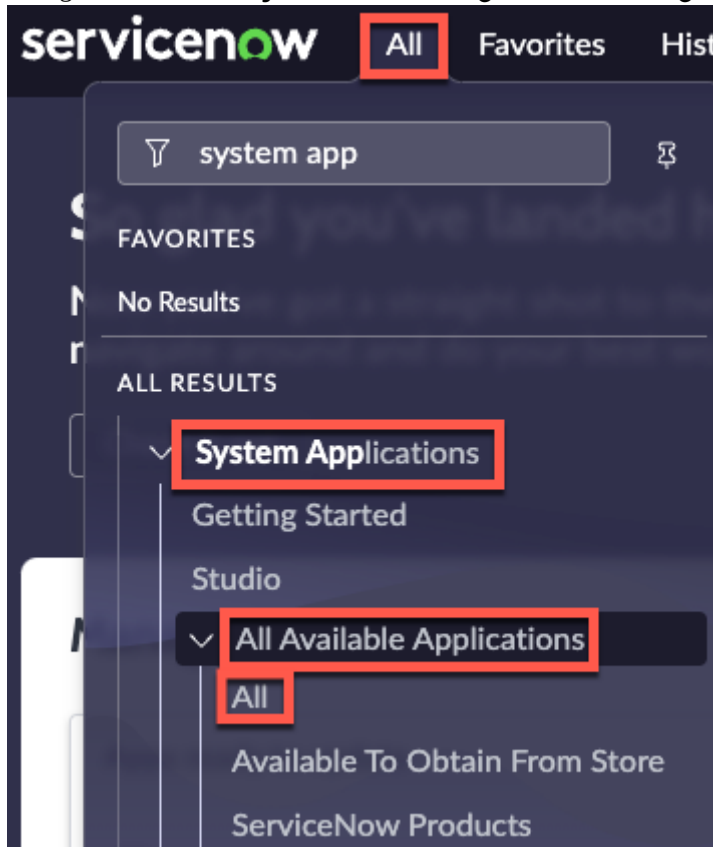
- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert worden sein:
 - Kundenservice-Management
 - Kundenservice mit Servicemanagement
 - Service Operations-Arbeitsbereich

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Core-Anwendung Telecom wird mit Proactive Service Experience Workflows installiert:

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Proactive Service Experience Workflows (sn_ind_tsm_sdwan).

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

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.

Alle abhängigen Plugins und Anwendungen, die enthalten sind oder installiert werden müssen, werden im Dialogfeld aufgelistet.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden aus**.

(Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

**Wichtig:**

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Fügen Sie Anwender zu Zuweisungsgruppen Proactive Service Experience Workflows hinzu

Fügen Sie den Zuweisungsgruppen Proactive Service Experience Workflows Benutzer hinzu, damit sie über die erforderliche Rolle verfügen und zur Lösung von vom Netzwerk initiierten Problemen auf der entsprechenden Eskalationsebene zugewiesen werden können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen**.
2. Wählen Sie den Gruppennamen aus.
Es gibt folgende vier Zuweisungsgruppen:
 - Netzwerkkoordinatoren
 - L1 Netzwerktechnik
 - L2 Netzwerk-Engineering
 - L3 Netzwerktechnik
3. Wählen Sie **Bearbeiten** in der zugehörigen Liste „Gruppenmitglieder“.
4. Wählen Sie einen oder mehrere Namen in der Liste Sammlung aus.
5. Wählen Sie **Hinzufügen**.
6. Wählen Sie **Speichern**.

Proactive Service Experience Workflows verwenden

Mit ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows können Sie helfen, vom Netzwerk initiierte Incidents zu lösen und betroffene Kunden proaktiv zu benachrichtigen. Diese Anwendung erweitert die Anwendung Incident-Management für allgemeine SD-WAN-Serviceprobleme, die von Netzwerkverwaltungssystemen erkannt werden.

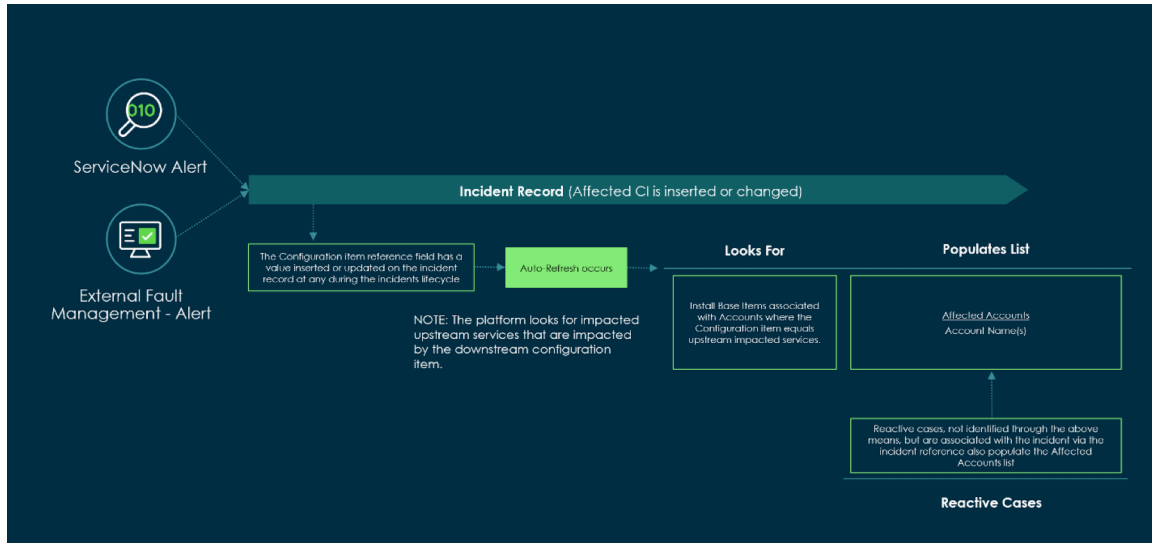
Über das Identifizieren betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows in Incident-Management

Ein Incident-Datensatz wird erstellt, wenn ein Event Management-System eine Warnung generiert und die betroffenen Accounts unter Service Operations-Arbeitsbereich angezeigt werden können.

Wenn sich der Techniker des technischen Supports bei Service Operations-Arbeitsbereich anmeldet, werden das betroffene Konfigurationselement, die betroffenen Services und die betroffenen Kunden im Abschnitt Übersicht aufgelistet. Diese Details werden automatisch aktualisiert, wenn das Configuration Item im Incident-Datensatz aktualisiert wird. Wenn das Configuration Item aktualisiert wird, wird das Skript „**Betroffene**

Services neu laden“ automatisch ausgelöst und ruft Services ab, bei denen ein Ausfall oder eine Verschlechterung auftritt. Die betroffenen Services, die den Accounts zugeordnet sind, werden identifiziert und aktualisiert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter CSM des Typs dem Incident-Datensatz einen Fall zuordnet, wird außerdem die Liste der betroffenen Accounts aktualisiert. Wenn die Liste „Betroffener Account“ aktualisiert wird, sind die Auswirkungen auf den Kunden für die Supportteams sichtbar, die an dem Incident-Datensatz arbeiten.

Das folgende Diagramm zeigt die Schritte zum Erstellen eines Incident-Datensatzes.



i Hinweis:

Der Change-Management-Workflow folgt demselben Prozess. Wenn ein Konfigurationselement in einem Change-Anforderungsdatensatz aktualisiert wird, wird das Skript **Betroffene Services neu laden** ausgelöst, und die betroffenen Accounts werden abgerufen. Da das Feld des Konfigurationselements schreibgeschützt ist, müssen Sie sicherstellen, dass dieses Feld ausgefüllt wird, bevor das Skript ausgelöst wird. Unter [Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung](#) finden Sie weitere Details.

Incident in Proactive Service Experience Workflows erstellen

Erstellen Sie einen Incident-Datensatz in Proactive Service Experience Workflows, um ein Problem zu dokumentieren, mit dem ein Kunde konfrontiert wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER, admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich > Incidents > Alle**.
2. Wählen Sie in der Incident-Listenansicht **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incident.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Nummer	Eindeutige vom System generierte Incident-Nummer.

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Kunden-Account, bei dem ein Netzwerkproblem aufgetreten ist.
Anrufer	Benutzer, der Sie bezüglich eines Problems kontaktiert hat.
Standort	Standort des Anrufers.
Kanal	Zum Erstellen des incident verwendete Kommunikationsmethode. Verfügbare Optionen: ○ Chat ○ E-Mail ○ Telefon ○ Überwachung ○ Self-Service ○ Virtual Agent ○ Walk-in
Status	Status des incident durch mehrere Lösungsphasen.
Auswirkung	Messwert für die Auswirkung eines Incidents oder Problems.
Dringlichkeit	Maß dafür, wie lange die Lösung hinausgezögert werden kann, bis ein Incident oder Problem erhebliche geschäftliche Auswirkungen hat.
Priorität	Basierend auf Auswirkung, Dringlichkeit und wie schnell die Lösung abgeschlossen werden kann.
Service	Betroffener Business-Service.
Serviceangebot	Serviceangebot, das aus mindestens einer Servicezusage besteht, die das Serviceniveau für die Verfügbarkeits-, Umfangs-, Preis- und Verpackungsoptionen eindeutig definiert.
Konfigurationselement	Betroffenes Configuration Item.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die den Incident bearbeitet.
Zugewiesen an	Benutzer, der an diesem Incident arbeitet. Wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert, wird das Feld Zugewiesen an gelöscht.
Zusätzliche Anmerkungen	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, können die zusätzlichen Kommentare sehen.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident gelöst werden kann, oder die Schritte, die ggf. zur Lösung des incident unternommen wurden.
Kategorie und Unterkategorie	Die Art des Problems. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Incident wird erstellt.

Erstellen Sie Fälle aus einem Incident-Datensatz in Proactive Service Experience Workflows

Erstellen Sie Fälle aus Datensätzen, um Netzwerkprobleme für Ihre Unternehmenskunden zu identifizieren und zu lösen.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe setzt voraus, dass bereits ein Workflow ausgelöst und eine Zuweisungsgruppe zugewiesen wurde.

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Workflow in Proactive Service Experience Workflows ausgelöst wurde, können Sie die Kunden und Systeme identifizieren, die von dem Netzwerkproblem betroffen sind. Sie können dann entweder automatisch einzelne Fälle für die betroffenen Kunden erstellen oder einen schwerwiegenden Fall und untergeordnete Fälle für eine größere Anzahl betroffener Kunden erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu *Service Operations-Arbeitsbereich*, und wählen Sie **Liste > Incidents > Offen**.
2. Wählen Sie einen Incident aus der Liste aus.
3. **Wahlweise:** Weisen Sie einen vorhandenen Incident zu.
4. Zeigen Sie die betroffenen Configuration Items (CIs) an, indem Sie die Karte **Betroffene CIs** auswählen.
5. Zeigen Sie die betroffenen Services an, indem Sie die Karte **Betroffene Services/ Konfigurationselemente** und **Betroffene Services neu laden** auswählen.
6. Zeigen Sie die betroffenen Accounts an, indem Sie die Karte **Betroffene Accounts** und **dann Betroffene Accounts identifizieren** auswählen.

Die Instanz ServiceNow® initiiert eine Aktion, um die betroffenen Services zu aktualisieren und die betroffenen Accounts zu finden.

7. Suchen Sie nach den Namen der betroffenen Kunden, indem Sie die Karte **Betroffene Accounts** auswählen und in der Spalte Name nachsehen.
In der Regel erstellt der Netzwerkkoordinator Fälle, um die betroffenen Kunden proaktiv über die vom Netzwerk initiierten Probleme zu informieren.
8. Generieren Sie proaktive Fälle für die betroffenen Kunden, indem Sie die Karte Fälle und **dann Proaktive Fälle generieren** auswählen.
 - Wenn die Anzahl der betroffenen Accounts kleiner als der Schwellenwert ist, erstellt diese Aktion einen Fall für jeden betroffenen Account. Andernfalls erstellt diese Aktion zuerst einen schwerwiegenden Fall und dann untergeordnete Fälle (einen Fall für jeden betroffenen Account).
 - Wenn Sie den Schwellenwert ändern möchten, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um den Wert der Systemeigenschaft `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` zu ändern.
 - Auf der Registerkarte **Fälle** wird der schwerwiegende Fall in den Spalten Account und Kontakt mit **[leer]** angegeben. Fälle, in denen diese Informationen ausgefüllt sind, sind untergeordnete Fälle dieses schwerwiegenden Falls.

9. Erstellen Sie einen Ad-hoc-Fall, indem Sie einen Fall aus der Liste auswählen und **Neu**wählen.
10. Benachrichtigen Sie einen Kunden, indem Sie einen Fall auswählen und **Kunden benachrichtigen** auswählen.
11. Geben Sie im Popup-Fenster Notify Customers (Kunden benachrichtigen) eine beschreibende Notiz ein, und wählen Sie **Notify (Benachrichtigen)** aus.

Im Feld **Aktivität** des Incident-Datensatzes und im ausgewählten Falldatensatz wird automatisch eine Notiz eingefügt. Wenn Ihr Kunde den Fall mit einer Nachricht aktualisiert, erfolgt automatisch eine Synchronisierung mit dem Incident-Datensatz.

i Hinweis:

Standardmäßig ist die Funktion „Kunden benachrichtigen“ nicht aktiv. Als Administrator müssen Sie den Eigenschaftswert `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` auf TRUE festlegen. Deaktivieren Sie BR (Geschäftsregel) `Update case worknote for comments change`, um diese Funktionalität zu aktivieren.

12. Wenn Sie die wahrscheinliche Ursache des Incidents aktualisieren möchten, wählen Sie die Registerkarte **Ursache**, und speichern Sie Ihre Nachricht.
13. Lösen Sie einen Incident, indem Sie im Incident-Datensatz **Lösen** wählen. Geben Sie im Popup-Fenster „Lösen“ den Lösungscode und Lösungsnotizen ein, und wählen Sie **Lösen**.

i Hinweis:

Nur geringfügige Fälle werden automatisch geschlossen. Bei schwerwiegenden Fällen müssen Sie alle zugehörigen Fälle manuell schließen.

Ergebnisse

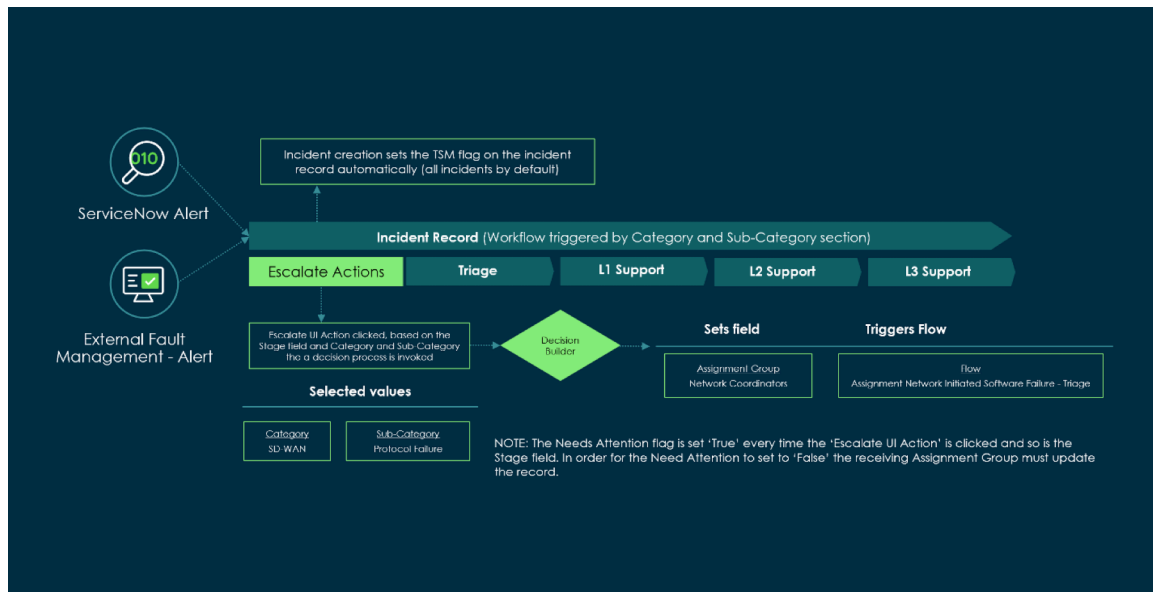
Wenn der Incident gelöst ist, wird das automatische Schließen zugehöriger Fälle ausgelöst.

- Wenn kein schwerwiegender Fall vorliegt, werden alle zugehörigen Einzelfälle gelöst und mit den Arbeitsnotizen aktualisiert. Die folgenden Feldwerte aus dem übergeordneten Incident-Datensatz werden auch in den zugehörigen Fällen ausgefüllt:
 - Details
 - Lösungscode
 - Wahrscheinliche Ursache
- Wenn ein schwerwiegender Fall vorliegt, werden die zugehörigen Fälle nicht automatisch gelöst, und in den Arbeitsnotizen des Incident-Datensatzes wird die Meldung „Diesem Incident ist ein schwerwiegender Fall zugeordnet“ hinzugefügt. Die folgenden Feldwerte aus dem übergeordneten Incident Datensatz in allen zugehörigen schwerwiegenden und untergeordneten Fällen ausgefüllt:
 - Details
 - Lösungscode
 - Wahrscheinliche Ursache

Über die Eskalation von Incidents

Eine Eskalation kann ausgelöst werden, wenn ein Incident mit der entsprechenden Kategorie und Unterkategorie erstellt wird und die **UI-Option Eskalieren** innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich ausgelöst wird.

Das folgende Diagramm bietet eine visuelle Darstellung des Eskalations-Flows.



Die folgenden Kategorie- und Unterkategoriewerte sind mit dem Basissystem verfügbar:

- Kategorie: SD-WAN
- Unterkategorie:
 - Linkfehler
 - Gerätefehler
 - Protokollfehler
 - Soft-WAN-Linkfehler
 - Softwarefehler

Die folgenden Werte sind für das Feld Phase in der Incident-Tabelle verfügbar:

- Selektierung
- L1-Ermittlung
- L2-Ermittlung
- L3-Ermittlung

Basierend auf den definierten Bedingungen (z. B. aktueller Phase, Kategorie und Unterkategorie) bestimmt die Entscheidungstabelle „Richtlinie zur Incident-Eskalation“ die Ergebnisse und gegebenenfalls die nächste Eskalationsstufe.

Incident Escalation Policy

Created: 2020-06-25 13:43:53 | Application: Telecom Core | Properties | Close

▼ Inputs [Add](#)

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [incident]	☒

[Add an input](#)

▼ Decision table

Conditions			Results		
	Category Incident Incident Category	Subcategory Incident Incident Subcategory	Stage Incident Incident sn_ind_tsm_core_stage	Assignment Group Group [sys_user_group]	Flow Flow [sys_flow_flow]
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

Die Entscheidungstabelle wird mit der Anwendung Proactive Service Experience Workflows bereitgestellt. Sie können die definierten Bedingungen und die Ergebnisse an Ihre Anforderungen anpassen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Tables](#).

Wenn ein Incident eskaliert wird, wird der Status des Felds Handlungsbedarf auf **Wahr** aktualisiert. Der Status kann vom Besitzer des Felds „Zuweisungsgruppe“ in „**Falsch**“ geändert werden.

i Hinweis:

Als Systemadministrator können Sie die Geschäftsregel **Handlungsbedarf festlegen Als falsch** konfigurieren.

Eskalieren Sie einen Incident in Proactive Service Experience Workflows

Eskalieren Sie einen Incident, um die Untersuchung und Diagnose dieses incident fortzusetzen. Durch die Eskalation eines incident können Sie eine erfahrenere Ressource um Hilfe bitten, damit das Problem schneller gelöst wird.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe geht davon aus, dass Sie an einem Incident gearbeitet haben und ihn an die nächste Eskalationsgruppe eskalieren müssen.

i Hinweis:

Stellen Sie sicher, dass der Administrator diese Rolle den Eskalationsgruppen zugewiesen hat. Informationen dazu, wie Administratoren Rollen zuweisen, finden Sie [unter Einer Gruppe eine Rolle zuweisen](#).

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_core.noc_agent

Prozedur

1. Navigieren Sie in *Service Operations-Arbeitsbereich* zu **Liste > Incidents > Offen** und wählen Sie einen Incident aus.
2. Wählen Sie im Formular „Incident-Datensatz“ in der Dropdown-Liste oben rechts **die Option Eskalieren** aus.

3. Geben Sie im Popup-Fenster „Notizen für die Eskalation erfassen“ eine beschreibende Notiz ein, und wählen Sie **Eskalieren** aus.

Diese Aktion löst den Subflow für die nächste Ebene der Eskalationsgruppe aus, und die Zuweisungsgruppe wechselt automatisch zur nächsten Eskalationsgruppe.

Ergebnisse

- Der Status der Incident-Aufgabe für den vorherigen Ingenieur wird auf Geschlossen – vollständig gesetzt und die Arbeitsnotiz wird protokolliert.
- Für den neu zugewiesenen Benutzer wird eine Incident-Aufgabe erstellt, deren Status auf „In Bearbeitung“ festgelegt wird.
- Eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom enthält Anweisungen für den Ingenieur auf dieser Eskalationsebene.
- Die Incident-Phase wird mit der nächsten Eskalationsstufe aktualisiert.
- Die Zuweisungsgruppe wird entsprechend der Eskalationsstufe aktualisiert.

Überprüfen von Kunden- oder Partner-Accounts in Proactive Service Experience Workflows

Erfahren Sie, wie Ihre Teams für den technischen Support (z. B. Cloud Operations-, Server- oder Netzwerkbetriebsteams) können die Ansicht „Vorgangs-Account 360“ in der Anwendung Proactive Service Experience Workflows verwenden, um Einblicke in die Accounts Ihrer Kunden oder Partner zu erhalten.

Als Mitarbeiter des technischen Supports können Sie im Service Operations-Arbeitsbereich Informationen zu Aufgaben, Eskalationen, wichtigen Kundendaten und Metriken sammeln, die den Accounts Ihrer Kunden oder Partner zugeordnet sind. Mit diesen Daten können Sie die folgenden Arten von Informationen nachverfolgen:

- Wer der Kunde oder Partner ist und welche Produkte, Services, Assets und Configuration Items an ihn verkauft wurden.
- Wer die Hauptkontakte für den Technologieanbieter und den Kunden oder Partner sind.
- CSAT-Punktzahl für den Technologieanbieter und den Kunden oder Partner.
- Wie der Technologieanbieter und der Kunde oder Partner aus der SLA-Sicht für den Monat nachverfolgen.
- Welche schwerwiegenden Incidents, Fälle und Eskalationen sich auf die Accounts auswirken.
- Wie viele Aufgaben werden nach Typ geschlossen und wie viele werden im Laufe von 12 Wochen geöffnet?
- Spezifische Wissensartikel und Katalogelemente, die für den Account entwickelt wurden. Mit diesen Informationen können Service Desk-Mitarbeiter Einblicke darüber erhalten, was sich der Kunde oder Partner wünscht und welche Maßnahmen ergriffen werden müssen.

Die Daten, die in der 360-Grad-Ansicht des Betriebskontos in Service Operations-Arbeitsbereich visualisiert werden, werden aus Aufgabendatensätzen abgeleitet, bei denen der Unternehmenswert dem beim Starten dieser Ansicht ausgewählten Account entspricht. Wissensartikel und Katalogelemente sind hiervon ausgenommen.

Darüber hinaus funktioniert die 360-Grad-Ansicht des Betriebskontos nur für Unternehmensdatensätze, deren Klassenwert „Account“ entspricht.

Unternehmensdatensätze mit dem Klassenwert „Unternehmen“ zeigen die traditionelle Standardarbeitsbereichsansicht des Service Operations-Arbeitsbereichs an.

Weitere Informationen zum Abrufen von Account-Einblicken finden Sie unter [Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Grad-Ansicht in Proactive Service Experience Workflows](#).

Überprüfen Sie einen Account mit der 360-Grad-Ansicht in Proactive Service Experience Workflows

Überprüfen Sie den Account eines Kunden oder Partners mit der Ansicht „Vorgangaccount 360“, die von der Anwendung Proactive Service Experience Workflows in Service Operations-Arbeitsbereichbereitgestellt wird. Sie können Ihre Daten und Aufgaben im Zusammenhang mit Kunden oder Partnern nachverfolgen und dann Maßnahmen ergreifen, um Ihre Servicebereitstellung zu verbessern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_core_noc_agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte **Listen** des Service Operations-Arbeitsbereichs auf **Accounts > Alle**.
3. Wählen Sie in der Liste „Accounts“ einen Kundenaccount aus.

Hinweis:

Sie können diese Ansicht auch aufrufen, indem Sie in den verschiedenen Incident-Listen oder im Incident-Formular in Service Operations-Arbeitsbereich auf den Namen eines Unternehmens (Account) klicken.

4. Überprüfen Sie auf der Seite „Account-Informationen“ im Abschnitt „Kundenzusammenfassung“ die allgemeinen Kundendetails für den ausgewählten Account, z. B. Aktiv-Status des Kunden, Rangstufe und Anzahl der Mitarbeiter.

Wenn für diesen Account Eskalationen vorliegen, können Sie diese anzeigen, indem Sie **auf Eskalationen anzeigen** klicken. Zeigen Sie im Abschnitt „Übersicht“ Einblicke in Accountinformationen an.

Seite „Account-Informationen“: Registerkarte „Account-Übersicht“

Feld	Beschreibung
Account-Teammitglieder	Teammitglieder dieses Kunden Klicken Sie auf Alle anzeigen , um die Liste aller Teammitglieder anzuzeigen.
Wichtige Kundenkontakte	Wichtige Kontakte dieses Kunden Klicken Sie auf Alle anzeigen , um die Liste aller wichtigen Kundenkontakte anzuzeigen.
Einzel-Punktzahl-Karten	○ Verträge ○ Berechtigungen ○ CSAT

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Die Ergebnisse stammen aus den Bewertungen, die an die vom Plugin „Core CSM“ bereitgestellte sofort einsatzbereite Kundenzufriedenheitsumfrage gebunden sind. ○ Eskalationsfälle ○ Verkaufte Produkte ○ Installationsbasis ○ Assets ○ Konfigurationselemente
Laufende Arbeit des technischen Supports	○ Geschlossene Aufgaben ○ Wöchentliche neue Aufgaben vs. geschlossene Aufgaben ○ Aufgaben-SLA-Erfolg für aktuellen Monat
Changes	Von Ihrem Account ausgelöste Change-Anforderungen
Probleme	Probleme im Zusammenhang mit dem Account
Incidents	Mit dem Account verbundene Incidents
Incidents-SLA	Mit dem Account verbundene Incident-SLAs
Ausfälle	Ausfälle im Zusammenhang mit dem Account
Anforderungen	Anforderungen im Zusammenhang mit dem Account
Fälle	Fälle, die sich auf den Account beziehen
Kontextbezogener Seitenbereich	○ Anhänge ○ Vorlagen ○ Account Assist i Hinweis: Sie können auch nach schwerwiegenden Incidents, schwerwiegenden Fällen, Wissen, Artikeln oder Katalogelementen suchen.

5. Verwenden Sie auf der Seite „Analytics“ die Dashboards, um Betriebsdaten zu überprüfen und die aktuelle Prozessleistung zu überwachen.

- Analytics-Snapshot
- Core-KPIs

- Servicelevel
- Proaktiver Service

Weitere Informationen finden Sie unter [Account 360 Analytics-Dashboards](#).

6. Auf der Seite „Zugehörige Datensätze“ werden standardmäßig folgende Listen bereitgestellt:

- Anwender
- Kontakte
- Account-Adressen
- Produktmodelle
- Lieferantenkatalogelemente

Account 360 Analytics-Dashboards

Die Analytics-Dashboards, die in der 360-Grad-Ansicht des Operations-Accounts bereitgestellt werden, zeigen Diagramme und Zusammenfassungsdaten zu Metriken wie proaktiven Fällen, Account-Eskalationen, SLAs, verwendeten Kanälen, Core-KPIs und mehr an.

Um die Analytics-Dashboards anzuzeigen, navigieren Sie zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich > Listen > Accounts > Alle**. Öffnen Sie ein Kundenkonto aus der Liste, und wählen Sie dann die Registerkarte **Analytics** aus.

Die Registerkarte Analytics enthält die zusätzlichen Registerkarten für jedes Dashboard.

- Analytics-Snapshot
- Core-KPIs
- Servicelevel
- Proaktiver Service

Endanwender und Rollen

Rollen und Ziele der Endanwender

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Kundenservice-Mitarbeiter: Zeigen Sie Fallmetriken wie proaktive Fälle, Account-Eskalationen, SLA, verwendete Kanäle und Kern-KPIs an, um die aktuelle Leistung des Kundenservice in Ihrer Organisation zu verstehen.	sn_ind_tsm_core_noc_agent
Inhaltsadministrator: Kann das Dashboard bearbeiten und Benutzer, Gruppen und Rollen für das Dashboard verwalten.	pa_admin
Inhaltsersteller: Kann das Dashboard anzeigen.	pa_viewer

Analytics-Aufgliederung

Die Analytics-Dashboards verwenden die Aufgliederung der Account-Auswahl. Wählen Sie einen Account aus, um ausschließlich dessen Daten anzuzeigen.

Analytics Snapshot-Dashboard

Das Analytics Snapshot-Dashboard bietet einen umfassenden Überblick über wichtige Leistungsmetriken und servicebezogene Indikatoren und zeigt wichtige Daten auf einen Blick.

Analytics Snapshot-Indikatoren

Snapshot-Indikator für 360-Grad-Analytics für Kunden-Accounts

Indikator	Beschreibung
% SLA-Erfolg insgesamt	Gesamtprozentsatz der erfüllten SLAs aus der Gesamtzahl der SLAs.
Erstellte proaktive Fälle insgesamt	Gesamtzahl der proaktiven Fälle, die durch Changes und Incidents initiiert wurden.
Anzahl der offenen Account-Eskalationen	Gesamtzahl der accountbezogenen Probleme, die eskaliert wurden und derzeit nicht gelöst sind.
Ausfalldauer – typweise Verteilung	Summe der Gesamtdauer der Ausfälle, kategorisiert nach Typ. Diese Visualisierung hilft zu verstehen, welche Arten von Ausfällen am häufigsten vorkommen oder am längsten dauern, und ermöglicht gezielte Verbesserungen und die Zuteilung von Ressourcen.
% der proaktiv erstellten Fälle	Prozentsatz der Kundenservice- oder Supportfälle, die proaktiv von der Organisation selbst initiiert wurden, und nicht als Reaktion auf Kundenanfragen oder -beschwerden.
CI vs. Fälle	Vergleich der Configuration Items (CI), die an Servicefällen beteiligt sind, mit der Gesamtzahl der gemeldeten Fälle. Konfigurationselemente können alle Komponenten enthalten, die für die Bereitstellung von IT-Services wichtig sind, z. B. Software, Hardware und Netzwerkinfrastruktur.
Bevorzugter Kanal für die Kommunikation	Identifizierung der am häufigsten von Kunden verwendeten Kommunikationsmethode innerhalb eines bestimmten Systems oder Services. Beispiel: Incidents.

Automatische Übersetzung

Core-KPIs-Dashboard

Das Core-KPIs-Dashboard bietet umsetzbare Einblicke, mit denen Anwender die Effizienz und Qualität ihrer Services nachverfolgen und verbessern können.

Core-KPIs-Indikatoren

360 Core-KPIs-Indikatoren des Kundenkontos

Indikator	Beschreibung
% Erstkontaktrate	Prozentsatz der Kundenanfragen oder -probleme, die bei der ersten Interaktion mit einem Service- oder Supportteam gelöst werden.

360 Core-KPIs-Indikatoren des Kundenkontos (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
% Rate der erneuten Öffnungen für Incidents	Prozentsatz der Incidents, die ursprünglich als gelöst markiert wurden, später jedoch aufgrund ungelöster Probleme oder des Auftretens zugehöriger Probleme erneut geöffnet werden mussten.
Geschlossene Fälle mit nicht eingehaltenen SLAs	Anzahl der Fälle, die geschlossen wurden, aber die vordefinierten Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) nicht erfüllt haben.
Anzahl der durchschnittlichen Neuzuweisungen für gelöste Incidents	Durchschnittliche Anzahl der Neuzuweisungen eines Incidents an andere Teammitglieder oder Teams, bevor er endgültig gelöst wird.
Durchschnittliches Alter der aktiven Fälle	Durchschnittliche Dauer, während der Fälle offen oder aktiv bleiben, bevor sie gelöst oder geschlossen werden.
Durchschnittliche Zeit bis zur Lösung des Falls	Durchschnittliche Zeit, die vom Zeitpunkt der Eröffnung bis zum offiziellen Abschluss für die vollständige Lösung eines Falls benötigt wird.
Durchschn. Dauer bis zur Erfüllung	Durchschnittliche Dauer für die vollständige Erfüllung einer Anforderung vom Zeitpunkt der Initiierung bis zum vollständigen Abschluss oder Abschluss.
Anzahl der offenen Incidents, die in den letzten 5 Tagen nicht bearbeitet wurden	Anzahl der als Neu, In Bearbeitung oder Warten markierten Incidents, die in den letzten fünf Tagen keine Updates oder Änderungen erhalten haben.
Anzahl der offenen Fälle, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Anzahl der aktiven Fälle, die als „Neu“, „Offen“ oder „Auf Info warten“ markiert sind und in den letzten fünf Tagen nicht aktualisiert oder geändert wurden.
Anzahl der Katalogaufgaben, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden	Anzahl der Katalogaufgaben im Status „Offen“, „Ausstehend“ oder „In Arbeit“, die seit fünf Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.
Fälle	Anzahl der Fälle im Status „Neu“, „Offen“ oder „Auf Info warten“, die seit ihrer Erstellung seit mehr als sieben Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.
Incidents	Anzahl der Incidents mit dem Status „Neu“, „In Bearbeitung“ oder „Warten“, die seit ihrer Erstellung seit mehr als sieben Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.
Anforderungselemente	Anzahl der angeforderten Elemente im Status „Offen“, „Ausstehend“ oder „In Arbeit“, die seit ihrer Erstellung seit mehr als sieben Tagen nicht mehr aktualisiert wurden.
Genehmigungen	Anzahl der Genehmigungen im Status „Angefordert“ oder „Weitere Informationen erforderlich“, die seit mehr als sieben Tagen seit ihrer Erstellung unverändert waren.

360 Core-KPIs-Indikatoren des Kundenkontos (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Katalogaufgaben	Anzahl der Katalogaufgaben im Status „Offen“, „Ausstehend“ oder „In Arbeit“, die vor mehr als sieben Tagen erstellt wurden und seitdem nicht mehr aktualisiert wurden.

Servicelevel-Dashboard

Dieses Dashboard zeigt Metriken an, die Anwendern einen Überblick darüber geben, wie effektiv die Managed Services ihre Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) einhalten.

Servicelevel-Indikatoren**Servicelevel-Indikatoren für 360-Grad-Indikatoren für Kundenaccounts**

Indikator	Beschreibung
% SLAs insgesamt eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% Incident-SLAs eingehalten	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% SLAs für Fälle eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% SLAs für Anforderungen eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% SLA insgesamt verletzt	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden. Bewertet die Instanzen, in denen die in den SLAs dargelegten vereinbarten Zeitpläne verletzt wurden.
% Incident-SLA verletzt	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.
% SLA für Fälle nicht eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.
% SLA für Anforderungen verletzt	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.
% SLAs insgesamt für mein Team eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.

Servicelevel-Indikatoren für 360-Grad-Indikatoren für Kundenaccounts (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
% Incident-SLAs für mein Team eingehalten	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
% SLAs für Fälle für mein Team eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
% SLAs für Anforderungen für mein Team eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
% SLAs insgesamt für mein Team nicht eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
% Incident-SLAs für mein Team verletzt	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
% SLAs für Fälle für mein Team nicht eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
% SLAs für Anforderungen für mein Team nicht eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, denen der angemeldete Benutzer angehört.
Durchschnittliches Alter SLAs	Durchschnittliche Zeitspanne von start_time bis end_time für alle SLAs, die als erreicht oder abgeschlossen markiert sind.
Geöffnete SLAs	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die sich im Status „In Bearbeitung“ oder „Ang gehalten“ befinden.
Überfällige SLAs	Anzahl der offenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), bei denen das Feld Wurde nicht eingehalten aktiviert ist.
Heute ablaufende SLAs	Anzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die am aktuellen Tag ihre Frist erreichen oder ablaufen sollen.

Servicelevel-Indikatoren für 360-Grad-Indikatoren für Kundenaccounts (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Durchschnittliches Alter SLAs für mein Team	Durchschnittliche Dauer zwischen start_time und end_time für alle SLAs, die in einem bestimmten Team als erreicht oder abgeschlossen markiert sind, gefiltert nach den Zuweisungsgruppen, die dem angemeldeten Benutzer zugeordnet sind.
Geöffnete SLAs für mein Team	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die entweder in Bearbeitung sind oder pausiert sind, spezifisch für ein Team und gefiltert nach den Zuweisungsgruppen des angemeldeten Benutzers.
Überfällige SLAs für mein Team	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die innerhalb eines bestimmten Teams als verletzt markiert sind, gefiltert basierend auf den Zuweisungsgruppen, die mit dem angemeldeten Benutzer verknüpft sind.
Heute ablaufende SLAs für mein Team	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) innerhalb eines bestimmten Teams, die heute ihre Frist erreichen oder ablaufen sollen, gefiltert basierend auf den Zuweisungsgruppen, die mit dem angemeldeten Benutzer verknüpft sind.

Dashboard „Proaktiver Service“.

Das Dashboard „Proaktiver Service“ bietet eine detaillierte Übersicht über den Einfluss von Incidents, Changes und wichtigen Datensätzen auf den Organisationsbetrieb und das Ausmaß des Übergangs zu einem ausgereiften Servicebereitstellungsmodell.

Indikatoren für proaktive Services

Proaktive 360-Grad-Serviceindikatoren des Kundenkontos

Indikator	Beschreibung
Durch den Incident ausgelöste proaktive Fälle	Anzahl der Fälle, in denen das Feld „Proaktiv“ auf „wahr“ festgelegt und das Feld „Incident“ ausgefüllt ist.
Durch Change ausgelöste proaktive Fälle	Anzahl der Fälle, in denen das Feld „Proaktiv“ auf „wahr“ festgelegt und das Feld „Verursacht durch Change“ ausgefüllt ist.
Durch Incident ausgelöste schwerwiegende Fälle	Anzahl der Fälle, in denen der Fallstatus „Schwerwiegend“ auf „Akzeptiert“ festgelegt und das Feld „Incident“ ausgefüllt ist.
Durch Change verursachte Gesamtausfalldauer	Gesamtdauer aller Ausfälle, die Aufgaben zugeordnet sind, die durch eine Aufgabennummer gekennzeichnet sind, die mit CHG beginnt.

Proaktive 360-Grad-Serviceindikatoren des Kundenkontos (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Ungeplante Ausfälle durch den Incident	Gesamtzahl der als Ausfälle klassifizierten Ausfälle mit Aufgabennummern, die als Typ „Incident“ gekennzeichnet sind.
Durch Change verursachte geplante Ausfälle	Gesamtzahl der geplanten Ausfälle, die mit als Change-Anforderung kategorisierten Aufgabennummern verknüpft sind.
Anzahl der nicht eingehaltenen schwerwiegenden Falldatensatz-SLAs	Alle verletzten SLAs, die Aufgaben zugeordnet sind, die als Fall gekennzeichnet sind und im Fallstatus „Schwerwiegend“ den Status „Akzeptiert“ aufweisen.
Anzahl der erstellten Probleme nach Fall	Alle Probleme, die ursprünglich mit dem als Fall bezeichneten Aufgabentyp gemeldet wurden.
Anzahl der durch den Incident erstellten Probleme	Alle Probleme, die ursprünglich mit dem als Incident gekennzeichneten Aufgabentyp gemeldet wurden.

Automatische Erstellung von Fällen und Aktualisierungen aus Incidents

Aus den Incidents werden Fälle erstellt.

Ein Fall wird basierend auf dem Wert, der in der Systemeigenschaft „major_case_affected_account_threshold“ angegeben ist, als schwerwiegender Fall gekennzeichnet. Dieser Wert kann vom Administrator geändert werden.

Weitere Informationen zum Generieren proaktiver Fälle finden Sie unter [Umleitung zum richtigen Falltyp](#).

Je nach Schwellenwert werden verschiedene Flows ausgelöst, um entweder einen schwerwiegenden Incident oder mehrere einzelne Fälle zu erstellen. Der Falldatensatz wird dann ausgefüllt. In Szenarien für geringfügigere Fälle werden beispielsweise die folgenden Informationen ausgefüllt:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Proaktiv ist „wahr“.

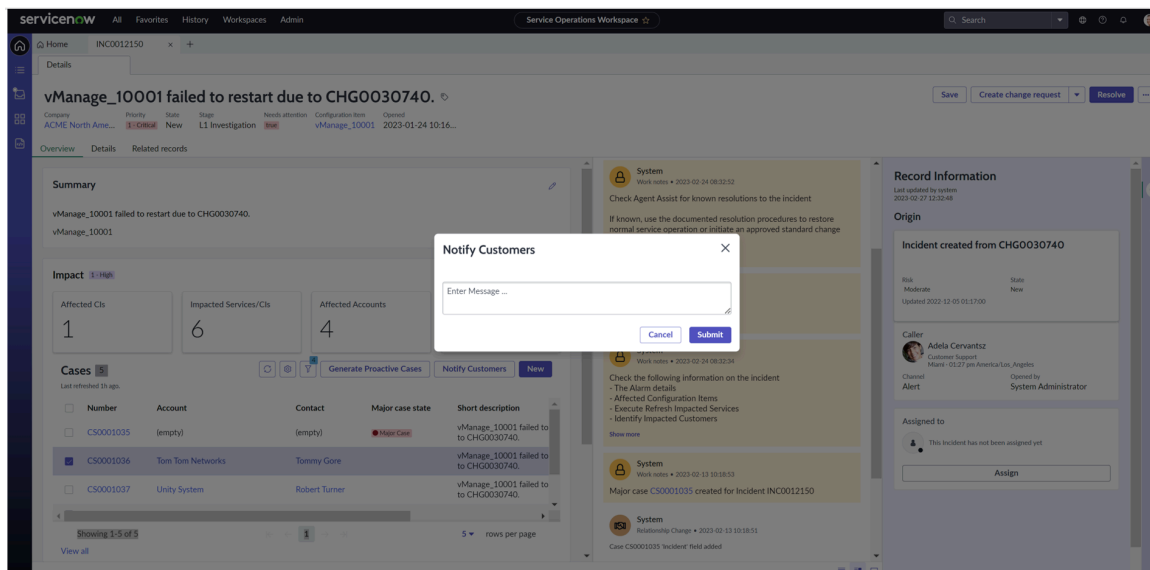
- Kanal
- Incident
- Account-Feld

Der Administrator kann die Felder angeben, die aus dem übergeordneten Incident-Datensatz an die Falldatensätze übergeben werden müssen, um ihren Geschäftsanforderungen gerecht zu werden.

Benachrichtigen Sie Kunden über Fallinformationen

In Service Operations-Arbeitsbereich können Sie einen oder mehrere Fälle aus dem Abschnitt Fälle auswählen und **Kunden benachrichtigen** auswählen.

Geben Sie Ihre Benachrichtigungsmeldung ein, und wählen Sie **Absenden** aus. Die Nachricht wird im Abschnitt „Zusätzliche Kommentare“ des Falldatensatzes hinzugefügt und an den Kunden gesendet. Wenn ein Kunde auf diese Kommentare per E-Mail oder über das -Portal CSM antwortet, werden diese Kommentare in den Incident-Datensatz kopiert. Mitarbeiter des technischen Supports können die Antwort oder jedes andere Feedback anzeigen, das bei der Überprüfung des Falls bereitgestellt wurde.



i Hinweis:

Um diese Funktion zu aktivieren, gehen Sie wie folgt vor:

- Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
- Suchen Sie im Textfeld nach der Systemeigenschaft `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync`.
- Wählen Sie die Systemeigenschaft aus, um den Datensatz zu öffnen.
- Geben Sie **true** im Feld Wert ein, und wählen Sie **Aktualisieren** aus.

Um zu vermeiden, dass zusätzliche Kommentare in alle Fälle kopiert werden, die sich auf den Incident beziehen, deaktivieren Sie die **Change-Business-Regel Fall-Arbeitsnotiz für Kommentare aktualisieren** in der Incident-Tabelle.

Schwellenwert für schwerwiegenden Fall für automatisch generierte Fälle festlegen

Legen Sie in den Systemeigenschaften den Schwellenwert für schwerwiegende Fälle fest, die aus Incidents generiert wurden.

Vorbereitungen

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Ausgewählter Anwendungsbereich: Proaktive Service Experience-Workflows

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es wurde ein Standardschwellenwert vordefiniert, um aus Incidents schwerwiegende Fälle zu generieren. Dieser Wert ist möglicherweise zu niedrig, oder Ihre Organisation verwendet nicht die CSM-Funktion zur Verwaltung schwerwiegender Fälle. In solchen Fällen können Sie den Schwellenwert in den Systemeigenschaften ändern, nachdem Proactive Service Experience Workflows aktiviert wurde.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator `sys_properties.list` ein.
2. Suchen Sie im Textfeld nach der Systemeigenschaft „`major_case_affected_threshold`“.
3. Klicken Sie auf die Systemeigenschaft, um den Datensatz zu öffnen.
4. Ändern Sie den Schwellenwert im Feld Wert.

Hinweis:

Je niedriger der Ganzzahlwert, desto höher die Anzahl der Fälle, die zum Auslösen eines schwerwiegenden Falls erforderlich sind. Wenn eine höhere Zahl angegeben ist, ist die Umkehrung wahr.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Umleitung zum richtigen Falltyp

Erstellen Sie einen proaktiven Fall aus einem Incident in Proactive Service Experience Workflows.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich**.
2. Navigieren Sie im Service Operations-Arbeitsbereich zu **Liste > Incidents > Alle**.
3. Wählen Sie den Incident aus der Liste aus.
4. Erweitern Sie auf der Registerkarte **Übersicht** den Abschnitt **Auswirkung**.
5. Wählen Sie eine **Kachel** Fälle.
6. Wählen Sie die Schaltfläche **Proaktive Fälle generieren aus**.
7. Wählen Sie die entsprechende Servicedefinition aus der Liste aus.

Hinweis:

Die Definition des Glasfaser-Breitband-Service wurde als Teil der Demodaten bereitgestellt.

Weitere Informationen zur Servicedefinition finden Sie unter [Service definitions](#) .

8. Wählen Sie **Empfohlene Services** aus.

Unter „**Empfohlene Services**“ werden die Servicedefinitionen angezeigt, die mit den **betroffenen Services/CIs** verknüpft sind.

Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Record Producer](#) .

9. Wählen Sie **Proaktive Fälle erstellen** aus.

Erstellt einen Fall aus einer Change-Anforderung

Erstellen Sie einen Fall aus einer Change-Anforderung in Proactive Service Experience Workflows, damit Sie Ihre Kunden nach Abschluss der Change-Implementierung über einen Serviceausfall und dessen Lösung benachrichtigen können.

Vorbereitungen

Eine Änderung im Workflow wurde ausgelöst. Eine Zuweisungsgruppe mit dem geplanten Start- und Enddatum wurde bereits festgelegt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nachdem ein Change im Workflow Proactive Service Experience Workflows ausgelöst wurde, können Sie die Kunden und Systeme identifizieren, die von der Change-Anforderung betroffen sind. Sie können dann entweder automatisch einzelne Fälle für die betroffenen Kunden erstellen oder Ihre Kunden über die Ausfälle benachrichtigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in *Service Operations-Arbeitsbereich* zu **Liste > Changes > Offen** und wählen Sie einen Change-Datensatz aus.
2. **Wahlweise:** Weisen Sie die Change-Anforderung in einem vorhandenen Change-Datensatz einem Support-Techniker zu.
3. Erweitern Sie den Abschnitt Umfang und Auswirkung, und wählen Sie die Karte **Betroffene CIs**.
4. Zeigen Sie an, welche Services betroffen sind, indem Sie die Karte **Betroffene Services/ Konfigurationselemente** und dann **Betroffene Services neu laden** auswählen.

Die Instanz initiiert eine Aktion, um die betroffenen Services zu aktualisieren und die betroffenen Accounts zu finden.
5. Die Liste der Ausfälle anzeigen, indem Sie die Karte **Ausfälle** wählen.
6. Zeigen Sie an, welche Accounts betroffen sind, indem Sie die Karte **Betroffene Accounts** auswählen.
7. Zeigen Sie an, welche Verbraucher betroffen sind, indem Sie die Karte **Betroffene Verbraucher** auswählen.
8. Ändern Sie im Abschnitt Details den Status des Change-Datensatzes in **Autorisieren**.
Die Fälle für die betroffenen Kunden werden automatisch erstellt.
9. Wählen Sie in der Liste der erstellten Fälle einen Fall aus, und wählen Sie dann **Neu** aus.
10. Benachrichtigen Sie einen Kunden, indem Sie den Fall des Kunden auswählen und **Kunden benachrichtigen** auswählen.

11. Geben Sie im Popup-Fenster „Kunden benachrichtigen“ eine Beschreibung des Falls ein, und wählen Sie **Notify (Benachrichtigen)** aus.

Im Feld **Aktivität** des Change-Datensatzes und in den ausgewählten Falldatensätzen wird automatisch eine Notiz eingefügt. Wenn Ihr Kunde den Fall mit einer Nachricht aktualisiert, wird der Fall automatisch mit dem Change-Datensatz synchronisiert.

i Hinweis:

Standardmäßig ist die Funktion „Kunden benachrichtigen“ nicht aktiv. Um die Option zu aktivieren, müssen Sie als Administrator den Eigenschaftswert `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` auf WAHR festlegen und dann `Update case worknote for comments change` auswählen.

12. Wenn der Change Manager den Change Record autorisiert und der Status in **Geplant** wechselt, können Sie den Status aktualisieren, indem Sie **Implementieren** und **Überprüfen** wählen und dann den Datensatz speichern.
13. Wählen Sie den Lösungscode aus der Dropdown-Liste aus, geben Sie die Lösungsnotizen ein, bevor Sie den Change Request schließen, und aktualisieren Sie den Status, indem Sie **Schließen** wählen.

Über Nachrichten, die in Eskalations-Workflows in verwendet werden Proactive Service Experience Workflows

Mehrere Nachrichten, die innerhalb der Incident-Eskalations-Flows verwendet werden, sind mit der Basisanwendung Proactive Service Experience Workflows verfügbar.

Diese Nachrichten enthalten Anweisungen für die Techniker des technischen Supports, um Incidents zu beheben, zu eskalieren und zu lösen. Die mit dem Basissystem bereitgestellten Optionen behandeln häufige vom Netzwerk initiierte Incidents, können jedoch für Ihre Problembehandlungsprozesse geändert werden.

Passen Sie Nachrichtendateien für an Proactive Service Experience Workflows

Passen Sie die Nachrichten, die den Netzwerktechnikern, die an vom Netzwerk initiierten Problemen arbeiten, Anweisungen für verschiedene Unterkategorien, Eskalationsebenen und Personae in Proactive Service Experience Workflows geben, an.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Subflow in Proactive Service Experience Workflows verweist auf eine Nachrichtendatei, die Anweisungen für Agents zur Problembehandlung, Eskalation und Lösung von vom Netzwerk initiierten Incidents enthält. Sie können den Standardnachrichtentext verwenden oder den Text für Ihre internen Problembehandlungsprozesse anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Nachrichten**.
2. Suchen Sie nach Schlüsselwerten, die `sd_wan` enthalten.
3. Wählen Sie den Datensatz mit dem Text aus, den Sie anpassen möchten.

4. Geben Sie im Feld **Nachricht** Anweisungen für die Unterkategorie, die Persona und die Eskalationsstufe dieses Subflows an.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Problemticketbenachrichtigungen bearbeiten

Verwenden Sie die Benachrichtigung über das Ticket für Telekommunikationsprobleme, um Drittparteisysteme über die Incidents oder Fälle zu informieren, die reaktiv oder proaktiv in der Instanz ServiceNow erstellt werden. Der Kunde erhält Benachrichtigungen über Aktualisierungen des incident.

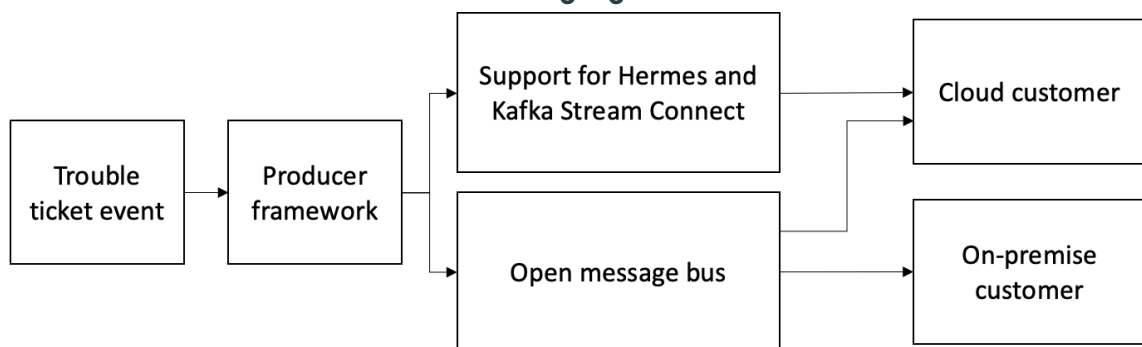
Übersicht

Ein Problemticket im TMF-Ökosystem ist ein Incident, der von Kunden gemeldete Probleme, Netzwerkausfälle oder andere Probleme nachverfolgt und löst. Ein Problemticket-Incident kann in entweder reaktiv oder proaktiv erstellt werden. Beim reaktiven Ansatz wird ein Incident generiert, nachdem für einen Fall, der aufgrund eines Systemfehlers gemeldet wird, eine Ursachenanalyse durchgeführt wurde. Beim proaktiven Ansatz wird nach dem Empfang von Warnungen ein Incident generiert. Dies ermöglicht die Durchführung einer RCA oder Service Impact Analysis (SIA) zur Bewertung der Auswirkungen auf die Services. Mit der Problemticket-Benachrichtigungsfunktion können Sie Incident-Details an die ausgehenden Systeme senden.

Benachrichtigungs-Framework für Problemtickets

Das folgende Diagramm zeigt die Komponenten im -Framework für die Problemticketbenachrichtigung.

Datenmodell für Problemticketbenachrichtigungen



Die Problemticketbenachrichtigung verwendet ein generisches Framework, um die ausgehenden Benachrichtigungen an das externe System zu senden. Dieses Framework unterstützt zwei Anwendungsfälle:

1. Veröffentlichen Sie Nachrichten mithilfe des Hermes-Messaging-Service in Hermes Kafka. Die Cloud-Kunden, die Hermes Kafka verwenden, können diese Architektur verwenden, um die Benachrichtigung zu erhalten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von ausgehenden Problemticketbenachrichtigungen mit Hermes](#).

2. Veröffentlichen Sie Nachrichten, um den Nachrichtenbus zu öffnen. Dieser Anwendungsfall ist vom Nachrichtenbus bis zum-Bus unabhängig und unterstützt daher das Veröffentlichen der Benachrichtigung in einem offenen Nachrichtenbus. Sowohl

Cloud- als auch On-Premise-Kunden können diesen Anwendungsfall verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Es werden ausgehende Problemticketbenachrichtigungen mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt.](#)

Erstellen von ausgehenden Problemticketbenachrichtigungen mit Hermes

Generieren Sie mithilfe der Hermes-Fähigkeit eine ausgehende Benachrichtigung aus der Instanz ServiceNow. Kunden können die Details der -Nachricht aus der Kafka-Umgebung in ihrem externen System verwenden.

Übersicht

In diesem Anwendungsfall werden die Benachrichtigungen von Ihrer Instanz ServiceNow an den Hermes-Cluster übermittelt. Nachdem die Replikation von Hermes nach Kafka abgeschlossen ist, können Kunden die Nachrichten aus ihrem eigenen Kafka verbrauchen oder daraus abrufen.

- Weitere Informationen zum Hermes Messaging Service finden Sie unter [Hermes Messaging Service](#).
- Weitere Informationen zu Apache Kafka Stream Connect finden Sie unter [Using Stream Connect for Apache Kafka](#).

Im Release Yokohama werden die folgenden Ereignisse für Problemticketbenachrichtigungen unterstützt.

- Problemticketereignis erstellen
- Änderungsereignis für Problemticketstatus
- Änderungsereignis für Problemticketattribut
- Erstellt ein Problemticketereignis für den Fall

Voraussetzungen

Bevor eine ausgehende Benachrichtigung erstellt wird, muss der Kunde das Thema im Hermes-Cluster erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Themas in Hermes finden Sie unter [Managing namespaces and topics in Hermes](#).

Workflow

Der Workflow zum Erstellen der ausgehenden Benachrichtigung mithilfe von Hermes enthält die folgenden Schritte:

1. Beim Auslösen des Problemticket-Ereignisses ruft das System die entsprechende Geschäftsregel auf und stempelt den Ereignistyp.

Weitere Informationen zur Geschäftsregel, die Sie Ihrer Instanz ServiceNow hinzufügen müssen, finden Sie unter [Add a business rule for a new trouble ticket event](#).

2. Das System verschiebt den Glide-Snapshot und Ereignistyp in die Bereitstellungstabelle, die als Warteschlange fungiert.
3. Das Ersteller-Framework wählt das Ereignis aus und konvertiert es in eine TMF 688-Beschwerdeereignisnutzlast.

Weitere Informationen zu den Systemeigenschaften, die Sie für das Ersteller-Framework konfigurieren müssen, finden Sie unter [Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwenden.](#)

4. Das System ruft die Produzenten-V2-API von Stream Connect auf und erzeugt das Ereignis zum Thema „Hermes Kafka“.
5. Stream Connect verschiebt das Ereignis im Hermes-Kafka-Cluster.
6. Die Kunden können die Nachricht in ihrem internen Kafka verwenden.

Zugehörige Informationen

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

Es werden ausgehende Problemticketbenachrichtigungen mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt

Mit dem Open Message Bus eine ausgehende Benachrichtigung aus der Instanz ServiceNow erstellen. Kunden können die Details der Benachrichtigung aus dem Nachrichtenbus in ihrem externen System verbrauchen.

Übersicht

In dieser ereignisgesteuerten Architektur werden die Benachrichtigungen von Ihrer Instanz ServiceNow an den offenen Nachrichtenbus gesendet. Das -Framework enthält Mechanismen für Themensynchronisierung und Themenauswahl. Der Themensynchronisierungsmechanismus synchronisiert die Themen, die Sie in der Instanz ServiceNow erstellt haben, mit dem offenen Nachrichtenbus. Wenn das Event im -Framework auftritt, wählt der Themenauswahlmechanismus das relevante Thema aus und veröffentlicht die Nachricht mithilfe eines REST-Proxy im Thema. Kunden können die ausgehende Benachrichtigung aus dem Nachrichtenbus in ihrem externen System verwenden.

Im Release Yokohama werden die folgenden Ereignisse für Problemticketbenachrichtigungen unterstützt.

- Problemticketereignis erstellen
- Änderungsereignis für Problemticketstatus
- Änderungsereignis für Problemticketattribut
- Erstellt ein Problemticketereignis für den Fall

Voraussetzungen

Vor dem Generieren ausgehender Benachrichtigungen müssen die Ausgangsthemen in der Tabelle „Thema“ [sn_api_notif_mgmt_topic] in der Instanz ServiceNow erstellt werden. Wenn Sie ein Ausgangsthema erstellen, führt das System eine Geschäftsregel aus und versucht, das Thema basierend auf der Konfiguration mit dem Nachrichtenbus zu synchronisieren. Weitere Informationen zum manuellen Erstellen eines Themas in der Thementabelle finden Sie unter [Create a topic](#). Das System synchronisiert nur das Ausgangsthema mit dem Nachrichtenbus im externen System. Das Feld „**user_created**“ im zugeordneten Themendatensatz ist auf „wahr“ festgelegt.

Alternativ können Sie die Themen im Nachrichtenbus in Ihrem externen System erstellen und sie in die Thementabelle in der Instanz ServiceNow verschieben. Die Kunden rufen den Endpunkt *Event Management Topic Open API* auf, der das Thema in der Tabelle „Thema“ [sn_api_notif_mgmt_topic] der Instanz ServiceNow speichert. Das Feld „**user_created**“ im zugehörigen Themendatensatz ist auf „falsch“ festgelegt. Weitere Informationen zu den Methoden, die bei der Verarbeitung des Endpunkts „*Event*

Management Topic Open API“ verwendet werden, finden Sie unter [Event Management Topic Open API](#) .

Workflow

Der Workflow zum Erstellen der ausgehenden Benachrichtigung mithilfe des offenen Nachrichtenbusses enthält die folgenden Schritte:

1. Beim Auslösen des Problemticket-Ereignisses ruft das System die entsprechende Geschäftsregel auf und stempelt den Ereignistyp.

Weitere Informationen zur Geschäftsregel, die Sie Ihrer Instanz ServiceNow hinzufügen müssen, finden Sie unter [Add a business rule for a new trouble ticket event](#) .

2. Das System verschiebt den Glide-Snapshot und den Ereignistyp in die Bereitstellungstabelle, die als Warteschlange fungiert.
3. Das Ersteller-Framework wählt das Ereignis aus und konvertiert es in eine TMF 688-Beschwerdeereignisnutzlast.

Weitere Informationen zum Ersteller-Framework finden Sie unter [Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwenden](#).

4. Der Themenauswahlmechanismus bestimmt die Themen, die mit dem Ereignistyp kompatibel sind. Die Themenauswahl führt die folgenden Schritte aus, um die Kompatibilität der Themen zu überprüfen:
 - a. Das System scannt die Themen, bei denen das Feld **Typ** in der Thementabelle auf „Ausgehend“ festgelegt ist.
 - b. Das System prüft die Headerabfrage und Inhaltsabfrage aller Ausgangsthemen und gleicht die Kompatibilität mit der Ereignisnutzlast ab.
Weitere Informationen zum Anpassen des vorhandenen Themenauswahlmechanismus finden Sie unter [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) .
5. Das System sendet die Liste der kompatiblen Themen und Ereignisnutzlast an die Spoke-Auswahl.
6. Die vom Kunden konfigurierte Spoke-Auswahl ruft den REST-Schritt auf, der für jedes Thema konfiguriert ist, und sendet an den Nachrichtenbus-REST-Proxy im externen System.

Weitere Informationen zur Methode zum Senden von Nachrichten an die Spoke-Auswahl finden Sie unter [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) und [Configure the Producer Event Notification Framework to use the Open Message Bus](#) .

7. Die Kunden können die Nachricht in ihrem Nachrichtenbus-REST-Proxy verwenden.

Zugehörige Informationen

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)

[Handling the external events using Telecommunications API notification](#)

Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwenden

Das Ersteller-Framework wählt das Ereignis aus der Instanz ServiceNow aus und sendet die ausgehende Benachrichtigung an das externe System. Sie können die Benachrichtigungsdetails aus dem Messaging-Service abrufen, der in Ihrem externen System installiert ist.

Systemeigenschaften

Sie müssen die Systemeigenschaften so konfigurieren, dass das Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen verwendet wird. Die folgende Tabelle erläutert die Liste der Systemeigenschaften, die für die geplanten Aufgaben festgelegt sind.

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
sn_api_notif_mgmt.event.log	Protokollierungsebene, die in die Debug-Protokolle geschrieben werden soll. Sie können die folgenden Protokollierungsebenen auswählen: • emerg: Totaler Fehler. • Warnung: Beispiel: Systembeschädigung einer Datenbank. • kritischer Wert: Wird normalerweise für Hardwarefehler verwendet, z. B.. • err: Beliebige Fehler. • Warnung: Beliebige Warnungen • Hinweis: Mögliche Aktion erforderlich, aber nicht unbedingt. • Info: Keine Aktion erforderlich. • debug: Wird im Allgemeinen nicht verwendet, außer um alle Daten für die Fehlersuche zu erfassen. Standardwert: err	Zeichenfolge
sn_api_notif_mgmt.publisher_message_destination	Definiert, ob Nachrichten mit dem Hermes Messaging Service, dem Open Message Bus oder beiden Nachrichtenbussen veröffentlicht werden. Sie können die folgenden Werte verwenden: • openMessageBus • Hermes • beide	Zeichenfolge

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
	Standardwert: openMessageBus	
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxsize	Maximale Anzahl von Datensätzen, die der Planer für eine Ausführung des Planers aus der eingehenden Warteschlange abrufen. Dieser Wert wird in Verbindung mit dem Parameter <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code> verwendet. • Standardwert: 200 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf Wenn beispielsweise das Batch-Limit auf 50 und die Max-Datensätze auf 200 festgelegt sind und die Anzahl der Datensätze in der eingehenden Warteschlange 130 beträgt, ruft der Scheduler drei verschiedene Batches von Datensätzen in einem einzigen Durchlauf ab: zwei mit 50 Datensätzen und einer mit 30 Datensätzen. Wenn die Anzahl der Datensätze in der eingehenden Warteschlange 220 beträgt, ruft der Planer vier Batches mit je 50 Datensätzen ab, und die verbleibenden 20 Datensätze werden erst bei der nächsten Ausführung des Planers verarbeitet. Wenn Sie diesen Wert festlegen, müssen Sie auch die Zeit berücksichtigen, die der Planer benötigt, um mehrere Batches zu verarbeiten, und den Wert <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> entsprechend festlegen.	Ganzzahl
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batchlimit	Anzahl der Datensätze, die der Planer in einem Batch aus der eingehenden Warteschlange abrufen und verarbeitet.	Ganzzahl

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
	• Standardwert: 200 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf	
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.scrip	Maximale Anzahl der Versuche, eine Mutex-Sperre in eingehenden Warteschlangendatensätzen abzurufen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf	Ganzzahl
sn_api_notif_mgmt.zeitplan.max.lauf	Die maximale Zeit in Millisekunden, die die geplante Aufgabe ausgeführt werden kann, bevor sie fehlschlägt und einen Fehler meldet. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90.000 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf	Ganzzahl
sn_api_notif_mgmt.glide.mutex.scrip	Minimale Wartezeit in Millisekunden zwischen Versuchen, eine Mutex-Sperre für die Datensätze in der eingehenden Warteschlange abzurufen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf	Ganzzahl

Ersteller-Framework-Workflow

Wenn das System ein Ereignis in die Bereitstellungstabelle verschiebt, werden die folgenden Schritte als Teil des Ersteller-Framework-Mechanismus ausgeführt:

1. Der Scheduler wählt in einem vorkonfigurierten Intervall eine Reihe von Datensätzen aus und sendet dann Glide-Snapshots an den Ereignisprozessor.
2. Das System konvertiert den Glide-Snapshot basierend auf dem Ereignistyp in eine TMF 688-Beschwerdeereignisnutzlast.

Weitere Informationen zu den Methoden zum Definieren und Generieren der TMF-konformen Nutzlasten für Problemticket-Ereignisse finden Sie unter [TopicAPIUtilsOOB - Scoped](#) .

3. Das System prüft, ob die Benachrichtigungskonfiguration für Hermes Kafka oder den offenen Nachrichtenbus vorgesehen ist.

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Frameworks für Benachrichtigungen über Ersteller-Ereignisse finden Sie unter [Producer Event Notification Framework developer guide](#) .

Zugehörige Informationen

[Erstellen von ausgehenden Problemticketbenachrichtigungen mit Hermes](#)

[Es werden ausgehende Problemticketbenachrichtigungen mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt](#)

Problemticketbenachrichtigung deaktivieren

Deaktivieren Sie die auf die Incident- und Falltabellen bezogenen Business-Regeln, um keine Problemticketbenachrichtigungen mehr zu erhalten. Kunden können die Business-Regeln deaktivieren, wenn sie die Funktion zur Benachrichtigung über Problemtickets nicht nutzen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Business-Regeln**.
2. Wählen Sie die folgenden Business-Regeln aus, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktiv**.
 - Problemticketereignis erstellen
 - Änderungsereignis für Problemticketstatus
 - Änderungsereignis für Problemticketattribut
 - Erstellt ein Problemticketereignis für den Fall

Proactive Service Experience Workflows-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Proactive Service Experience Workflows.

Domänentrennung und Proactive Service Experience Workflows

Domänentrennung wird für Proactive Service Experience Workflows unterstützt. Mit Proactive Service Experience Workflows können Sie den normalen Servicebetrieb schnell wiederherstellen, wenn vom Netzwerk initiierte Incidents auftreten, und die Kunden, die von diesen Incidents betroffen sind, proaktiv identifizieren und benachrichtigen. 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: Standard

- Umfasst die **Basis**-Support-Stufe.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter pro Mandant wie erwartet für die spezifische Anwendung konfigurieren.

Beispiel-Anwendungsfall: Ein Administrator muss in der Lage sein, Kommentare beim Schließen eines Datensatzes für einen Mandanten obligatorisch zu machen, für andere hingegen nicht.

Weitere Informationen zu den Supportstufen finden Sie unter [Anwendungssupport für die Domänentrennung](#) .

Übersicht

Proactive Service Experience Workflows (TAW) stellt eine Reihe von Workflows dar, die die Anwendung Incident-Management und ihre Integration in Kunden-Workflows wie Case Management und Außendienst-Management verbessern. Das bedeutet, dass Proactive Service Experience Workflows keine zusätzliche Unterstützung für die Domänentrennung erfordert, da die Basisanwendungen diese Unterstützung bereits bieten. Weitere Informationen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows](#).

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#) 

Fallanwendung zu technischem Produktsupport

Mit der Anwendung Fall zu technischem Produktsupport können Technologieunternehmen Support für digitale Produkte und Services bereitstellen.

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert worden sein:
 - Kundenservice Falltypen (com.snc.csm_case_types)
 - Kundenservice Installationsbasisverwaltung (com.snc.install_base)
 - Kundenservice Fallaktionsstatus (com.snc.csm_action_status)
 - Playbook für Kundenservice Problem-Management (com.sn_csm_playbook)
 - Kundenservice Problem-Management Mitarbeiterbereich (com.snc.uib.csm_agent_workspace)
 - Kundenservice mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
 - Kundenservice mit Anforderungsmanagement (com.sn_cs_sm_request)
 - Kundenservice Fall-Digest (com.sn_csm_case_digest)
 - Product Catalog Management Core (com.sn_prd_pm)
 - Service-Testmanagement (com.sn_st_mgmt)

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält die folgenden Funktionen:

- Ein Falltyp, der speziell für den Fall des technologischen Produktsupports vorgesehen ist.
- Eine Datensatzseite und eine Playbook-Experience für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme recherchieren und lösen können.
- Eine Portal-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter und Kunden verwenden können, um Probleme zu melden und miteinander zu kommunizieren.

Funktionen der Anwendung „Fall zu technischem Produktsupport“.

Funktion	Beschreibung
Anfragetyp	Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ enthält die Tabellen, Rollen, SLAs und andere Prozesse und Daten, die zur Lösung von Technologieproblemen erforderlich sind.
Datensatzseite	Die Datensatzseite „Technischer Produktsupport“ bietet eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter Technologiefälle untersuchen und lösen können.
Playbook	Die Prozessseite „Technischer Produktsupport“ enthält ein Playbook mit schrittweisen Anleitungen zum Lösen von Technologiefällen. Dieses Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch den Fall-Flow und bietet die Kontextinformationen, um die einzelnen Phasen und die zugehörigen Aktivitäten abzuschließen.
Playbook-Phasen und -Aktivitäten	Das Playbook „Technischer Produktsupport“ enthält Phasen und Aktivitäten, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Recherche und Lösung von Technologiefällen unterstützen.
Datensatzersteller	Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält einen Datensatzersteller, mit dem Kunden Fälle im Kundenserviceportal erstellen können.

Anwendungsinformationen

Die Anwendung Fall zu technischem Produktsupport (sn_tech_product_support) ist im ServiceNow Store verfügbar.

Apps im Store anfordern

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

Falltyp „Technischer Produktsupport“.

Mit dem Falltyp „Technischer Produktsupport“ können Technologieunternehmen Support für digitale Produkte und Services bereitstellen.

[Falltypen](#) stellen die Prozesse und Daten dar, die zur Lösung einer bestimmten Art von Kundenproblem erforderlich sind. Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ enthält die Tabelle, Rollen, SLAs, E-Mail-Benachrichtigungen und andere Elemente, die zur Lösung von Technologieproblemen erforderlich sind.

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ (sn_tech_product_support) enthält den Falltyp „Technischer Produktsupport“. Um eine Liste der verfügbaren Falltypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice > Falltypen > Falltypen verwalten**.

Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ enthält die folgenden Elemente.

Falltypelemente zu technischem Produktsupport

Artikel	Beschreibung
Tabellen	Die Anwendung Fall zu technischem Produktsupport enthält die Tabelle „Technischer Produktsupportfall“ [sn_tech_product_support_case]. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle und kann erweitert werden. Eine detaillierte Beschreibung der Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“, einschließlich Feldbeschreibungen, finden Sie unter Tabelle zu technischem Produktsupport .
Rollen	Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in der Anwendung, im Menü und in den Modulen für den Fall des technischen Produktsupports.
Fallstatus	Fälle zu technischem Produktsupport folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status von der Erstellung bis zum Abschluss.
Statusabläufe	Status-Flows sind anwenderdefinierte Übergänge von einem Status in einen anderen, z. B. wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zum Support eines Technologieprodukts von In Arbeit zu Warten auf Info verschiebt.
Listenansichten	Die Anwendung Fall zu technischem Produktsupport enthält Listenansichten für den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und die Core-UI, die im Anwendungsnavigator angezeigt werden.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Spezielle Bearbeitungsnotizen machen Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen aufmerksam.
Servicedefinitionen	Servicedefinitionen ermöglichen Kunden, die benötigten Services schnell zu erkennen und anzufordern, und Service Desk-Mitarbeitern das Erstellen von Fällen des richtigen Typs zur Unterstützung dieser Anforderungen.
E-Mail-Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen	E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Kontakt und in einigen Fällen an Benutzer auf der Fallbeobachtungsliste für bestimmte Aktionen gesendet. Das System verwendet E-Mail-Vorlagen, um diese Benachrichtigungen zu erstellen.
Anbieterbenachrichtigungen	Benachrichtigungen des Anbieters für Service Desk-Mitarbeiter werden nach der Aktualisierung von Fällen zu technischem Produktsupport gesendet.
Definitionen von Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreement, SLA).	Eine SLA-Definition enthält das Timing, die Bedingungen, Workflows und andere Informationen, die zum Erstellen und Fortführen von Aufgaben-SLAs erforderlich sind.
Datensatzersteller	Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze aus einem Servicekatalog erstellen können. Die Anwendung „Supportfall für

Falltypelemente zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Artikel	Beschreibung
	Technologieprodukte“ enthält den folgenden Datensatzersteller: Technologieproduktfall erstellen.
Fallaktionsstatus	Mit der Funktion zum Fallaktionsstatus können Service Desk-Mitarbeiter auf einfache Weise Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern.
Feldindikatoren und -hervorhebungen	Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ verwendet Feldindikatoren und Feldhervorhebungen, um Informationen zu Fällen anzuzeigen.
Fälle automatisch schließen	Fälle im Status Gelöst können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Aktion ausführen.

Rollen

Die mit der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ verfügbaren Anwenderrollen decken die verschiedenen Kompetenzen ab, die zur Lösung komplexer technischer Probleme erforderlich sind. Mit diesen Rollen können Anwender technische Probleme untersuchen, mit Entwicklungsteams zusammenarbeiten und erweiterte Problembehandlungstechniken implementieren.

Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Kunde [sn_tech_support.customer]	Anwender mit dieser Rolle: • Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „Schritte zum Reproduzieren“.	• sn_customerservice.customer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
Kundenadministrator [sn_tech_support.customer_admin]	Anwender mit dieser Rolle: • Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „Schritte zum Reproduzieren“.	• sn_customerservice.customer_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer

Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Partner [sn_tech_support.partner]	Anwender mit dieser Rolle: • Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „Schritte zum Reproduzieren“.	• sn_customerservice.partner • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
Partneradministrator [sn_tech_support.partner_admin]	Anwender mit dieser Rolle: • Kann Fälle zu Support für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Sie haben Schreibzugriff auf das Feld „Schritte zum Reproduzieren“.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.writer
Service Desk-Mitarbeiter sn_tech_support.agent	Eine Service Desk-Mitarbeiter-Rolle für die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“.	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
Ersteller [sn_tech_support.creator]	Benutzer mit dieser Rolle können Fälle zu technischem Produktsupport erstellen.	
Entwickler [sn_tech_support.developer]	Eine Entwicklerrolle für die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“.	• sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.viewer • sn_tech_support.navigation_menu

Automatische Übersetzung

Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Berichtsanzeige [sn_tech_support.report_viewer]	Bietet Berichtsanzeigen Zugriff auf Fälle von technischem Produktsupport.	
Betrachter [sn_tech_support.viewer]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Fälle zu Support für Technologieprodukte.	
Autor [sn_tech_support.writer]	Bietet Schreibzugriff auf Fälle zu technischem Produktsupport.	sn_tech_support.viewer
Manager für schwerwiegende Fälle [sn_tech_support.major_case_manager]	Benutzer mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Fälle“ können: • Schwerwiegende Fälle erstellen • Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen • Untergeordnete Fälle aus schwerwiegenden Fällen hinzufügen oder entfernen • Fügen Sie betroffene Accounts oder Verbraucher hinzu, oder entfernen Sie sie Weitere Informationen finden Sie unter Major issue management overview .	• sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
Ressourcenmanager [sn_tech_support.resource_manager]	Benutzer mit dieser Rolle können Service Desk-Mitarbeitern Fälle zu Support für Technologieprodukte zuweisen.	• sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_tech_support.writer • sn_tech_support.creator • sn_tech_support.navigation_menu
Navigationsmenü [sn_tech_support.navigation_menu]	Bietet Zugriff auf das Menü „Fälle zu technischem Produktsupport“ und die Module im Anwendungsnavigator.	

Automatische Übersetzung

Fallstatus

Ein Fall zu technischem Produktsupport kann einen der folgenden Fallstatus aufweisen.

Fallstatus zu technischem Produktsupport

Status	Beschreibung
Entwurf	Ein Fall, der erstellt, aber noch nicht übermittelt wurde.
Neu	Ein Fall wird vom Status Entwurf in den Status Neu verschoben, wenn er übermittelt wird oder wenn die Fallaufnahme abgeschlossen ist.
In Bearbeitung	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert einen zugewiesenen Fall oder wählt die Aktion Mir zuweisen aus und setzt den Status auf In Arbeit. Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung ablehnt, wird der Fall wieder in den Status In Bearbeitung versetzt.
Warten auf Info	Der Service Desk-Mitarbeiter fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an.
Lösung vorgeschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter schlägt dem Kunden eine Lösung vor.
Geschlossen	Der Kunde akzeptiert die vorgeschlagene Lösung, oder der Service Desk-Mitarbeiter wählt die Aktion Fall schließen aus . Der Fall kann auch automatisch geschlossen werden, wenn innerhalb eines angegebenen Zeitraums keine Antwort vom Kunden eingeht. Der Falldatensatz ist im Status „Geschlossen“ schreibgeschützt.
Storniert	Ein Fall, der von einem Benutzer abgebrochen wurde.

Status-Flows

Status-Flows sind angepasste Übergänge von einem Status in einen anderen. Status-Flows enthalten Auslöser und können so konfiguriert werden, dass bei Übergängen in bestimmte Status verschiedene Aktionen ausgeführt werden.

Ab Status	Zu Status	Auslöser
Entwurf	Neu	Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: • Fall absenden • Beenden Sie die Fallaufnahme
Neu	In Bearbeitung	Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter:

Ab Status	Zu Status	Auslöser
		• Mir zuweisen: Weist den Fall dem angemeldeten Anwender zu. • Akzeptieren: AWA – weist den Fall dem Anwender zu, der akzeptiert.
Neu/In Arbeit	Warten auf Info	Durch Auswahl der Aktion Informationen anfordern ändert sich der Status von Neu oder In Arbeit zu Warten auf Info.
Warten auf Info	In Bearbeitung	Der Service Desk-Mitarbeiter wählt Empfangene Informationen aus, oder der Kunde aktualisiert die Fallkommentare.
In Bearbeitung	Lösung vorgeschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter wählt Lösung vorschlagen aus.
Lösung vorgeschlagen	In Bearbeitung	Der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde wählt Lösung ablehnen aus.
Lösung vorgeschlagen	Geschlossen	Der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde wählt Lösung akzeptieren , oder der Fall wird automatisch geschlossen.

Listenansichten

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthält Listenansichten für den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und die Core-UI. Diese Ansichten werden im Anwendungsnavigator angezeigt.

Falllistenansichten zu technischem Produktsupport

Anwenderoberfläche	Beschreibung
CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich	Fälle zu technischem Produktsupport • Mir zugewiesen • In Bearbeitung • Lösung vorgeschlagen • Geschlossen • Nicht zugewiesen • Eskaliert • Alle
Core-UI	Fälle zu technischem Produktsupport

Falllistenansichten zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Anwenderoberfläche	Beschreibung
	• Entwurf • In Bearbeitung • Lösung vorgeschlagen • Nicht zugewiesen • Eskaliert • Alle

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Spezielle Bearbeitungsnotizen machen Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen aufmerksam. Sie können spezielle Bearbeitungsnotizen so konfigurieren, dass sie basierend auf einer oder mehreren Bedingungen angezeigt werden, z. B. je nach Account, Kontakt oder Produkt.

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthält eine Konfiguration für spezielle Bearbeitungsnotizen. Navigieren zu **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Konfiguration** um die Konfiguration für die Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ [sn_tech_product_support_case] anzuzeigen. Diese Konfiguration enthält die folgenden zugehörigen Felder:

- Account
- Kontakt
- Produkt
- Installationsbasis
- Zugewiesen an

Benutzer können spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen, indem sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** und wählen Sie **Neu**. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Special handling notes](#) 
- [Configure special handling notes](#) 
- [Create a special handling note](#) 

Servicedefinitionen

Die Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthält die folgenden Servicedefinitionen. Diese Definitionen gehören zur Kategorie „Technologiesupport“ und sind mit dem Katalogelement „Technologieproduktfall erstellen“ verknüpft.

- Frage
- Serviceanfrage
- Funktionsstörung
- Leistungsproblem

Weitere Informationen finden Sie unter [Service definitions](#) und Servicedefinitionskategorien.

E-Mail-Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen

E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Kontakt und in einigen Fällen an Benutzer auf der Fallbeobachtungsliste für die folgenden Aktionen gesendet. Das System verwendet E-Mail-Vorlagen, um diese Benachrichtigungen zu erstellen.

E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen

Benachrichtigung	Aktion	E-Mail-Vorlage
Technischer Fall für Kunden geöffnet	Ein Service Desk-Mitarbeiter öffnet einen Fall für einen Kontakt. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.	Fall.geöffnet.für.Kunde
Technischer Fall für Kunden kommentiert	Ein Service Desk-Mitarbeiter fügt einem Fall einen für den Kunden sichtbaren Kommentar hinzu. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.	case.kommentar.for.customer
Technischer Fall wartet auf Informationen für Kunden	Ein Service Desk-Mitarbeiter fordert vom Kontakt weitere Informationen für einen Fall an. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.	tech.case.awaiting.info
Technischer Fall für Kunden geschlossen	Ein Service Desk-Mitarbeiter schließt einen Fall. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.	case.closed.for.customer
Technischer Fall für Kunden abgebrochen	Ein Service Desk-Mitarbeiter bricht einen Fall ab. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt und an Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.	tech.case.storniert
Technischer Fall – Lösung für Kunden akzeptiert	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert im Namen des Kunden eine Lösung.	tech.case.solution.accepted.for.customer

Automatische Übersetzung

E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Aktion	E-Mail-Vorlage
	Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt gesendet.	
Technische Falllösung für Kunden abgelehnt	Ein Service Desk-Mitarbeiter lehnt eine Lösung im Namen des Kunden ab. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt gesendet.	tech.case.solution.rejected.for.customer
Technischer Fall für Kunden gelöst	Ein Service Desk-Mitarbeiter löst einen Fall für einen Kunden. Die Benachrichtigung wird an den -Kontakt gesendet.	Fall.gelöst.für.Kunde
Technischer Fall gelöst – Customer_watchlist	Ein Service Desk-Mitarbeiter löst einen Fall für einen Kunden. Die Benachrichtigung wird an die Benutzer in der Beobachtungsliste gesendet.	case.resolved.for.customer.watchlist (Fall.gelöst.für.Kunde.Beobachtungsliste)

Um auf eine Liste mit E-Mail-Benachrichtigungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Benachrichtigungen**.

Um auf eine Liste mit E-Mail-Vorlagen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > E-Mail > Vorlagen**.

Anbieterbenachrichtigungen

Benachrichtigungen des Anbieters für Service Desk-Mitarbeiter werden bei den folgenden Updates für Fälle zu technischem Produktsupport gesendet. Benachrichtigungen werden im Header des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs im Glockensymbol angezeigt.

Um auf eine Liste mit Anbieterbenachrichtigungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > Anbieter > Benachrichtigungen**.

Anbieterbenachrichtigungen

Fallaktualisierung	Benachrichtigung
Ein Fall wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Technischer Fall, der der Benachrichtigung zugewiesen ist
Fallkommentare oder Arbeitsnotizen werden aktualisiert	Kommentare/Hinweise zum technischen Fall hinzugefügt
Die vorgeschlagene Lösung wird akzeptiert oder abgelehnt	Lösung für technischen Fall akzeptiert/abgelehnt
Der Fall wird abgebrochen	Benachrichtigung über abgebrochenen technischen Fall

SLA-Definitionen

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält die folgenden SLA-Definitionen.

SLAs zur Unterstützung von Technologieprodukten

SLA-Typ	Beschreibung
Erste Antwortzeit – P2 (8 Stunden) Erste Antwortzeit – P3-P4 (2 Tage)	Die erste Antwortzeit ist die Zeit zwischen der Übermittlung eines Falls durch den Kunden und dem Erhalt einer Antwort. Die erste Antwortzeit wird durch die Fallpriorität definiert. • P2-Fälle: Antwortzeit beträgt 8 Geschäftsstunden. • P3- und P4-Fälle: Antwortzeit beträgt 2 Werktage. Dieses SLA ist erfüllt, wenn der Kunde auf eine der folgenden Arten eine Antwort erhält: • Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert das Feld Erste Antwort. • Der Service Desk-Mitarbeiter veröffentlicht einen Kommentar im Aktivitätenstrom. • Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet die Aktion E-Mail verfassen, um eine E-Mail zu senden. Für die Playbook-Experience wird dieses SLA erfüllt, wenn die erste Antwort im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird.
Laufende Antwortzeit – P2 (8 Stunden) Laufende Antwortzeit – P3-P4 (2 Tage)	Die laufende Antwortzeit beginnt nach der Erfüllung des ersten Antwortzeit-SLA und wird fortgesetzt, bis der Service Desk-Mitarbeiter das nächste Update an den Kunden sendet. Die laufende Antwortzeit-SLA wird durch die Fallpriorität definiert: • P2: Antwortzeit beträgt 8 Geschäftsstunden. • P3 und P4: Antwortzeit beträgt 2 Werktage. Dieses SLA wird erfüllt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die zusätzlichen Kommentare im Aktivitätenstrom aktualisiert. Nach Abschluss wird das laufende Antwort-SLA zurückgesetzt, und

SLAs zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

SLA-Typ	Beschreibung
	die standardmäßige laufende Antwort wird erneut angewendet. Dieses SLA wird angehalten, wenn sich der Fall im Status „Warten auf Info“ befindet, und wird neu gestartet, wenn der Kunde auf die Informationsanforderung antwortet. Dieses SLA wird gestoppt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt und der Fall wieder zu „In Arbeit“ wechselt, wird eine neue ORT-SLA-Instanz gestartet.
Falllösung – P2 (14 Tage) Falllösung – P3–P4 (28 Tage)	Die Lösungszeit ist die maximale Zeit, in der ein Kunde mit der Bereitstellung einer Lösung rechnen kann. Dies ist die Zeit zwischen der Übermittlung eines Falls durch den Kunden und der Annahme einer Lösung (oder des automatischen Abschlusses eines Falls). Das Falllösungs-SLA wird durch die Fallpriorität definiert: • P2: Lösungszeit 14 Tage. • P3 und P4: Lösungszeit beträgt 28 Tage. Dieses SLA wird angehalten, wenn sich der Fall im Status „Warten auf Info“ befindet, und wird neu gestartet, wenn der Kunde auf die Informationsanforderung antwortet. Dieses SLA wird gestoppt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt und der Fall wieder zu „In Bearbeitung“ wechselt, wird dieses SLA fortgesetzt.

Datensatzersteller

Die Anwendung „Technischer Produktsupport – Fall“ enthält einen Datensatzersteller, mit dem Kunden Fälle im Kundenserviceportal erstellen können. Der Datensatzersteller **Fall zu einem Technologieprodukt erstellen** ist für Benutzer mit den folgenden Rollen verfügbar:

- sn_tech_support.customer
- sn_tech_support.customer_admin

So erstellen Sie einen Fall aus dem Kundenserviceportal mit diesem Datensatzersteller:

1. Auswahlvorgang Anforderungen > Etwas anfordern.

2. Wählen Sie die Kategorie Support aus.

3. Wählen Sie das Katalogelement **Einen Fall für ein Technologieprodukt erstellen** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Datensatzersteller aus. Felddefinitionen finden Sie [in der Tabelle mit den Datensatzersteller-Feldern für einen Fall mit einem Technologieprodukt erstellen](#) weiter unten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Der Datensatzersteller „**Technologieproduktfall erstellen**“ enthält die folgenden Felder.

Felder für Datensatzersteller eines Technologieproduktfalls erstellen

Feld	Beschreibung
Problemtyp	Wählen Sie die Art des Problems für den Fall aus: • Funktionsstörung • Leistungsproblem • Serviceanfrage • Frage
Account	Automatisch mit dem Account des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.
Kontakt	Automatisch mit dem Namen des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.
Betroffene Instanzen	Fügen Sie dieser Liste die betroffenen Instanzen hinzu.
Verkauftes Produkt	Wählen Sie ein Produkt aus der Liste der verfügbaren Produkte aus. Diese Liste enthält die verkauften Produkte für den angemeldeten Benutzer.
Produktkomponente	Wählen Sie eine Produktkomponente aus der Liste der verfügbaren Produktkomponenten aus.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Problems an.
Description of the issue (Beschreibung des Problems)	Geben Sie eine detailliertere Beschreibung des Problems an.
Geschäftsauswirkung beschreiben	Beschreiben Sie die Auswirkungen dieses Problems auf Ihr Unternehmen.
Schritte zum Reproduzieren	Fügen Sie die Schritte zum Reproduzieren des Problems hinzu.
Zeitzone des Kontakts	Zeigt die Zeitzone des Anwenders im Feld Kontakt an .
Anlagen hinzufügen	Fügen Sie dem Fall Anhänge hinzu.

Fallaktionsstatus

Mit der Funktion zum Fallaktionsstatus können Service Desk-Mitarbeiter auf einfache Weise Fälle identifizieren, die Aufmerksamkeit erfordern. Visuelle Indikatoren in der Spalte „**Aktionsstatus**“ in Falllisten heben den Fallstatus hervor.

- Ein blauer Indikator markiert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und die auf eine Eingabe oder Überprüfung warten.
- Ein roter Indikator hebt blockierte Fälle hervor, z. B. Fälle, die Datensätze zu offenen zugehörigen Aufgaben aufweisen oder auf Kundenfeedback warten.

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren zeigt die Spalte **Aktionsstatus** auch eine kurze Statusmeldung an, z. B. Handlungsbedarf.

Wenn sich ein Fall im Status „Warten auf Informationen“ befindet und der Kunde oder ein Kundenkontakt, der Zugriff auf den Fall hat, auf die Informationsanforderung antwortet, geschieht Folgendes:

- Das Feld **Aktionsstatus** wird auf Kunde hat geantwortet aktualisiert.
- Das Feld **Handlungsbedarf** ist aktiviert.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Administering case action status](#) 
- [Case action status](#)  (Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich)

Feldindikatoren und -hervorhebungen

Der Falltyp „Technischer Produktsupport“ verwendet Feldindikatoren und Feldhervorhebungen, um Informationen zu Fällen anzuzeigen. Diese Indikatoren und Hervorhebungen erscheinen in Spalten, die in der Listenansicht angezeigt werden.

Feldindikatoren und Hervorhebungen für Fälle zu Support für Technologieprodukte

Spalte	Beschreibung
Priorität	Das Feld Priorität verwendet die folgenden Farben, um die Fallpriorität hervorzuheben: • Rot: 1 – Kritisch • Orange: 2 – Hoch • Lila: 3 – Mittel • Grün: 4 – Niedrig
Aktionsstatus	Das Feld Aktionsstatus verwendet die folgenden Farben, um die folgenden Aktionen hervorzuheben: • Rot: Intern blockiert: • Blau: Handlungsbedarf
Status	Das Feld Status verwendet die folgenden Farben, um den Fallstatus hervorzuheben: • Entwurf: Gelb • Neu: Grün • In Arbeit: Lila • Geschlossen: Hellgrün • Vorgeschlagene Lösung: Grau
Eskalierte Fälle und Accounts	Feldindikatoren und Feldhervorhebungen werden für eskalierte Fälle im Feld

Feldindikatoren und Hervorhebungen für Fälle zu Support für Technologieprodukte (Fortsetzung)

Spalte	Beschreibung
	Kurzbeschreibung und für eskalierte Accounts im Feld Name angezeigt. • Rot: Hoher Schweregrad • Orange: Mittlerer Schweregrad Weitere Informationen finden Sie unter Administering case and account escalation .

Schließt automatisch Fälle von technischem Produktsupport

Die Funktion „Gelöste Fälle automatisch schließen“ ist mit dem Falltyp „Support für Technologieprodukte“ verfügbar. Fälle im Status Gelöst können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Aktion ausführen.

Hinweis:

Diese Funktion ist standardmäßig aktiviert.

Ein Fall kann 10 Tage lang im Status „Gelöst“ verbleiben, bevor er automatisch geschlossen wird. Systemadministratoren können diesen Standardwert im Flow des Flow Designers zum **automatischen Schließen gelöster Fälle** ändern.

Kunden erhalten die folgenden Benachrichtigungen, bevor ein Fall automatisch geschlossen wird:

- Erste Benachrichtigung: nach 3 Tagen gesendet
- Zweite Benachrichtigung: Wird nach 5 Tagen gesendet
- Dritte Benachrichtigung: Wird nach 8 Tagen gesendet

Weitere Informationen finden Sie unter [Automatically close customer service cases](#) .

Datensatzseite „Technischer Produktsupport“.

Die Datensatzseite „Support für Technologieprodukte“ bietet im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter nach Technologiefällen suchen und diese lösen können.

Datensatzseite zu technologischem Produktsupport

here is test

Case Details

Number: TPSC0001003 ☐ Needs attention

Account: Boxeo ☐ Follow the sun

Sold Product: ACME Corporation ACME BOOSTER ☐ Contact: George Warren

Product component: Action status: -- None --

Priority: 4 - Low ☐ Updated by: madhuri.nandella@snc

Escalation: Normal Assignment group:

Contract: CNTR0000603 Assigned to:

Watch list:

Short description: Unable to login

Issue Details

Description:

Activity

John Crane - Short description Una... last Tuesday

John Crane ☐ Internal last Tuesday

Work notes: 2024-04-23 19:22:23

State for case task CSTASK0010004 changed to Closed

John Crane - Case Task CST... ☐ Internal last Tuesday

New discussion created

Sidebar discussion: 2024-04-23 19:11:49

Billing Server is very slow

Participants: Created by: John Crane

Open discussion

John Crane - Hello George Warren ... last Tuesday

John Crane - State Work in Progres... last Tuesday

John Crane - State New was Work L... last Tuesday

John Crane - Assigned to John Cran... last Tuesday

George Warren - State New was E... last Tuesday

George Warren - Attached a file Inv... last Tuesday

Case overview

Initial response time - P3-P4 (2 Days)

7h 30m Remaining

Contact

George Warren

Mobile phone: +1 858 867 7857 Business phone: +1 858 287 7834

Email: geo.warren@example.com

Account

Boxeo

Primary Contact: Julie Lewis Phone: (626) 722-6999

Street: 747 Howard St City: San Francisco

Zip / Postal code: 94103

Die Datensatzseite zum Support technischer Produkte konzentriert sich auf die wesentlichen Funktionen, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen:

- Kundeninformationen werden gesucht und überprüft
- Scannen des Aktivitätenstroms
- Zugehörige Informationen werden angezeigt
- Suche nach Wissensartikeln

Die Datensatzseite „Technischer Produktsupport“ ist in der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ (sn_tech_product_support) enthalten.

Variante des Datensatzes „Technischer Produktsupport“.

Die Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“ ist in der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ enthalten. Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen. Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen für Varianten der Datensatzseite für technische Produktunterstützung

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Durch Aktivieren des Kontrollkästchens Aktiv wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar. Die Datensatzseite für den Support von Technologieprodukten ist standardmäßig aktiv. Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich zum Anzeigen von Datensatzinformationen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Set record page order .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität.

Einstellungen für Varianten der Datensatzseite für technische Produktunterstützung (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	Die Standardreihenfolge für die Datensatzseitenvariante „Technologie-Produktsupport“ ist -1000.
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Datensatzseite „Technischer Produktsupport“ weist die folgende Bedingung auf: Tabelle = sn_tech_product_support_case Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante auf Datensätze aus der Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ [sn_tech_product_support_case].
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Zielgruppe der Datensatzseitenvariante „Support für technische Produkte“ gibt keine Anwenderrollen an, sodass alle Anwender diese Variante sehen können.

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > UI Builder**.
2. Wählen Sie die Experience **„Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich“** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Datensatz“ der Liste „Seiten und Varianten“ die Option **Datensatzseite für technologischen Produktsupport** aus.
4. Wählen Sie oben auf der Seite **Einstellungen** aus.

Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Komponenten.

Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Der Formulartitel zeigt die Kurzbeschreibung des Falls an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und die Tags dann verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich gruppieren und suchen .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Benutzern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die jeweiligen Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle, den Fallstatus und andere Attribute bestimmt.

Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Dialogfelder ohne Modi	Dialogfelder ohne Modus sind Fenster, die den Inhalt des Hauptfensters überlagern. Service Desk-Mitarbeiter können diese Fenster verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom zu erstellen und zu veröffentlichen sowie E-Mails zu verfassen und zu senden.
Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten	Mit den Komponenten der Account- und Kontaktsuche können Service Desk-Mitarbeiter: • Suchen Sie nach einem Account oder Kontakt. • Erstellen Sie einen Account oder Kontakt. • Verknüpfen Sie einen Account oder Kontakt, oder heben Sie die Verknüpfung auf. • Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz. • Wählen Sie auf einer Suchkarte ein Referenzfeld, z. B. einen Kontaktnamen, aus, um die Referenz in einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie auf einer Suchkarte eine Telefonnummer aus, die Sie anrufen möchten. Die Komponenten für die Account- und Kontaktsuche zeigen Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Account- und Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.
Formularansicht des Arbeitsbereichs	Die Formularansicht des Arbeitsbereichs enthält die folgenden Abschnitte: • Falldetails • Problemdetails • Erste Antwort • Technischer Aktionsplan • Weitere Falldetails • Zugehörige Datensätze • Notizen • Abschlussinformationen Diese Abschnitte können erweitert und reduziert werden, um die Felder in jedem Abschnitt anzuzeigen. Die Formularansicht des -Arbeitsbereichs enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B.

Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Personalisieren des Formulars, Exportieren von Daten und Kopieren der URL. Weitere Informationen zu den Feldern in diesen Abschnitten finden Sie unter Tabelle für technischen Produktsupport.
Komponente für die Fallzusammenfassung	Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird oberhalb des Aktivitätenstroms angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf. Service Desk-Mitarbeiter können mit dieser Komponente: • Fassen Sie die Falldetails zusammen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. i Hinweis: Für die Komponente „Fallzusammenfassung“ muss die Anwendung Now Assist for Customer Service Management (CSM)  aktiviert und konfiguriert sein.
Komponente des Aktivitätenstroms	Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu ermöglichen, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten. Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verwendet Dialogfelder ohne Modus zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Registerkarten. • Aktivitätenstrom • Suche nach empfohlenen Aktionen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Vorlagen • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

Komponenten der Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	• Kontextbezogene Seitenbereichskomponente • Suchkomponente „Empfohlene Aktionen“. • Komponente für zugehörige Elemente

Verfügbare Aktionen in der Aktionsleiste

Die folgenden Aktionen sind in der Aktionsleiste der Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verfügbar. Welche Aktionen verfügbar sind, hängt von Faktoren wie der Anwenderrolle, dem Fallstatus und anderen Attributen ab.

Aktionen für Datensatzseite zu technischem Produktsupport

Aktion	Beschreibung
In Arbeit befindliche Aktionen	Stellt eine Liste der minimierten Dialogfelder ohne Modus  bereit und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen.
Fall absenden	Verschiebt den Fall vom Status Entwurf in den Status Neu.
Mir zuweisen	Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu und verschiebt den Fall nach „In Bearbeitung“.
Akzeptieren	Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu und verschiebt den Fall nach „In Bearbeitung“.
Informationen anfordern	Der Service Desk-Mitarbeiter fordert Informationen vom Kunden an. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „Warten auf Informationen“ geändert.
Informationen erhalten	Der Service Desk-Mitarbeiter bestätigt, dass Informationen vom Kunden erhalten wurden. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „In Arbeit“ geändert.
Lösung vorschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter schlägt dem Kunden eine Lösung vor.
Lösung akzeptieren	Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden annehmen. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fall nach „Geschlossen“ verschoben.
Lösung ablehnen	Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden ablehnen. Verschiebt den Fall nach „In Arbeit“.
Speichern	Speichert Änderungen am Falldatensatz.
Abbrechen	Storniert Änderungen am Falldatensatz.
Verfassen	Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus  .
Erstellen	Erstellen Sie Datensätze wie Arbeitsaufträge, Incidents und Anforderungen.

Aktionen für Datensatzseite zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Weitere Aktionen	Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.

Dialogfelder ohne Modi

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verwendet Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen. Die folgenden Aktionen sind über die Schaltfläche **Verfassen** im Formularheader verfügbar:

- **Verfassen > Kommentar:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modus eine Arbeitsnotiz verfassen.
- **Verfassen > E-Mail:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

Die folgenden Regeln gelten für die Sichtbarkeit von Dialogfeldern ohne Modus:

- Von jedem Typ (Kommentar, Arbeitsnotiz oder E-Mail) kann jeweils ein Dialogfeld ohne Modus aktiv sein.
- Ein Dialogfeld ohne Modus kann gleichzeitig angezeigt werden, während die anderen beiden minimiert werden.
- Minimierte Dialogfelder ohne Modus werden im Menü In Arbeit befindliche Aktionen in der Aktionsleiste angezeigt. In diesem Menü wird ein Abzeichen angezeigt, das die Anzahl der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzeigt.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein zweites Dialogfeld ohne Modus öffnet, während das erste Dialogfeld ohne Modus angezeigt wird, minimiert das System das erste Dialogfeld ohne Modus.

Service Desk-Mitarbeiter haben folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie das Menü In Arbeit befindliche Aktionen aus, um eine Liste der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzuzeigen. Jeder Eintrag in der Liste enthält den Titel und die Kategorie des minimierten Elements.
 - Bei E-Mails entspricht der Titel dem E-Mail-Betreff.
 - Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen ist der Titel die erste Textzeile.
- Wählen Sie ein Element aus der Liste aus, um das minimierte Dialogfeld ohne Modus zu öffnen.

Abschlussverhalten für Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail:

- Durch das Veröffentlichen eines Kommentars oder einer Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Speichern des Datensatzes, durch das ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird, wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Senden einer E-Mail wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen. Das System fügt die E-Mail dem Aktivitätenstrom und der zugehörigen Liste E-Mails hinzu.

Verhalten für Kommentare und Arbeitsnotizen verwerfen:

- Durch das Schließen eines Dialogfelds ohne Modus für Arbeitsnotizen oder Kommentare wird der Text verworfen. Das System zeigt ein Popup-Fenster „Dialogfeld schließen“ an und fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Aktion zu bestätigen.
 - Wenn Sie „**Fortsetzen**“ wählen, wird die Aktion bestätigt, der Text verworfen und das Fenster geschlossen.
 - Durch Auswahl von **Abbrechen** oder der Schaltfläche Dialogfeld schließen wird die Aktion abgebrochen. Das Dialogfeld ohne Modus bleibt geöffnet, und der Text bleibt im Dialogfeld.
- Der Text wird im Dialogfeld ohne Modus und im Formularfeld verworfen.

Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen aus dem kontextbezogenen Seitenbereich verwenden, um Text in die Dialogfelder ohne Modus zu kopieren.

Service Desk-Mitarbeiter können in einem Dialogfeld ohne Modus Vorlagen auf E-Mails anwenden:

- Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf der Registerkarte E-Mail-Vorlagen eine Vorlage aus, und wählen Sie dann **Vorlage übernehmen** aus. Der Inhalt der Vorlage wird dem Dialogfeld ohne Modus hinzugefügt.
- Wenn ein Dialogfeld ohne Modus minimiert wird, zeigen Sie das Dialogfeld an, bevor Sie die Vorlage anwenden.

Service Desk-Mitarbeiter können auch die Schaltfläche **Rich-Text-Editor** im E-Mail-Dialogfeld ohne Modus umschalten, um den TinyMCE-Formatierer ein- oder auszublenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Modeless dialogs](#) .

Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten

Mit den Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten können Service Desk-Mitarbeiter:

- Sucht anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse nach einem Account oder Kontakt. Während der Service Desk-Mitarbeiter Zeichen in das Suchfeld eingibt, werden übereinstimmende Informationen in den Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt.
- Wählen Sie nach der Suche einen Account oder Kontakt aus, indem Sie die gewünschte Datensatzkarte auswählen. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente.
- Erstellen Sie einen neuen Account oder Kontakt, indem Sie in der Suchkomponente das Symbol **+** wählen, die Felder für den Account oder Kontakt ausfüllen und **Speichern** wählen. Eine Datensatzkarte für den neuen Account oder Kontakt ersetzt die Suchkomponente.

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen von einer Datensatzkarte aus ausführen:

- Entfernen Sie einen verknüpften Account oder Kontakt aus einem Falldatensatz, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ und dann **Verknüpfung aufheben** auswählen. Speichern Sie dann das Formular, um diese Änderung anzuwenden.
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz, indem Sie das Bleistiftsymbol wählen, die Informationen für den Account oder Kontakt bearbeiten und **Speichern** auswählen.
- Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, um den referenzierten Datensatz in einer Unterregisterkarte zu öffnen.

- Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um den E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen.

Komponente für die Fallzusammenfassung

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können Zusammenfassungen generieren, um den Fallkontext zu verstehen, und Zusammenfassungen in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird über dem Aktivitätenstrom in der Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“ angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls ist die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf.

Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie **Zusammenfassen**, um eine Zusammenfassung der Falldetails zu erstellen.
- Wählen Sie **In Arbeitsnotizen freigeben**, um den Zusammenfassungstext in den Aktivitätenstrom zu kopieren.
 - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster In Arbeitsnotizen freigeben, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
 - Wählen Sie im Popup-Fenster **In Arbeitsnotizen speichern**, um den Text dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponentenfußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die aktuelle Zusammenfassung zu erhalten.

Hinweis:

Wenn der Fall nicht genügend Text zum Zusammenfassen enthält, zeigt das System die folgende Meldung an: „Dieser Fall weist noch nicht die erforderliche Mindestanzahl von Wörtern für die Zusammenfassung auf.“

Um die Komponente „Fallzusammenfassung“ mit der Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“ zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Now Assist für Customer Service Management \(CSM\) aktivieren](#) 
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole](#) 

Komponente des Aktivitätenstroms

Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Die Aktivitäten in der Liste können reduziert oder erweitert werden. Wenn sie reduziert wird, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Liste schnell scannen, um eine Übersicht über die Fallaktivitäten zu erhalten. Wenn erweitert, kann der Service Desk-Mitarbeiter detaillierte Informationen zu einzelnen Aktivitäten anzeigen.

Komponente für Aktivitätenstrom der Datensatzseite für technische Produktunterstützung

Compose

Comments
 Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment
 Post Comment

Activity

John Jason
Internal
3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added
 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co...
 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co...
 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added
 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot...
 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added
 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our...
 3 days ago

Die Aktivitäten im Aktivitätenstrom werden durch Kacheln dargestellt, deren Symbole und Farben den Aktivitätstyp angeben:

- Kommentar
- Arbeitsnotiz
- Anhang
- Feldänderung
- E-Mail gesendet oder E-Mail erhalten
- Chat-Diskussion

Jede Aktivität in der Liste enthält Folgendes, wenn sie reduziert ist:

- Eine Kachel, die den Aktivitätstyp darstellt.
- Der Name des für die Aktivität verantwortlichen Anwenders.

- Eine kurze einzeilige Zusammenfassung der Aktivität.
- Ein Abzeichen, das anzeigt, ob eine Aktivität intern oder extern ist.
- Ein relativer Zeitstempel.
- Eine Erweiterungsschaltfläche, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine detaillierte Zusammenfassung der Aktivität anzeigen können

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

- Ein vollständiger Datums- und Zeitstempel.
- Eine Aktionsbezeichnung, die den Typ der Aktivität beschreibt
- Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen der vollständige Text des Kommentars oder der Arbeitsnotiz.
- Bei Feldaktualisierungen der Feldname und der aktualisierte Feldwert.
- Für E-Mails: detaillierte Nachrichteninformationen.
- Bei Anhängen eine kleine Vorschau der angehängten Datei.
- Für Chats eine Chatkarte in der Sidebar.

Der Aktivitätenstrom verwendet [Dialogfelder ohne Modus](#) zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Verwenden Sie die Schaltfläche **Verfassen** in der Aktionsleiste, um diese Elemente zu erstellen.

- **Verfassen > Kommentar:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modus eine Arbeitsnotiz verfassen.
- **Verfassen > E-Mail:** Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

Kontextbezogene Seitenbereichskomponente

Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Registerkarten.

Registerkarten „Datensatzseite“ zu „Support für technische Produkte“ im kontextbezogenen Seitenbereich

Tab-Taste	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.
Suche nach empfohlenen Aktionen	Die Registerkarte „Empfohlene Aktionen“ enthält Funktionen zur KI-Suche . Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls einen ersten Satz von Suchergebnissen an. Dieser anfängliche Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch andere Suchbegriffe eingeben und die Suche wiederholen.

Registerkarten „Datensatzseite“ zu „Support für technische Produkte“ im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Tab-Taste	Beschreibung
	In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter: • Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. • Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse. • Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse. • Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer Datensatz-Unterregisterkarte. • Führen Sie die folgenden Aktionen aus: ◦ Artikel anzeigen und anfügen ◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in der Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren. • Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol für den Aktionsverlauf wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Use AI search in Recommended Actions to resolve cases .  Hinweis: Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“  (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.
Zugehörige Elemente	Die Registerkarte Zugehörige Elemente bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält zugehörige Listenfunktionen in dem kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können. Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.
Anhänge	Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.
Vorlagen	Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können eine Vorlage manuell anwenden, wenn sie einen Datensatz wie einen Incident oder Change erstellen.

Registerkarten „Datensatzseite“ zu „Support für technische Produkte“ im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Tab-Taste	Beschreibung
Antwortvorlagen	Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.
E-Mail-Vorlagen	Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter zu E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll.

Suchkomponente „Empfohlene Aktionen“.

Die Komponente „Empfohlene Aktionen“ wird als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt und bietet Service Desk-Mitarbeitern eine KI-Suchfunktion. Service Desk-Mitarbeiter können nach Informationen suchen, Wissensartikel überprüfen und anhängen sowie ähnliche Fälle anhängen.

Standardmäßig sucht die Konfiguration der KI-Suche nach der Kurzbeschreibung des Falls.

Bei Wissensartikeln kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Artikel anzeigen und an den aktuellen Fall anhängen. Nach dem Anhängen eines Artikels wird der Artikel in der Liste Angehängtes Wissen der Registerkarte Zugehörige Datensätze angezeigt.

- Wenn Sie **Artikel überprüfen und anhängen** auswählen, wird der Artikel im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
- Wenn Sie **Diesen Artikel anhängen** auswählen, wird der Wissensartikel an den aktuellen Fall angehängt.

Hinweis:

Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“  (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.

Komponente „Zugehörige Elemente“

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ integriert die Funktionalität zugehöriger Elemente in den kontextbezogenen Seitenbereich. Die Registerkarte Zugehörige Elemente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

Komponente für zugehörige Listen der Datensatzseite „Technologieprodukt“.

The screenshot displays the ServiceNow interface for the 'Work Orders' list. On the left, a sidebar lists various related lists with their counts: Work Orders (1), SLAs (3), Tasks (2), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (1), Child Cases (0), Special Handling Notes List (0), Requests (0), Appointments (0), Social Logs (0), Blocked by (3), and Related Parties (0). The main area shows the 'Work Order' record with fields like Number (WO0010001), Priority (4 - Low), State (Draft), and Short description (Router crashed during firm...). The right sidebar shows a list of related lists with their counts: SLAs (1), Tasks (0), Interactions (0), Draft Emails (0), Emails (5), Task Skills (0), Attached Knowledge (0), Knowledge Gaps (0), Escalations (0), Child Cases (0), Special Handling Notes List (1), and Requests (0).

Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Wenn eine zugehörige Liste leer ist, können Service Desk-Mitarbeiter in der Liste Einen erstellen auswählen, um einen Datensatz zu erstellen.

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ im kontextbezogenen Seitenbereich enthält die folgenden zugehörigen Listen:

- Betroffene Installationsbasiselemente
- Aufgaben
- SLAs
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Eskalationen
- Untergeordnete Fälle
- Change-Anforderungen
- Blockiert durch
- Zugehörige Parteien
- Angehängtes Wissen
- Wissenslücken
- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Aufgabenkompetenzen
- Arbeitsaufträge

Zugehörige Listen enthalten die folgenden Aktionen:

- **Erstellen:** Öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter ein neues Element erstellen kann.
- **Alle anzeigen:** Öffnet eine Liste der Datensätze auf einer Unterregisterkarte.
- **Mehr anzeigen:** Wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Die Elemente in einer erweiterten Liste werden als Karten angezeigt. Eine erweiterte Liste zeigt eine Karte für jedes Element in der Liste an.

- Service Desk-Mitarbeiter können ein Element auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen.
- Wenn eine Liste mehr als fünf Elemente enthält, enthält sie die Option **Mehr anzeigen**.

Erstellen eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall zu technischem Produktsupport erstellen, indem sie in der Aktionsleiste im Menü Weitere Aktionen **Fall erstellen** auswählen.

Beim Erstellen eines Falls wird ein modales Element der Serviceauswahl geöffnet, und es werden die Services angezeigt, die für den Falltyp „Technischer Produktsupport“ definiert sind. In diesem modalen Fenster können Service Desk-Mitarbeiter:

- Suchen Sie nach einem Service.
- Wählen Sie einen Service aus.
- Wählen Sie **Fall erstellen**.

Das System erstellt den Fall und zeigt den neuen Falldatensatz an.

Hinweis:

Diese Aktion ist standardmäßig für die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ aktiv.

Verwenden von Now Assist for CSM zum Generieren von Lösungshinweisen für einen Fall

Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungshinweise für einen Fall automatisch generieren, dem Kunden die Lösung vorschlagen und die Lösungsinformationen dem Falldatensatz hinzufügen, indem sie die Kompetenz zum Generieren von Lösungshinweisen in Now Assist für Customer Service Management (CSM) verwenden.

Wenn Sie in einem Falldatensatz die UI-Aktion **Lösung vorschlagen** wählen, wird das Modal Lösung vorschlagen angezeigt. Wenn das Feld **Lösungshinweise** im Falldatensatz leer ist, wird in der Lösung darauf verwiesen, dass die Generierungskompetenz die Informationen zu diesem Feld im Modal hinzufügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#) .

Hinweis:

In der Lösung wird darauf hingewiesen, dass für die Generierungskompetenz mindestens 200 Wörter im Falldatensatz erforderlich sind, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise** an.

So verwenden Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ mit der Datensatzseitenvariante „Technischer Produktsupport“:

- Aktivieren Sie Now Assist für das Kundenservice-Management (CSM) [↗](#) .
- Konfigurieren Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in der Now Assist Admin-Konsole [↗](#) .
- Configure the Propose Solution UI action and declarative action [↗](#) .

Tabelle für Fälle zu technischem Produktsupport

Die Anwendung „Fall zu technischem Produktsupport“ fügt die Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ (sn_tech_product_support_case) hinzu.

Tabellenfelder für Fall zu technischem Produktsupport

Feld	Beschreibung
Account	Der Name des Unternehmens des Kontakts. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt, wenn die Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Aktionsstatus	Identifiziert Fälle, die Aufmerksamkeit erfordern oder die blockiert sind.
Zusätzliche Anmerkungen	Für Kunden sichtbare Kommentare. Jeder Kommentar wird in das Feld Aktivität eingefügt, wenn der Benutzer die Schaltfläche Veröffentlichen auswählt.
Zugewiesen an	Der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld Zuweisungsgruppe ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Zuweisungsgruppe	Die zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter-Gruppe.
Kanal	Die Methode, mit der der Kunde Kontakt initiiert hat und der Fall geöffnet wurde. Zum Beispiel Chat oder E-Mail.
Geschlossen	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geschlossen wurde.
Geschlossen von	Der Name des Benutzers, der den Fall geschlossen hat.
Abschlussnotizen	Zusätzliche Notizen des Anwenders, der den Fall schließt.
Unternehmen	Der Name des Unternehmens für diesen Fall.
Kontakt	Der Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Vertrag	Die Vertragsnummer, die diesem Fall zugeordnet ist.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung des Falls.
Erstellt von	Der Name des Benutzers, der den Fall erstellt hat.
Berechtigung	Die diesem Fall zugeordnete Berechtigung. Die verfügbaren Berechtigungen werden nach den Einstellungen in den Feldern Account , Vertrag , Produkt und Asset gefiltert.
Follow-the-Sun-Prinzip	Ein Kontrollkästchen, um anzugeben, dass ein Fall am Ende des Arbeitstags zur globalen Nachverfolgung übergeben werden soll.
Erste Antwort	Die erste Antwort, die der Außendienstmitarbeiter an den Kunden sendet
Installationsbasis	Mithilfe des Felds Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden erworben wurden, wie sie

Tabellenfelder für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	installiert oder bereitgestellt wurden und welche Konfigurationen jedes installierte Element im Einzelnen aufweist.
Problemzusammenfassung	Eine Zusammenfassung des Falls, basierend auf der Vorstellung des Service Desk-Mitarbeiters von dem gemeldeten Problem
Wissen	Wenn diese Option aktiviert ist, erstellt das System automatisch einen Entwurf eines Wissensartikels, wenn der Fall geschlossen wird.
Letzter aktualisierter Aktionsplan	Gibt an, wann der technische Aktionsplan zuletzt aktualisiert wurde.
Letzter aktualisierter Aktionsplan von	Der Benutzer, der den technischen Aktionsplan zuletzt aktualisiert hat.
Handlungsbedarf	Wenn diese Option aktiviert ist, erfordert der Falldatensatz Aufmerksamkeit. Zum Beispiel Fälle, die von Kunden oder internen Benutzern aktualisiert wurden und auf eine Eingabe oder Überprüfung warten.
Nächste Schritte	Speichert die nächsten Schritte zur Lösung eines Falls.
Nummer	Die automatisch generierte Fallnummer.
Geöffnet	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde.
Geöffnet von	Der Name des Benutzers, der den Fall erstellt hat.
Übergeordnet	Der übergeordnete Datensatz für den Fall.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Priorität	Die zugewiesene Priorität für den Fall: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets. Das Produkt kann einen der folgenden Typen aufweisen: Anwendungsmodell oder Serviceproduktmodell. Anwendungsmodelle und Serviceproduktmodelle können mehrere Komponenten enthalten. Sie können auch mehrere Anwendungs-, Software- und Softwarelizenz-Kombinationen aufweisen.
Produktkomponente	Zeigt eine Liste der untergeordneten Komponenten für das im Feld Produkt ausgewählte Produkt an. Benutzer mit der Rolle „admin“ können Produktkomponenten mithilfe der folgenden zugehörigen Listen konfigurieren:

Tabellenfelder für Fall zu technischem Produktsupport (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	- Formular „Servicemodell“ > Zugehörige Liste „Modellkomponenten“. - Formular „Anwendungsmodell“ > Zugehörige Liste „Modellkomponenten“.
Lösungscode	Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Lösungsnotizen	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Kunde einen Fall schließt, ist es nicht obligatorisch.
Gelöst	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall gelöst wurde.
Gelöst von	Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Ursachencode	Der Grund, aus dem der Fall erstellt wurde.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Problems.
Verkauftes Produkt	Das Produkt, für das der Fall erstellt wird.
Schritte zum Reproduzieren	Enthält Details der Schritte, die ausgeführt werden müssen, um das Problem zu reproduzieren.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Falls.
Aktualisiert von	Der Name des Benutzers, der den Fall zuletzt aktualisiert hat.
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Arbeitsnotizen-Liste hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung „Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt“ mit den Arbeitshinweisen, wenn sie hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizenliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

Playbook für Fall zu technischem Produktsupport

Das Playbook für Fälle zu technischem Produktsupport bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung zum Lösen von Technologiefällen.

Playbook für Fall zu technischem Produktsupport

The screenshot displays the ServiceNow Playbook interface for a technical product support case. The main workflow consists of four steps: **Intake**, **Gather details**, **Describe the problem**, and **Identify impacted instances**. The **Identify impacted instances** step is currently active, showing a table of affected instances for the product 'Boxeo'. The table lists instances in both 'Production' and 'Development' environments. The right sidebar shows the 'Activity' feed, which includes updates from John Crane and George Warren, as well as a discussion about a slow billing server.

Ein Playbook visualisiert einen Workflow in einer einfachen, aufgabenorientierten Ansicht und führt den Service Desk-Mitarbeiter durch eine Reihe von Aufgaben.

- Eine Phase in einem Playbook ist eine gruppierte Abfolge von Aktivitäten.
- Eine Aktivität in einer Phase stellt eine einzelne Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter dar. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das Senden einer Benachrichtigung an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist.

Die **Seite „Technischer Produktsupport – Prozess“** bietet Zugriff auf das Playbook im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich.

Ausführliche Informationen zu den Phasen und Aktivitäten finden Sie [unter Playbook-Phasen und Aktivitäten für Fälle zu technischem Produktsupport](#).

Variante der Prozessseite zu technischem Produktsupport

Die Prozessseitenvariante „Technischer Produktsupport“ ist in der Anwendung „Technischer Produktsupportfall“ (sn_tech_product_support) enthalten. Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen. Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen für die Seitenvariante des Prozesses des technologischen Produktsupports

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	Durch Aktivieren des Kontrollkästchens Aktiv wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar. Die Prozessseite zum Support von Technologieprodukten ist standardmäßig aktiv. Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich zum Anzeigen von

Einstellungen für die Seitenvariante des Prozesses des technologischen Produktsupports (Fortsetzung)

Einstellung	Beschreibung
	Datensatzinformationen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Set record page order .
Reihenfolge	Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität. Die Standardreihenfolge für die Prozessseitenvariante „Technologie-Produktsupport“ ist -100.
Bedingungen	Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Prozessseite „Technischer Produktsupport“ weist die folgende Bedingung auf: Tabelle = sn_tech_product_support_case Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante auf Datensätze aus der Tabelle „Fall zu technischem Produktsupport“ [sn_tech_product_support_case].
Zielgruppe	Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Zielgruppe der Playbook-Variante „Technischer Produktsupport“ enthält den Technologie-Support-Mitarbeiter.

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

1. Navigieren zu **Alle > Now-Experience-Framework > UI Builder**.
2. Wählen Sie die Experience **„Konfigurierbarer CSM/FSM-Arbeitsbereich“** aus.
3. Wählen Sie im Abschnitt „Datensatz“ der Liste „Seiten und Varianten“ **die Option Prozessseite für technologischen Produktsupport** aus.
4. Wählen Sie oben auf der Seite **Einstellungen** aus.

Komponenten der Prozessseite zu technischem Produktsupport

Die Variante der Prozessseitenvariante für technologischen Produktsupport enthält die folgenden Komponenten.

Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Der Formulartitel zeigt die Kurzbeschreibung des Falls an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und die Tags dann verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren.

Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	Weitere Informationen finden Sie unter Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich gruppieren und suchen  .
Aktionsleiste	Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Benutzern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die jeweiligen Aktionen werden durch Faktoren wie die Anwenderrolle, den Fallstatus und andere Attribute bestimmt.
SLA-Komponente	Eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) definiert einen festgelegten Zeitraum, innerhalb dessen eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erfüllen muss. Dadurch wird sichergestellt, dass Aufgaben gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen gelöst werden. Weitere Informationen finden Sie unter SLA-Definitionen.
Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten	Mit den Komponenten der Account- und Kontaktsuche können Service Desk-Mitarbeiter: • Suchen Sie nach einem Account oder Kontakt. • Erstellen Sie einen Account oder Kontakt. • Verknüpfen Sie einen Account oder Kontakt, oder heben Sie die Verknüpfung auf. • Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz. • Wählen Sie auf einer Suchkarte ein Referenzfeld, z. B. einen Kontaktnamen, aus, um die Referenz in einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. Die Komponenten für die Account- und Kontaktsuche zeigen Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Account- und Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, E-Mail-Adresse und Telefonnummer.
Fall-Highlights-Komponente	Die Komponente „Fall-Hervorhebungen“ zeigt wichtige Details zum Fall an, einschließlich Fallnummer und Priorität.
Komponente für die Fallzusammenfassung	Im linken Seitenbereich wird die Komponente „Fallzusammenfassung“ angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf. Service Desk-Mitarbeiter können mit dieser Komponente:

Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	- Fassen Sie die Falldetails zusammen. - Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. - Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. Die Komponente „Fallzusammenfassung“ erfordert, dass die Anwendung Now Assist for Customer Service Management (CSM)  installiert ist und die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ konfiguriert wurde.
Playbook	Die Prozessseite für technischen Produktsupport enthält ein horizontales Playbook, das Service Desk-Mitarbeiter durch die folgenden Phasen führt: - Aufnahme - Selektierung - Problembehandlung - Lösen - Schließen Weitere Informationen zum Playbook finden Sie unter Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall zu technischem Produktsupport.
Kontextbezogener Seitenbereich	Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Prozessseite zu technischem Produktsupport enthält die folgenden Registerkarten. - Aktivitätenstrom - Empfohlene Aktionen - Zugehörige Elemente - Anhänge - Vorlagen - Antwortvorlagen - E-Mail-Vorlagen Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten: Komponente des Aktivitätenstroms Empfohlene Aktionen/Suchkomponente Komponente „Zugehörige Elemente“
Dialogfelder ohne Modi	Service Desk-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen.

Playbook-Komponenten zur Unterstützung von Technologieprodukten (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Formularansicht des Arbeitsbereichs	Auf der Prozessseite des Supports für Technologieprodukte können Service Desk-Mitarbeiter zwischen den Playbook-Phasen und -Aktivitäten und den Datensatzdetails wechseln. Beim Anzeigen von Datensatzdetails verwendet die Prozessseite „Technischer Produktsupport“ die Formularansicht des Arbeitsbereichs, die die folgenden Abschnitte enthält: • Falldetails • Problemdetails • Erste Antwort • Technischer Aktionsplan • Weitere Falldetails • Zugehörige Datensätze • Notizen • Abschlussinformationen Diese Abschnitte können erweitert und reduziert werden, um die Felder in jedem Abschnitt anzuzeigen. Die Formularansicht des -Arbeitsbereichs enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. Personalisieren des Formulars, Exportieren von Daten und Kopieren der URL. Weitere Informationen zu den Feldern in diesen Abschnitten finden Sie unter Tabelle für technischen Produktsupport.

Aktionsleiste

Die folgenden Aktionen sind in der Aktionsleiste der Prozessseite zum Support von Technologieprodukten verfügbar. Welche Aktionen verfügbar sind, hängt von Faktoren wie der Anwenderrolle, dem Fallstatus und anderen Attributen ab.

- **Datensatzdetails:** Wählen Sie dieses Symbol, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
- **Playbook-Details:** Wählen Sie dieses Symbol aus, um die Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzuzeigen.
- **In Arbeit befindliche Aktionen:** Stellt eine Liste minimierter Dialogfelder ohne Modus bereit und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen.
- **Informationen anfordern:** Der Service Desk-Mitarbeiter fordert Informationen vom Kunden an. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „Warten auf Informationen“ geändert.

- **Informationen erhalten:** Der Service Desk-Mitarbeiter bestätigt, dass Informationen vom Kunden erhalten wurden. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „In Arbeit“ geändert.
- **Diskutieren:** Startet eine Sidebar-Diskussion. Weitere Informationen zur Verwendung der Sidebar-Funktion finden Sie unter [Exploring Sidebar](#) .
- **Verfassen:** Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus.
- **Speichern:** Speichert Änderungen am Falldatensatz.
- **Lösung akzeptieren:** Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden akzeptieren. Verschiebt den Fall nach „Geschlossen“.
- **Lösung ablehnen:** Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden ablehnen. Verschiebt den Fall nach „In Arbeit“.
- **Weitere Aktionen:** Mit können Anwender zusätzliche Aktionen ausführen, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.

Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten

Mit den Komponenten für die Suche nach Accounts und Kontakten können Service Desk-Mitarbeiter:

- Sucht anhand des Namens, der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse nach einem Account oder Kontakt. Während der Service Desk-Mitarbeiter Zeichen in das Suchfeld eingibt, werden übereinstimmende Informationen in den Datensatzkarten unter dem Suchfeld angezeigt.
- Wählen Sie nach der Suche einen Account oder Kontakt aus, indem Sie die gewünschte Datensatzkarte auswählen. Die ausgewählte Datensatzkarte ersetzt die Suchkomponente.
- Erstellen Sie einen neuen Account oder Kontakt, indem Sie in der Suchkomponente das Symbol **+** wählen, die Felder für den Account oder Kontakt ausfüllen und **Speichern** wählen. Eine Datensatzkarte für den neuen Account oder Kontakt ersetzt die Suchkomponente.

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen von einer Datensatzkarte aus ausführen:

- Entfernen Sie einen verknüpften Account oder Kontakt aus einem Falldatensatz, indem Sie das Symbol „Weitere Aktionen“ und dann **Verknüpfung aufheben** auswählen. Speichern Sie dann das Formular, um diese Änderung anzuwenden.
- Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatensatz, indem Sie das Bleistiftsymbol wählen, die Informationen für den Account oder Kontakt bearbeiten und **Speichern** wählen.
- Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, um den referenzierten Datensatz in einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie auf einer Suchkarte eine E-Mail-Adresse aus, um den E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.
- Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen.

Komponente für die Fallzusammenfassung

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ bietet Service Desk-Mitarbeitern eine Zusammenfassung eines Kundenservicefalls, einschließlich des Problems und der ergriffenen Maßnahmen. Service Desk-Mitarbeiter können Zusammenfassungen generieren,

um den Fallkontext zu verstehen, und Zusammenfassungen in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird im linken Seitenbereich in der Variante Technologie-Produktsupport Prozessseite angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls ist die Komponente reduziert und weist den Standardstatus auf.

Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie **Zusammenfassen**, um eine Zusammenfassung der Falldetails zu erstellen.
- Wählen Sie **In Arbeitsnotizen freigeben**, um den Zusammenfassungstext in den Aktivitätenstrom zu kopieren.
 - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster In Arbeitsnotizen freigeben, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
 - Wählen Sie im Popup-Fenster **In Arbeitsnotizen speichern**, um den Text dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponentenfußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die aktuelle Zusammenfassung zu erhalten.

Hinweis:

Wenn der Fall nicht genügend Text zum Zusammenfassen enthält, zeigt das System die folgende Meldung an: „Dieser Fall weist noch nicht die erforderliche Mindestanzahl von Wörtern für die Zusammenfassung auf.“

Um die Komponente „Fallzusammenfassung“ mit der Seitenvariante „Technischer Produktsupport – Prozessseite“ zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Now Assist für Customer Service Management \(CSM\) aktivieren](#)
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist Admin-Konsole](#).

Kontextbezogene Seitenbereichskomponente

Die Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Prozessseite zu technischem Produktsupport enthält die folgenden Registerkarten.

Registerkarten für Prozessseite zu technischem Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich

Tab-Taste	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.
Suche nach empfohlenen Aktionen	Die Registerkarte „Empfohlene Aktionen“ enthält Funktionen zur KI-Suche. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden. Die Suchfunktion zeigt basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls einen ersten Satz von Suchergebnissen an. Dieser anfängliche Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-

Registerkarten für Prozessseite zu technischem Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Tab-Taste	Beschreibung
	Mitarbeiter können auch andere Suchbegriffe eingeben und die Suche wiederholen. In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter: • Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. • Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse. • Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse. • Öffnen Sie die Suchergebnisse in Vollansicht auf einer Datensatz-Unterregisterkarte. • Führen Sie die folgenden Aktionen aus: ◦ Artikel anzeigen und anfügen ◦ Mit Fall verknüpfen ◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in der Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren. • Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol für den Aktionsverlauf wählen. Weitere Informationen finden Sie unter Use AI search in Recommended Actions to resolve cases .  Hinweis: Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“  (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.
Zugehörige Elemente	Über die Registerkarte Zugehörige Elemente haben Sie Zugriff auf die zugehörigen Listen für Fälle. Das Playbook zum Support von Technologieprodukten integriert zugehörige Listenfunktionen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können. Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.
Anhänge	Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.
Vorlagen	Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder in

Registerkarten für Prozessseite zu technischem Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Tab-Taste	Beschreibung
	neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können eine Vorlage manuell anwenden, wenn sie einen neuen Datensatz wie einen Incident oder Change erstellen.
Antwortvorlagen	Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und einheitliche Nachrichten bereitzustellen.
E-Mail-Vorlagen	Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter zu E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „An“, „Cc“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll.

Komponente des Aktivitätenstroms

Die Prozessseite des Supports für Technologieprodukte enthält den Aktivitätenstrom auf der ersten Registerkarte des kontextbezogenen Seitenbereichs.

Die Aktivitätenstrom-Komponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Die Aktivitäten in der Liste können reduziert oder erweitert werden. Wenn sie reduziert wird, kann der Service Desk-Mitarbeiter die Liste schnell scannen, um eine Übersicht über die Fallaktivitäten zu erhalten. Wenn erweitert, kann der Service Desk-Mitarbeiter detaillierte Informationen zu einzelnen Aktivitäten anzeigen.

Playbook-Aktivitätenstrom-Komponente für die Unterstützung von Technologieprodukten

Compose

Comments
 Work notes (Private)

Type your comments here

Everyone can see this comment
 Post Comment

Activity

John Jason
 Internal 3 days ago

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

These changes look good to me. Please update the record [CS1229034](#) as well.

George Warren - filename] and 3 attachments added
 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co...
 3 days ago

Beth Anglin - Added comment: Lorem ipsum dolor sit amet, co...
 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added
 3 days ago

John Jason - Issue during class with broken pedals on our Pelot...
 3 days ago

George Warren - filename] and 3 attachments added
 3 days ago

George Warren - Issue during class with broken pedals on our...
 3 days ago

Die Aktivitäten im Aktivitätenstrom werden durch Kacheln dargestellt, die Symbole und Farben verwenden, um den Aktivitätstyp anzuzeigen.

- Kommentar
- Arbeitsnotiz
- Anhang
- Feldänderung
- E-Mail gesendet oder E-Mail erhalten
- Chat-Diskussion
- Anwenderdefiniertes Symbol

Jede Aktivität in der Liste enthält Folgendes, wenn sie reduziert ist:

Automatische Übersetzung

- Eine Kachel, die den Aktivitätstyp darstellt.
- Der Name des für die Aktivität verantwortlichen Anwenders.
- Eine kurze einzeilige Zusammenfassung der Aktivität.
- Ein Abzeichen, das anzeigt, ob eine Aktivität intern oder extern ist.
- Ein relativer Zeitstempel.
- Eine Erweiterungsschaltfläche, mit der Service Desk-Mitarbeiter eine detaillierte Zusammenfassung der Aktivität anzeigen können

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

- Ein vollständiger Datums- und Zeitstempel.
- Eine Aktionsbezeichnung, die den Typ der Aktivität beschreibt
- Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen der vollständige Text des Kommentars oder der Arbeitsnotiz.
- Bei Feldaktualisierungen der Feldname und der aktualisierte Feldwert.
- Für E-Mails: detaillierte Nachrichteninformationen.
- Bei Anhängen eine kleine Vorschau der angehängten Datei.
- Für Chats eine Chatkarte in der Sidebar.

Der Aktivitätenstrom verwendet [Dialogfelder ohne Modus](#) zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Verwenden Sie die Schaltfläche **Verfassen** in der Aktionsleiste, um diese Elemente zu erstellen.

- **Verfassen > Kommentar:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

Suchkomponente für empfohlene Aktionen

Die Suchkomponente „Empfohlene Aktionen“ wird als Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt und bietet Service Desk-Mitarbeitern eine KI-Suchfunktion. Service Desk-Mitarbeiter können nach Informationen suchen, Wissensartikel überprüfen und anhängen sowie ähnliche Fälle anhängen.

Standardmäßig sucht die Konfiguration der KI-Suche nach der Kurzbeschreibung des Falls.

Bei Wissensartikeln kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Artikel anzeigen und an den aktuellen Fall anhängen. Nach dem Anhängen eines Artikels wird der Artikel in der Liste Angehängtes Wissen der Registerkarte Zugehörige Datensätze angezeigt.

- Wenn Sie **Artikel überprüfen und anhängen** auswählen, wird der Artikel im kontextbezogenen Seitenbereich angezeigt.
- Wenn Sie **Diesen Artikel anhängen** auswählen, wird der Wissensartikel an den aktuellen Fall angehängt.

Hinweis:

Die Verwendung von „Empfohlene Aktionen“ im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert die Anwendung „Empfohlene Aktionen“ (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „CSM Configurable Workspace“ enthalten ist.

Komponente „Zugehörige Elemente“

Das Playbook zum Support von Technologieprodukten integriert zugehörige Listenfunktionen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Die Registerkarte Zugehörige Elemente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die zugehörigen Listen für Fälle. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

Zugehörige Listenkomponente für Playbook zur Unterstützung technischer Produkte

The screenshot illustrates the 'Zugehörige Elemente' (Related Elements) component in the ServiceNow interface. On the left, a list of related lists is shown with counts and expand/collapse icons. A red arrow points from the 'Work Orders' entry (count 1) to the right-hand pane. The right-hand pane displays the 'Work Orders' list in a card format, showing details for a specific work order: Number WO0010001, Priority 4 - Low, State Draft, and Short description Router crashed during firm... Below this, a smaller version of the related lists accordion is visible.

Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn sie erweitert wird, werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt. Wenn eine zugehörige Liste leer ist, können Service Desk-Mitarbeiter in der Liste Einen erstellen auswählen, um einen Datensatz zu erstellen.

Die Komponente „Zugehörige Elemente“ im kontextbezogenen Seitenbereich enthält die folgenden zugehörigen Listen:

- Betroffene Installationsbasiselemente
- Aufgaben
- SLAs
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Eskalationen
- Untergeordnete Fälle
- Change-Anforderungen

Automatische Übersetzung

- Blockiert durch
- Zugehörige Parteien
- Angehängtes Wissen
- Wissenslücken
- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Aufgabenkompetenzen
- Arbeitsaufträge

Zugehörige Listen enthalten die folgenden Aktionen:

- **Erstellen:** öffnet einen leeren Datensatz auf einer Unterregisterkarte, auf der der Service Desk-Mitarbeiter ein neues Element erstellen kann.
- **Alle anzeigen:** öffnet eine Liste der Datensätze auf einer Unterregisterkarte.
- **Mehr anzeigen:** wird für Listen mit mehr als fünf Elementen angezeigt.

Die Elemente in einer erweiterten Liste werden als Karten angezeigt. Eine erweiterte Liste zeigt eine Karte für jedes Element in der Liste an.

- Service Desk-Mitarbeiter können ein Element auf einer untergeordneten Registerkarte öffnen.
- Wenn eine Liste mehr als fünf Elemente enthält, enthält sie die Option **Weitere anzeigen**.

Dialogfelder ohne Modi

Das Playbook zum Support von Technologieprodukten verwendet Dialogfelder ohne Modus, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen. Die folgenden Aktionen sind über die Schaltfläche **Verfassen** im Formularheader verfügbar:

- **Verfassen > Kommentar:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail:** öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen von E-Mails.

Die folgenden Regeln gelten für die Sichtbarkeit von Dialogfeldern ohne Modus:

- Von jedem Typ (Kommentar, Arbeitsnotiz oder E-Mail) kann jeweils ein Dialogfeld ohne Modus aktiv sein.
- Ein Dialogfeld ohne Modus kann gleichzeitig angezeigt werden, während die anderen beiden minimiert werden.
- Minimierte Dialogfelder ohne Modus werden im Menü In Arbeit befindliche Aktionen in der Aktionsleiste angezeigt. In diesem Menü wird ein Abzeichen angezeigt, das die Anzahl der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzeigt.
- Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter ein zweites Dialogfeld ohne Modus öffnet, während das erste Dialogfeld ohne Modus angezeigt wird, minimiert das System das erste Dialogfeld ohne Modus.

Service Desk-Mitarbeiter haben folgende Möglichkeiten:

- Wählen Sie das Menü In Arbeit befindliche Aktionen aus, um eine Liste der minimierten Dialogfelder ohne Modus anzuzeigen. Jeder Eintrag in der Liste enthält den Titel und die Kategorie des minimierten Elements.
 - Bei E-Mails entspricht der Titel dem E-Mail-Betreff.
 - Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen ist der Titel die erste Textzeile.
- Wählen Sie ein Element aus der Liste aus, um das minimierte Dialogfeld ohne Modus zu öffnen.

Abschlussverhalten für Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail:

- Durch das Veröffentlichen eines Kommentars oder einer Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Speichern des Datensatzes, durch das ein Kommentar oder eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird, wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen.
- Durch das Senden einer E-Mail wird das Dialogfeld ohne Modus geschlossen. Das System fügt die E-Mail dem Aktivitätenstrom und der zugehörigen Liste E-Mails hinzu.

Verhalten für Kommentare und Arbeitsnotizen verwerfen:

- Durch das Schließen eines Dialogfelds ohne Modus für Arbeitsnotizen oder Kommentare wird der Text verworfen. Das System zeigt ein Popup-Fenster „Dialogfeld schließen“ an und fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Aktion zu bestätigen.
 - Wenn Sie „**Fortsetzen**“ wählen, wird die Aktion bestätigt, der Text verworfen und das Fenster geschlossen.
 - Durch Auswahl von **Abbrechen** oder der Schaltfläche Dialogfeld schließen wird die Aktion abgebrochen. Das Dialogfeld ohne Modus bleibt geöffnet, und der Text bleibt im Dialogfeld.
- Der Text wird im Dialogfeld ohne Modus und im Formularfeld verworfen.

Service Desk-Mitarbeiter können Antwortvorlagen aus dem kontextbezogenen Seitenbereich verwenden, um Text in die Dialogfelder ohne Modus zu kopieren.

Service Desk-Mitarbeiter können in einem Dialogfeld ohne Modus Vorlagen auf E-Mails anwenden:

- Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich auf der Registerkarte E-Mail-Vorlagen eine Vorlage aus, und wählen Sie dann **Vorlage übernehmen** aus. Der Inhalt der Vorlage wird dem Dialogfeld ohne Modus hinzugefügt.
- Wenn ein Dialogfeld ohne Modus minimiert wird, zeigen Sie das Dialogfeld an, bevor Sie die Vorlage anwenden.

Service Desk-Mitarbeiter können auch die Schaltfläche **Rich-Text-Editor** im E-Mail-Dialogfeld ohne Modus umschalten, um den TinyMCE-Formatierer ein- oder auszublenden.

Weitere Informationen finden Sie unter [Modeless dialogs](#) .

Aktionspläne aktualisieren

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fallaktionsplan während des Falllösungsprozesses mehrmals aktualisieren. Beispielsweise kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Plan aktualisieren, bevor er den Fall an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter überträgt.

Die Aktivität „Zugehörige Arbeit“ in der Phase „Problembehandlung“ des Playbooks enthält eine deklarative Aktion **Aktionsplan aktualisieren**, mit der Service Desk-Mitarbeiter Aktualisierungen vornehmen können. Wenn Sie diese Aktion auswählen, kehren Service Desk-Mitarbeiter zur Aktivität „Aktionsplan aktualisieren“ zurück. Nach der Aktualisierung des Plans und der Auswahl von **Speichern** postet das System den Aktionsplan im Aktivitätenstrom und führt den Service Desk-Mitarbeiter zur Aktivität Zugehörige Arbeit zurück.

Ein neuer Filtersatz (Aktionsplan) ist im Aktivitätenstrom verfügbar. Service Desk-Mitarbeiter können diesen Filtersatz verwenden, um nur die Aktionsplanfelder anzuzeigen.

Erstellen eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall zu technischem Produktsupport erstellen, indem sie in der Aktionsleiste im Menü Weitere Aktionen **Fall erstellen** auswählen.

Beim Erstellen eines Falls wird ein modales Element der Serviceauswahl geöffnet, und es werden die Services angezeigt, die für den Falltyp „Technischer Produktsupport“ definiert sind. In diesem modalen Fenster können Service Desk-Mitarbeiter:

- Suchen Sie nach einem Service.
- Wählen Sie einen Service aus.
- Wählen Sie **Fall erstellen**.

Das System erstellt den Fall und startet das Playbook, das der Servicedefinition zugeordnet ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Associate a playbook with a service definition](#).

Hinweis:

Diese Aktion ist standardmäßig für die Prozessseite des Supports für Technologieprodukte aktiv.

Verwenden von Now Assist for CSM zum Generieren von Lösungshinweisen für einen Fall

Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungshinweise für einen Fall automatisch generieren, indem sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in Now Assist für Customer Service Management (CSM) verwenden.

Wenn das Playbook in die Phase „Lösen“ übergeht, fügt die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ die Informationen zum Feld **Lösungshinweise** in der Aktivität Lösung vorschlagen hinzu.

Hinweis:

Die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ erfordert mindestens 200 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter dem Feld **Lösungshinweise an**.

So verwenden Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ mit der Seitenvariante Technologie-Produktsupport Prozessseite:

1. [Aktivieren Sie Now Assist für das Kundenservice-Management \(CSM\)](#).
2. [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ in der Now Assist Admin-Konsole](#).

Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall zu technischem Produktsupport

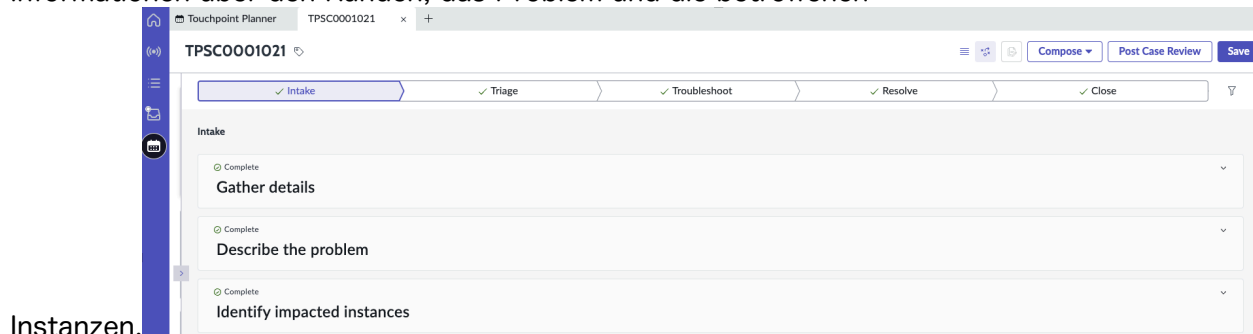
Das Playbook für Fälle zu technischem Produktsupport enthält Phasen und Aktivitäten, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Recherche und Lösung von Technologiefällen unterstützen.

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall zu technischem Produktsupport erstellt, öffnet das System ein Serviceauswahl-Modal und zeigt die Services an, die für den Falltyp „Technischer Produktsupport“ definiert sind.

Der Service Desk-Mitarbeiter wählt einen Service und dann **Erstellen** aus, um einen Fall zu erstellen. Das System erstellt den Fall und startet das Playbook für den Fall zu technischem Produktsupport. Dieses Playbook enthält die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Phasen und Aktivitäten.

Aufnahmephase

In der Aufnahmephase sammelt ein Service Desk-Mitarbeiter Informationen über den Kunden, das Problem und die betroffenen



Instanzen.

Aktivitäten in der Aufnahmephase

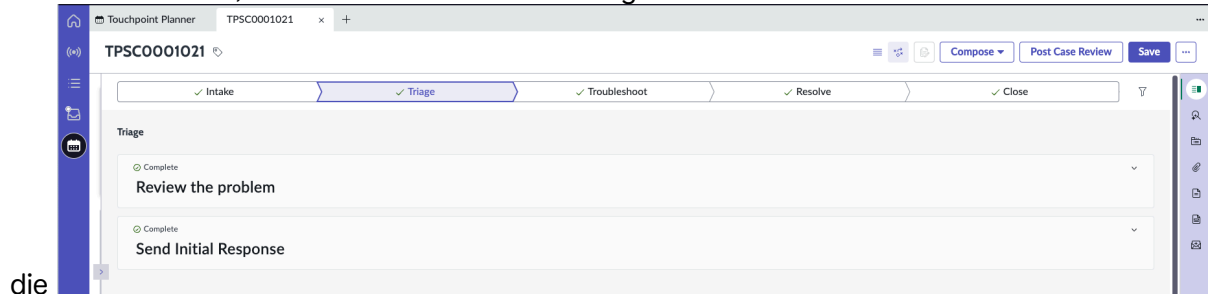
Aktivität	Beschreibung
Details sammeln	Der Service Desk-Mitarbeiter sammelt Informationen über den Account, den Kontakt und das Produkt und fügt eine kurze Beschreibung hinzu. Wählen Sie Fortfahren, um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.
Beschreiben Sie das Problem	Der Service Desk-Mitarbeiter beschreibt den Problemtyp und die Details und fügt eine Fallbeschreibung und Schritte zur Reproduktion hinzu. Service Desk-Mitarbeiter können der Beobachtungsliste auch Benutzer hinzufügen und Anhänge hinzufügen. Wählen Sie Fortfahren, um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.
Betroffene Instanzen identifizieren	Der Service Desk-Mitarbeiter fügt die betroffenen Instanzen aus einer Liste von Instanzen hinzu, die zu dem Account gehören.

Aktivitäten in der Aufnahmephase (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	Wählen Sie „Fortsetzen“ , um die Informationen zu speichern und zur ersten Aktivität in der Phase „Selektierung“ zu wechseln.

Selektierungsphase

Während der Selektierungsphase überprüft der Service Desk-Mitarbeiter die Fallinformationen, nimmt nach Bedarf Änderungen vor und sendet eine erste Antwort an



die

Selektierungsphasenaktivitäten

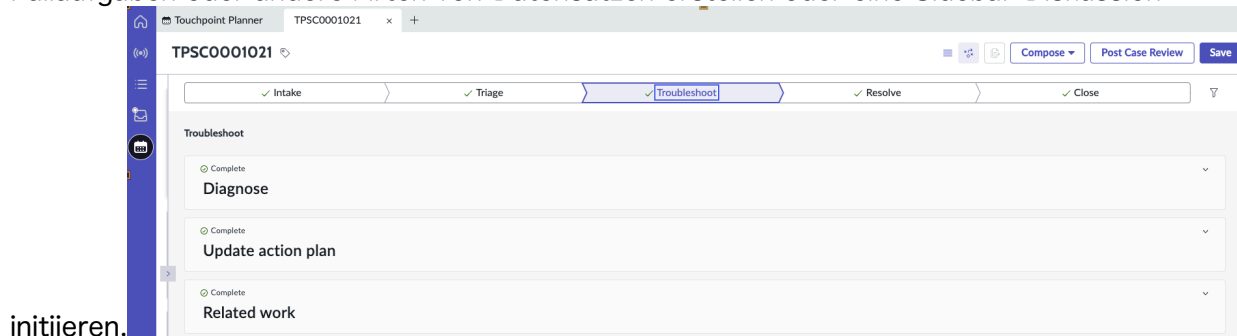
Aktivität	Beschreibung
Problem überprüfen	Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zum Kundenproblem überprüfen, einschließlich der betroffenen Instanzen, die in der Phase Aufnahme ausgewählt wurden, und des verkauften Produkts oder der verkauften Produktkomponente. Neben der Überprüfung von Informationen kann der Service Desk-Mitarbeiter auch die Liste der betroffenen Instanzen und die Anhänge aktualisieren. Die folgenden Aktionen sind verfügbar: • Mir zuweisen: Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktion auswählen, um den Fall selbst zuzuweisen. • Akzeptieren: Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktion auswählen, um den zugewiesenen Fall zu akzeptieren. Sobald der Fall zugewiesen ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter Fortfahren wählen, um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.
Erste Antwort senden	Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Antwort an den Kunden senden, indem er Text in das Feld Erste Antwort eingibt. Bei Bedarf kann der Service

Selektierungsphasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	Desk-Mitarbeiter eine Vorlage aus der Registerkarte Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden. Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch Text in das Feld Arbeitsnotizen eingeben, um interne Informationen zu erfassen. Nach der Eingabe von Text in diese Felder kann der Service Desk-Mitarbeiter: • Wählen Sie Speichern, um die Informationen in den Feldern zu speichern, ohne sie an den Kunden zu senden. • Wählen Sie Senden und fortfahren, um die erste Antwort an den Kunden zu senden, die Arbeitsnotizen zu veröffentlichen und zur Phase Problembehandlung zu wechseln.

Problembehandlungsphase

Während der Problembehandlungsphase untersucht der Service Desk-Mitarbeiter das Problem des Kunden und aktualisiert die Ergebnisse im Aktionsplan. Service Desk-Mitarbeiter können im Rahmen der Untersuchung Tools wie die Suche oder empfohlene Aktionen nutzen. Wenn Service Desk-Mitarbeiter Hilfe benötigen, können sie Fallaufgaben oder andere Arten von Datensätzen erstellen oder eine Sidebar-Diskussion



initiierten.

Problembehandlung bei Phasenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Diagnostizieren	Die Entscheidungstabelle wird mit der Anwendung Fall zu technischem Produktsupport bereitgestellt. Sie können die definierten Bedingungen und die Ergebnisse an Ihre Anforderungen anpassen. Um die Diagnoseaktivität in der Problembehandlungsphase zu aktivieren,

Problembehandlung bei Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	wählen Sie in der Entscheidungstabelle die Fallkategorie als Problem aus. Das Feld Diagnoseaktivität wird auf Wahr aktualisiert. Der Status kann vom Service Desk-Mitarbeiter in False geändert werden. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter Decision Tables . Der Service Desk-Mitarbeiter kann auf diesen Registerkarten die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen: • Verfügbarer Test 1. Öffnen Sie auf der Registerkarte Verfügbare Tests eine Liste der Datensätze, die die auszuführenden Tests anzeigen. Zur Diagnose des Problems schlägt das System automatisch einen oder mehrere Tests vor, die für die im Serviceproblemfall beschriebenen Details relevant sind. Diese Tests sind die Testdefinitionen, die beim Konfigurieren Kundenservice Problem-Management von definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter Testdefinitionen einrichten. i Hinweis: Um Konflikte zu vermeiden, lässt das System zu, dass jeweils nur ein Test ausgeführt wird. Dies gilt auch, wenn Sie mehrere Client-Test-Runner-Fenster geöffnet haben. 2. Wählen Sie Ausführen vor dem Test, den Sie zur Diagnose des Problems ausführen möchten. 3. Wählen Sie im Dialogfeld „Test“ eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder für einen späteren Zeitpunkt zu planen, und wählen Sie dann Test ausführen aus. • Testergebnisse 1. Wählen Sie die Registerkarte Testergebnisse aus, und prüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, und prüfen Sie,

Problembehandlung bei Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

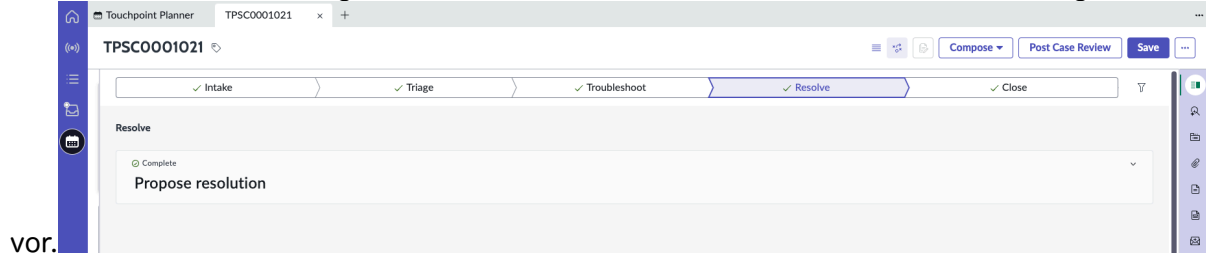
Aktivität	Beschreibung
	ob die einzelnen Tests bestanden oder fehlgeschlagen sind. Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Ursachen des Serviceproblems identifiziert wurden und repariert werden müssen. Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Serviceproblem wird eine Reparaturaufgabe erstellt. Für jede eindeutige Service- und Testspezifikation wird nur eine Reparaturaufgabe erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann daran arbeiten und diese Reparaturaufgabe schließen. 2. Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol Details anzeigen, um die zugehörigen Details anzuzeigen. 3. Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol Test erneut ausführen, um es erneut auszuführen. • Diagnoseaufgaben Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter die Diagnoseaufgaben manuell erstellen und die Diagnoseaufgaben anzeigen.
Aktionsplan aktualisieren	Der Service Desk-Mitarbeiter untersucht das Problem und fügt Informationen in die folgenden Felder ein: • Problemzusammenfassung • Getroffene Maßnahmen • Nächste Schritte Durch Auswahl der Aktion Aktualisieren und Fortfahren : • Speichert die Informationen im Aktionsplan. • Postet die Informationen im Aktivitätenstrom. • Verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter zur zugehörigen Arbeitsaktivität.
Zugehörige Arbeiten	Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Aktionsstatus des Falls sehen, falls

Problembehandlung bei Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	verfügbar, und das Feld Handlungsbedarf aktualisieren. Die Aktivität Zugehörige Arbeit enthält die Karte Empfohlene Aktionen, Mit Experten sprechen, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, wenn sie Hilfe benötigen. • Wählen Sie Diskussion starten aus, um eine Sidebar-Konversation zu starten. • Wählen Sie Verwerfen aus, um die Karte zu schließen. Die Aktivität „Zugehörige Arbeit“ zeigt Listen zugehöriger Falldatensätze an. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese zugehörigen Datensatzlisten erweitern und die Datensatzkarten anzeigen oder Datensätze erstellen. • Aktionsplan aktualisieren: Gibt den Service Desk-Mitarbeiter an die Aktivität Aktionsplan aktualisieren zurück, damit er Informationen aktualisieren kann. • Fortfahren: schließt die Phase „Problembehandlung“ ab und versetzt den Service Desk-Mitarbeiter in die Phase „Lösen“. • Reparaturaufgaben erstellen: Erstellt eine Reparaturaufgabe und weist sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu. Die Zugehörige Arbeitsaktivität enthält Lösungsaufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, wenn der Test fehlschlägt, und die Lösungsaufgabe manuell erstellen, um das Problem zu lösen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Lösungsaufgabenlisten erweitern und die Liste der Lösungsaufgaben anzeigen oder eine erstellen.

Phase „Lösen“.

In der Phase Lösen schlägt der Service Desk-Mitarbeiter dem Kunden eine Lösung



Phasenaktivitäten lösen

Aktivität	Beschreibung
Lösung vorschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die folgenden Felder: • Ursachencode • Lösungscod • Ursache • Auflösungshinweise Service Desk-Mitarbeiter können auch das Kontrollkästchen Lösungshinweise zu Kommentaren hinzufügen aktivieren, um dem Fallaktivitätenstrom Lösungsinformationen hinzuzufügen. i Hinweis: Wenn die Anwendung Now Assist für Customer Service Management (CSM) installiert ist und die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“ konfiguriert wurde, wird das Feld Lösungshinweise automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist für CSM zum Generieren von Lösungshinweisen für einen Fall verwenden. • Lösung vorschlagen: Schließt die Aktivität ab und wechselt zur Phase „Abschließen“. Der Fallstatus ändert sich in Lösung vorgeschlagen. • Speichern: Speichert die Informationen in der Aktivität.

Phase schließen

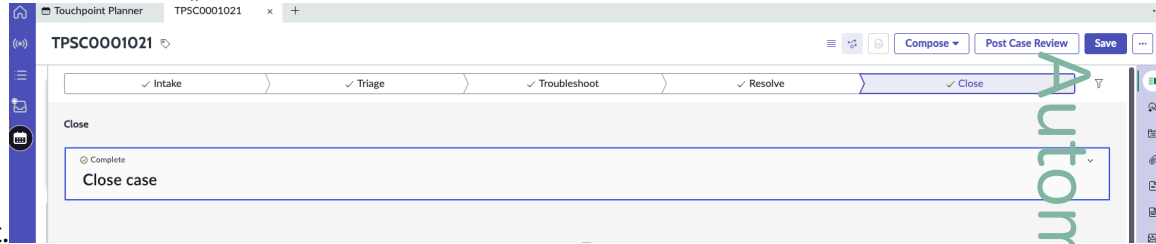
Ein Fall kann wie folgt geschlossen werden:

Automatische Übersetzung

- Der Kunde akzeptiert die vorgeschlagene Lösung.
- Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden.
- Der Service Desk-Mitarbeiter schließt den Fall.
- Das System schließt den Fall automatisch, nachdem er sich eine bestimmte Anzahl von Tagen im Status Lösung vorgeschlagen befindet.

In der Phase „Abschließen“ aktualisiert der Service Desk-Mitarbeiter den Fall mit einer Zusammenfassung des Problems und fügt zusätzliche Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.

Der Falldatensatz ist im Status „Geschlossen“



schreibgeschützt.

Schließen Sie Phasenaktivitäten ab

Aktivität	Beschreibung
Fall schließen	Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die folgenden Felder: • Problemzusammenfassung • Ursachencode • Lösungsnotizen • Details zu Kommentaren hinzufügen • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen • Lösung akzeptieren: Speichert die Änderungen und postet den Inhalt in den Feldern Zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom. Der Fallstatus ändert sich von Lösung vorgeschlagen in Geschlossen. • Lösung ablehnen: Speichert die Änderungen und postet den Inhalt in den Feldern Zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen im Aktivitätenstrom. Der Fallstatus ändert sich von Lösung vorgeschlagen zu In Arbeit. • Speichern: Speichert die Änderungen an der Aktivität.

Automatische Übersetzung

Schließen Sie Phasenaktivitäten ab (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	Nachdem der Fall geschlossen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter Nachprüfung eines Falls erstellen auswählen, um einen Datensatz der Fallnachprüfung auf einer Unterregisterkarte zu öffnen.

Aktionen speichern und fortsetzen

Wenn eine Phase in Bearbeitung ist, speichert die Aktion „**Fortsetzen**“ die Informationen in der Phase und versetzt den Service Desk-Mitarbeiter zur nächsten Aktivität im Flow. Dies kann die nächste Aktivität innerhalb einer Phase oder die erste Aktivität in der nächsten Phase sein.

Wenn eine Phase abgeschlossen ist, ist auch die Aktion **Speichern** verfügbar. Diese Aktion speichert die Informationen in der Phase, verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter jedoch nicht in die nächste Phase. Mit der Aktion **Speichern** können Service Desk-Mitarbeiter Informationen in abgeschlossenen Phasen aktualisieren.

Empfohlene Aktionen in Playbook-Aktivitäten anzeigen

Empfohlene Aktionen können so konfiguriert werden, dass sie in Playbook-Aktivitäten angezeigt werden. Standardmäßig wird die **Empfehlung Mit Experten sprechen** in der Aktivität Zugehörige Arbeiten in der Phase Problembehandlung angezeigt.

Die Regel zur Fehlerbehebung bei empfohlenen Aktionen für Technologieprodukt:

- Enthält die Empfehlung für einen Service Desk-Mitarbeiter, ein Fallproblem mit einem Experten zu besprechen. Diese Empfehlung.
- Enthält die folgenden Aktionen:
 - **Diskussion starten:** Startet eine Sidebar-Diskussion.
 - **Verwerfen:** Schließt die Empfehlungskarte.

Weitere Informationen finden Sie unter [Recommended Actions](#).

Integration eines Falls zu technischem Produktsupport mit externen Systemen in Richtung Süd

In Proactive Service Experience Workflows können Sie ausgehende Servicetestausführungsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie die Anwendung in externe Systeme integrieren.

Übersicht über externe Systeme in Richtung Süd

Wenn die Tests ausgeführt werden, werden Anforderungen an die Test- und Diagnosesysteme in Richtung Süd gesendet. Diese Systeme bestimmen dann die Testergebnisse und identifizieren etwaige Fehler.

Mit dieser Integration kann ein Kommunikationsdienstanbieter (Communications Service Provider, CSP) die folgenden Aufgaben ausführen:

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Servicetestläufe aus, indem Sie die TeleManagement Forum (TMF) 653 Open POST order API verwenden.
- Teilen Sie mit den externen Systemen Updates zu den Änderungen während der Ausführung an vorhandenen Testläufen mit ausgehenden Anforderungen.
- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für die Testausführung.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für mit externen Service-Testmanagementsystemen läuft wie folgt ab:

1. Als Administrator aktivieren Sie die Testspezifikation Open API, um die Testläufe aus dem Serviceproblemfall zu erfassen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#) .

2. Die Integration beginnt jetzt:

- a. Der Testmanager erstellt die Testausführung in der Testausführungstabelle.

Weitere Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen einrichten](#).

- b. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von externen Systemendpunkten durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter [Workflow Studio flow integrations](#) .

Hinweis:

- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als hierarchisch konfiguriert ist, sendet das System alle Testläufe des untergeordneten Service in der Hierarchie an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.
- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als nicht hierarchisch konfiguriert ist, senden die Systeme nur den einzelnen Testlauf an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.

Weitere Informationen zu Spokes finden Sie [unter Speichen mit Spoke-Generator erstellen](#) .

3. Wenn die Erfüllungsanforderung erfolgreich ist, wird eine Antwort vom externen System empfangen und in der Tabelle „Testlauf“ (sn_st_mgmt_test) erfasst.

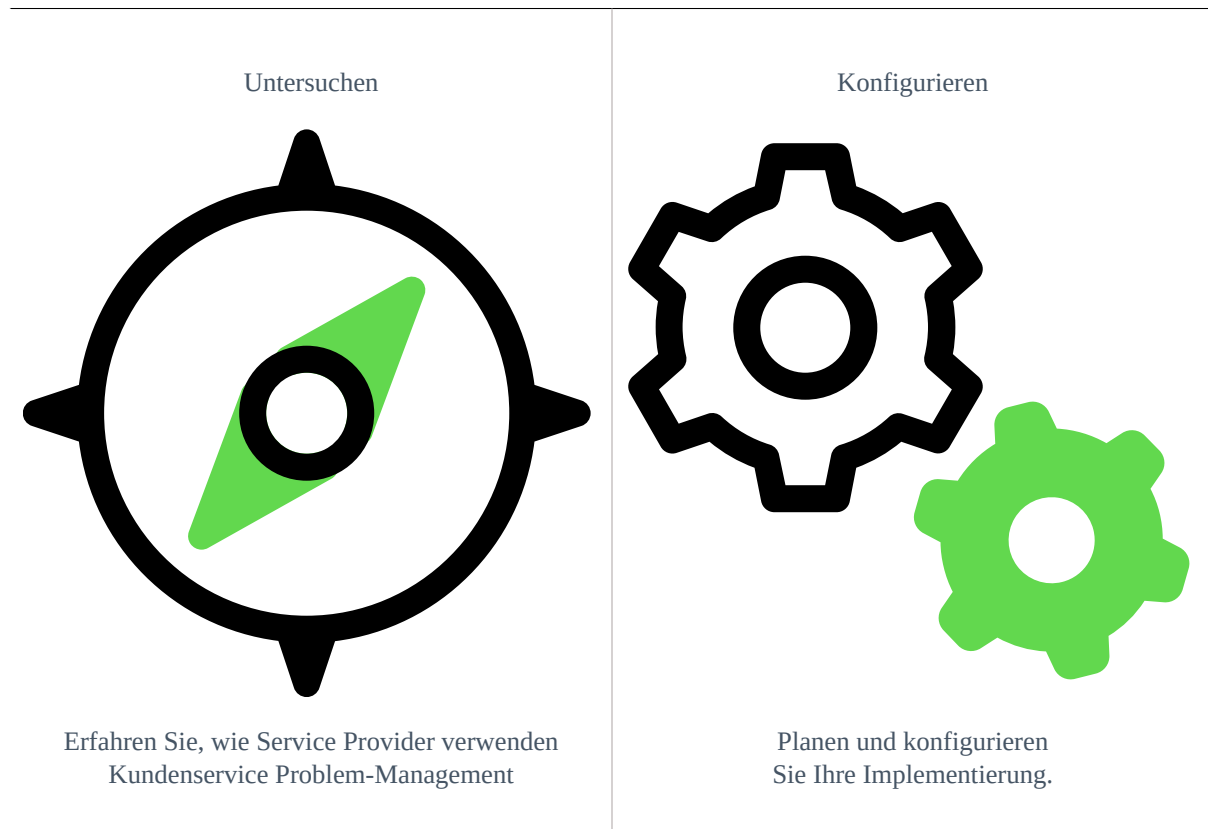
Hinweis:

Der Kunde muss das ID-Feld der Testmaßdefinition ausfüllen.

Kundenservice Problem-Management

Erkennen und lösen Sie effizient Serviceprobleme, die bei Kunden mit der Anwendung ServiceNow® Kundenservice Problem-Management (CSPM) aufgetreten sind. Mit dieser Anwendung können TMT-Service Provider (Technology, Media und Telecommunications) ihre Servicemanagement-Prozesse optimieren und ihren Kunden eine nahtlose Experience bieten.

Erste Schritte



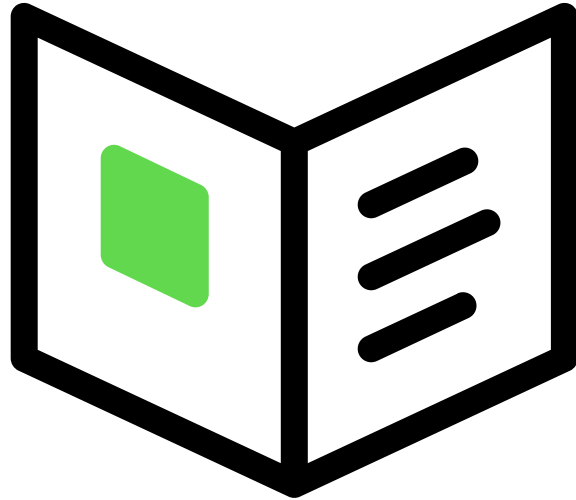
Automatische Übersetzung

Verwenden



Verwenden Sie Kundenservice Problem-Management als Service Desk-Mitarbeiter zum Diagnostizieren und Lösen von Serviceproblemen.

Referenz



Rufen Sie Details zu Domain Separation und den mit Kundenservice Problem-Managementinstallierten Komponenten ab.

Problembehandlung und Hilfe

- [Stellen Sie Fragen, und erkunden Sie andere Ressourcen für Kundenservice Problem-Management in ServiceNow Community](#)
- [Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen](#)
- [Kontakt Kundenservice und Support](#)

Kundenservice Problem-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Sie als Service Provider die Anwendung Kundenservice Problem-Management (CSPM) verwenden können, um den Lösungsprozess für servicebezogene Probleme Ihrer Kunden zu optimieren.

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](#).

Kundenservice Problem-Management (CSPM) bietet einen schrittweisen Prozess zur Lösung von Kundenproblemen. Der Prozess beginnt mit der Überprüfung des Problems des Kunden, wie im Serviceproblemfall definiert. Das System schlägt dann automatisch relevante Diagnosetests vor, um die Servicequalität zu überprüfen und das Problem effektiv zu beheben. Nach Identifizierung der Ursache hilft die Anwendung beim Generieren einer Reparaturaufgabe basierend auf den Testergebnissen, was zu einer erfolgreichen Lösung führt. Dieser optimierte Prozess vereinfacht Kundenservice-Mitarbeitern die

Problemlösung und ermöglicht eine schnellere Lösung sowie höhere Effizienz, was wiederum die Kundenzufriedenheit erhöht.

Wenn Kunden ein Problem mit ihrem Internetservice feststellen, können sie es melden, um einen Fall zur Lösung zu erstellen. Der Fall wird dann an die Anwendung CSPM weitergeleitet, die das Problem analysiert und die relevanten Diagnosetests vorschlägt, um die Ursache des Problems zu identifizieren. Das System weist den Fall dann einem Service Desk-Mitarbeiter zu, der diese Tests ausführt und die Ergebnisse untersucht. Basierend auf den Ergebnissen ergreift der Service Desk-Mitarbeiter die erforderlichen Maßnahmen, um das Problem zu beheben und den Internetservice für den Kunden wiederherzustellen.

Kundenservice Problem-Management-Datenmodell

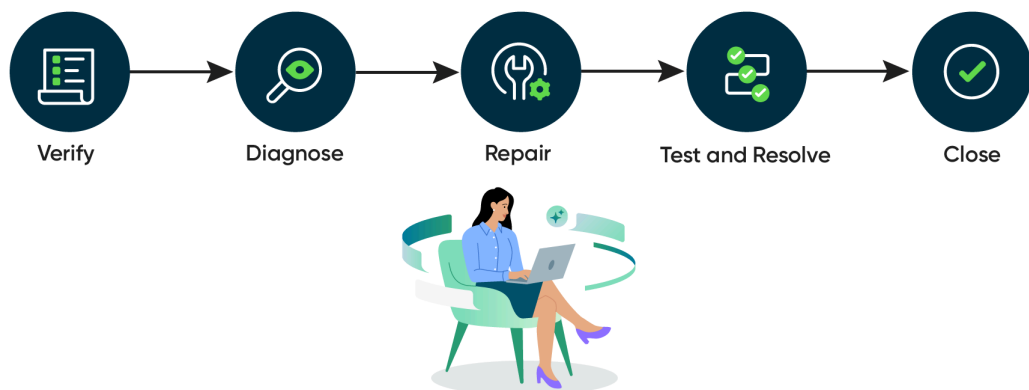
Kundenservice Problem-Management (CSPM) bietet ein Framework, mit dem Sie einen strukturierten Ansatz zur Behandlung und Lösung von von Kunden gemeldeten Problemen verfolgen können. Das -Framework stellt eine nahtlose und zufriedenstellende Kunden-Experience sicher.

CSPM folgt dem vom TeleManagement Forum (TMF) definierten Framework zur Verwaltung von Serviceproblemen. Diese Probleme entstehen, wenn bei Kunden Serviceunterbrechungen auftreten oder wenn das Team des Network Operations Center (NOC) Netzwerkfehler identifiziert und Beschwerden einreicht, z. B. Serviceunterbrechungen, Fehler oder andere Probleme. Die Anwendung CSPM konzentriert sich auf die Testdiagnosefunktion zur Lösung von Serviceproblemen. Dies umfasst die Durchführung relevanter Tests, um die Ursache des Problems zu diagnostizieren und dann auf Grundlage der Testergebnisse Lösungen vorzuschlagen.

Lebenszyklus des Kundenservice Problem-Management-Datenmodells

CSPM ermöglicht es einem servicebezogenen Problem, die verschiedenen Phasen des Lebenszyklus des Service-Problem-Managements zu durchlaufen, um gelöst zu

Customer Service Problem Management lifecycle



werden.

Lebenszyklus des Datenmodells CSPM.

Phase	Beschreibung
Überprüfen	Verifiziert den Fall, der für ein Serviceproblem erstellt wurde, das beim Kunden aufgetreten ist. Dies umfasst die Überprüfung der im Fall bereitgestellten Details. Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter den Service auch basierend auf dem Problem ändern.

Lebenszyklus des Datenmodells CSPM. (Fortsetzung)

Phase	Beschreibung
	Basierend auf diesen Details schlägt das System die Diagnosetests vor.
Diagnostizieren	Vom System abgeleitete Testspezifikationen, die während des ersten Setups definiert werden. Diese Spezifikationen sind entscheidend für die Diagnose der Ursache von Serviceproblemen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Tests sofort ausführen oder für einen späteren Zeitpunkt planen. Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter diese Tests mit dem System anzeigen und ausführen.
Reparieren	Basierend auf den Ergebnissen der Diagnosetests generiert das System Reparaturaufgaben, um das Problem zu beheben.
Testen und Lösen	Koordination der Erfüllung von Serviceproblemen, die dem Erfüllungs-Flow folgt.
Schließen	Letzter Schritt im Lebenszyklus von Service Problem Management.

Kundenservice Problem-Management-Datenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Anwendungen, Tabellen und die Beziehungen, die das Datenmodell CSPM bilden.

Das Datenmodell CSPM verwendet eine Kombination dieser Tabellen zum Speichern von Daten:

- Tabellen aus der Anwendung Service-Test Management enthalten die folgenden Tabellen:
 - Testdefinition
 - Testmaßdefinition
 - Testdefinitionsmerkmale
 - Testdefinitionsbeziehung
 - Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition
 - Schwellenwertregel
 - Messkonsequenzen
 - Diagnoseaufgabe
 - Lösungsaufgabe
- Tabelle, die aus den Anwendungseinbindungen Kundenservice Problem-Management, Serviceproblemfall stammt.

Das Datenmodell Kundenservice Problem-Management (CSPM) basiert auf Northbound- und Southbound-APIs, um Testprozesse zu verwalten und auszuführen.

Northbound APIs spielen während der Designphase eine entscheidende Rolle, indem sie wichtige Komponenten wie Testdefinitionen, Merkmale, Maßnahmen und Schwellenwerte erstellen und verwalten. Diese APIs ermöglichen es dem System CSPM, die Spezifikationen und Parameter für jeden Test zu definieren, z. B. Testtyp und -umfang, die dann verwendet

werden, um eindeutige Testläufe mit Bezeichnern wie externen IDs oder sys_id zu generieren. Nachdem diese Testdefinitionen eingerichtet wurden, erleichtern Northbound APIs die Erstellung von Testläufen basierend auf diesen vordefinierten Spezifikationen. Wenn ein Test eine weitere Aufgliederung in kleinere Aufgaben erfordert, verarbeiten die Northbound APIs diese Aufgliederung. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#) .

Wenn es Zeit für die Ausführung der Tests ist, kommen APIs mit dem API-Zustand ins Spiel. Wenn bei dem Test beispielsweise ein Geschwindigkeitstest ausgeführt wird, wird er nicht direkt auf Ihrem System, sondern auf einem externen Gerät wie einem Router oder einer anderen Netzwerkkomponente durchgeführt. Die Southbound APIs sind für das Senden dieser Testanweisungen an die externen Systeme verantwortlich, in denen die Tests durchgeführt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter [Kundenservice Problem-Management wird mit externen Systemen in Richtung Osten integriert](#).

Insgesamt werden Northbound-APIs zum Entwerfen und Einrichten der Tests in der Anwendung CSPM verwendet, während Southbound-APIs die Ausführung dieser Tests auf externen Systemen verarbeiten. Dieser zweistufige Ansatz ermöglicht einen nahtlosen Flow von der Testdefinition bis zur Ausführung auf verschiedenen Plattformen.

Kundenservice Problem-Management konfigurieren

Mit Kundenservice Problem-Management (CSPM) definieren Sie die Tests zur Diagnose von Serviceproblemen. Implementieren Sie gezielte Lösungen basierend auf Testergebnissen, um diese Probleme zu lösen.

Zur Konfiguration von CSPM müssen die folgenden Anwendungen eingerichtet werden, um Serviceprobleme von der Erkennung bis zur Lösung zu verwalten:

Kundenservice Problem-Management

Optimiert die Behandlung von servicebezogenen Problemen. Sie ermöglicht Kundenservice-Mitarbeitern, entweder einen Fall zu initiieren oder auf die vorhandenen Fälle zuzugreifen, die als Reaktion auf die Probleme von Kunden erstellt wurden. Diese Anwendung dient als zentraler Hub für die Nachverfolgung, Verwaltung und Lösung von Kundenproblemen.

Service-Testmanagement

Ermöglicht Ihnen das Definieren und Verwalten verschiedener Tests, die zur Diagnose von Serviceproblemen beitragen. Mit dieser Anwendung können Serviceteams überprüfen, ob sie über robuste Testverfahren verfügen, die für die Identifizierung der Ursachen von Problemen und die Implementierung rechtzeitiger Lösungen von entscheidender Bedeutung sind.

Führen Sie als Administrator die folgenden Schritte aus, um Kundenservice Problem-Management zu konfigurieren:

- Aktivieren Sie die Anwendung Kundenservice Problem-Management.
- Definieren Sie Testdefinitionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Testdefinitionen einrichten](#).

Kundenservice Problem-Management aktivieren

Aktivieren Sie das Plugin Kundenservice Problem-Management (sn_sprb_mgmt) für Kundenservice Problem-Management, wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten, und aktivieren Sie zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, wenn 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](#) .

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert worden sein:
 - Service-Testmanagement (sn_st_mgmt)
 - Kundenservice (com.sn_customerservice)
 - Kundenservice Falltypen (com.snc.csm_case_types)
 - Playbook-Experience Kern (com.glide.playbook_experience.config)
 - ServiceNow IntegrationHub Installationsprogramm des Starterpakets (com.glide.hub.integrations)
 - Playbook für Kundenservice Problem-Management (sn_csm_playbook)
 - Auswahl für Anwendungs-Spoke (sn_appss)
 - Telecommunications, Media, and Technology Core (sn_tmt_core)
 - Product Inventory Advanced (sn_prd_invnt)
 - Offene Telekommunikations-APIs (com.sn_tmf_api)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

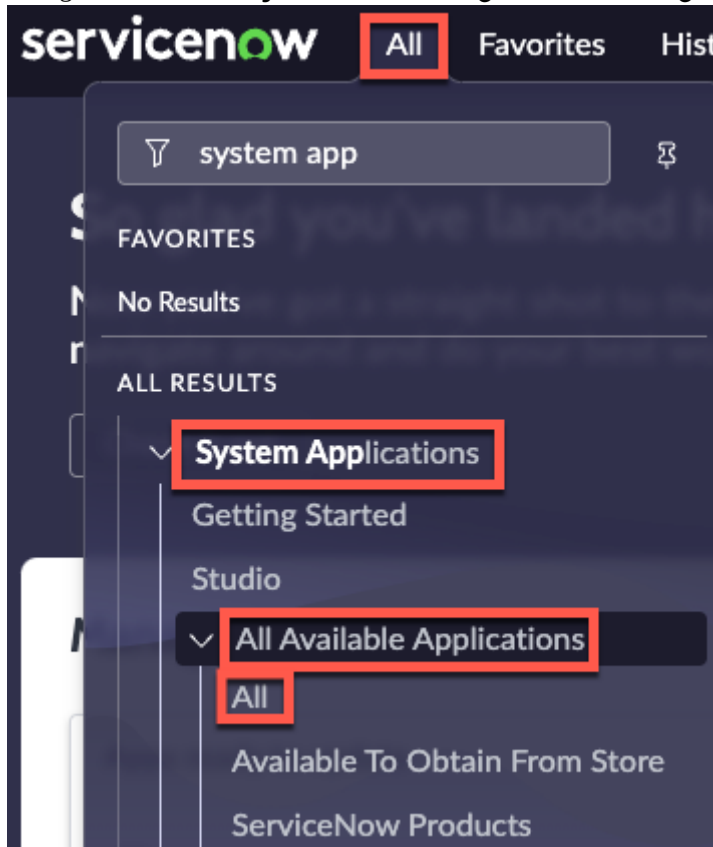
Die folgenden Elemente werden mit Kundenservice Problem-Management installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften

Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten](#) und [Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften](#).

Prozedur

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



2. Suchen Sie mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste nach der Anwendung Kundenservice Problem-Management (sn_sprb_mgmt).

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

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.

Alle abhängigen Plugins und Anwendungen, die enthalten sind oder installiert werden müssen, werden im Dialogfeld aufgelistet.

4. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, wählen Sie **Demodaten laden aus**.

(Optional) Demodaten sind Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für häufige Anwendungsfälle veranschaulichen. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.

**Wichtig:**

Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.

5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Testdefinitionen einrichten

Definieren Sie Tests für einen bestimmten Servicetyp, ein bestimmtes Produktmodell oder einen bestimmten Bestand, um servicebezogene Probleme zu beheben.

Die Testdefinition enthält Merkmale, Beziehungen, Testmaßdefinitionen, Messkonsequenzen und Schwellenwertregeln. Diese Entitäten ermöglichen es dem System, relevante Tests für das Serviceproblem auszulösen, um die Ursache des Problems zu identifizieren. Sie können diese Entitäten für jeden Test basierend auf Ihren Anforderungen definieren.

Eine Servicetestdefinition beschreibt die zu konfigurierenden Parameter und die für einen bestimmten Servicetest zu messenden Metriken. Diese Parameter sind in der Testdefinition definiert. Sie können während der Ausführung festgelegt werden, um die Tests auszuführen, mit denen das Serviceproblem effektiv gemessen wird. Dieser strukturierte Ansatz stellt sicher, dass der Test korrekt durchgeführt wird und alle Daten gesammelt werden, die zur Identifizierung des Problems des Service erforderlich sind.

Erstellen Sie eine Testdefinition

Erstellen Sie eine Testdefinition, um Tests zu definieren, die bei der Behebung eines Problems helfen können, das bei einem bestimmten Service- oder Produktmodelltyp auftritt. Verwenden Sie beispielsweise einen Geschwindigkeitstest, um Internetprobleme zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Servicetestdefinition

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Testdefinition.
Name	Name der Testdefinition.
Besitzer	Name der Person, die für die Pflege dieser Definition verantwortlich ist.
Status	Status der Testdefinition. Entwurf Nicht veröffentlichter Entwurf der Servicetestdefinition, der zugewiesen wird, wenn Sie den

Feld	Beschreibung
	Definitionsdatensatz zum ersten Mal erstellen. Veröffentlicht Veröffentlichte Servicetestdefinition, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung veröffentlichen. Die Servicetestdefinition und die zugehörigen Tabellen können im Status „Veröffentlicht“ nicht geändert werden. Deaktiviert Servicetestdefinition, die stillgelegt ist. Archiviert Servicetestdefinition wird nicht mehr im Diagnoseprozess verwendet.
Veröffentlicht auf	Datum, an dem die Testdefinition veröffentlicht wird.
Ausgesondert am	Datum, an dem die Testdefinition außer Kraft gesetzt wird.
Beschreibung	Beschreibung für die Testdefinition.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie ein Merkmal für die Testdefinition

Fügen Sie ein Merkmal für einen Test hinzu, um die Eigenschaften zu bestimmen, die zum Ausführen und Auswerten des Tests erforderlich sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Fügen Sie in der zugehörigen Liste Testdefinitionsmerkmale ein Merkmal hinzu, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Testdefinitionsmerkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	Service- oder Produkteigenschaft des Tests, mit deren Hilfe die Effektivität des definierten Merkmals bestimmt wird. Wenn Sie beispielsweise Download-Geschwindigkeitsmerkmale für die

Feld	Beschreibung
	Geschwindigkeitstest-Definition auswählen, testet das System die Download-Geschwindigkeit, um das Problem zu beheben, das aufgrund eines Internetausfalls aufgetreten ist.
Merkmaloption	Merkmalsoptionen für ein Merkmal.
Testdefinition	Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie die Merkmale definieren.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Beziehung zwischen den Testdefinitionen

Definieren Sie Beziehungen für eine Testdefinition, um sie mit anderen Testspezifikationen zu verbinden und ihnen zuzuordnen. Dieser Prozess stellt eine umfassende Testabdeckung sicher und stellt sicher, dass die Tests an den Testzielen ausgerichtet sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Testdefinitionsbeziehungen eine Beziehung, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Testdefinitionsbeziehung

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Testspezifikation.
Testdefinition	Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie eine Beziehung definieren.
Zugehörige Testdefinition	Name der anderen Testdefinition, mit der Sie diesen Test verbinden möchten. i Hinweis: Stellen Sie sicher, dass sich die ausgewählte Testdefinition von der unterscheidet, für die die Beziehung hergestellt wird. Die Zuordnung zwischen den Testdefinitionen muss eindeutig sein und sich entweder im Status „Veröffentlicht“ oder „Entwurf“ befinden.
Typ	Typ der Beziehung, die in mit der zugehörigen Testdefinition definiert ist, z. B. Abhängigkeit.

Feld	Beschreibung
Reihenfolge	Reihenfolge, in der dieser Test ausgeführt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Beziehung zwischen Testdefinition und Spezifikationen oder Produktmodell

Stellen Sie eine Beziehung zwischen Testdefinitionen und den jeweiligen Spezifikationen oder Produktmodellen her, um die Tests zu bestimmen, die für einen bestimmten Bestand ausgeführt werden müssen. Diese Beziehung stellt sicher, dass die entsprechenden Tests identifiziert und basierend auf den definierten Spezifikationen ausgeführt werden. Ohne diese Zuordnung kann das System die erforderlichen Tests für jeden Bestandsartikel nicht genau zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Spezifikation oder Produktmodell zu Testdefinitionsbeziehung eine Beziehung, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition

Feld	Beschreibung
Spezifikation	Name der Spezifikation.
Produktmodell	Name des Bestands.
Testdefinition	Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie eine Beziehung angeben.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie Testmaßdefinitionen für einen Servicetest

Definieren Sie eindeutige Testmetriken wie Parameter und Kriterien, um den Test während des Tests für einen bestimmten Service auszuführen. Diese Metriken tragen dazu bei, dass der Service die gewünschten Standards und Anforderungen erfüllt, um eine zufriedenstellende Anwender-Experience zu bieten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.

3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Testmaßdefinitionen Testmaße für den Service, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Testmaßdefinition

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Testmaßdefinition
Name	Name der Testmaßdefinition.
Metrikname	Eindeutiger Name für die Metrikdefinition.
Werttyp	Typ des Merkmalswerts. Datentyp: Zeichenfolge
Maßeinheit	Messbarer Wert, der zur Berechnung der Leistung eines Service verwendet wird, z. B. Sekunden, Minuten, Tage und mehr.
Testdefinition	Automatisch ausgefüllter Name der Testspezifikation, für die Sie diese Testmaßnahme definieren.
Erfassungshäufigkeit	Häufigkeit, mit der der Testmetrikdatensatz aktualisiert wird. Zum Beispiel einmal, täglich, wöchentlich oder monatlich.
Erfassungsmethode	Methode zum Erfassen der Häufigkeit, z. B. automatisch oder manuell.
Erfassungszeitraum	Zeitraum der Erfassung zur Berechnung der Dauer, z. B. Tage und Stunden.
Gültigkeitsstartdatum/-zeit	Gültiges Datum und Uhrzeit, zu der der Test wirksam wird.
Gültigkeitsenddatum/-zeit	Gültiges Datum und Uhrzeit, zu der die Prüfung abläuft.
Metrikbeschreibung	Beschreibung der Testmetriken.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie Schwellenwertregeln für eine Testmaßdefinition

Legen Sie Regeln oder Kriterien fest, um die Ergebnisse von Testmaßnahmen auszuwerten. Diese Regeln legen Schwellenwerte fest, die die akzeptablen Leistungs- und Qualitätsmetriken für einen zu bewertenden Service bestimmen. Wenn die Testmessergebnisse diese Schwellenwerte überschreiten oder darunter fallen, weist dies auf eine Abweichung vom erwarteten Leistungsniveau hin.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Schwellenwertregeln eine Schwellenwertregel für eine Testmaßnahme, indem Sie **Neu** auswählen.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Schwellenwertregel

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Testmaßdefinition.
Name	Name der Schwellenwertregel.
Testmaßdefinition	Name der Testmaßdefinition, für die Sie Schwellenwertregeln definieren.
Konformitätsvergleich exakt	Option, um zu bestimmen, ob der zu testende Service die definierten Kriterien erfüllt.
Konformitätsziel exakt	Option, um zu bestimmen, ob sich der Service oder das System unter den angegebenen Bedingungen wie erwartet verhält. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn die Option Konformitätsvergleich exakt ausgewählt ist.
Konformitätsvergleichsuntergrenze	Unterer Bereich des Schwellenwerts für den Vergleich der Testmessergebnisse.
Konformitätsvergleichsobergrenze	Oberer Bereich des Schwellenwerts für den Vergleich der Testmessergebnisse.
Schweregrad	Schweregrad dieser Regel.
Toleranzzeitraum	Angegebenes Zeitintervall, während dessen Überschreitungseignisse aktiviert sind, ohne unmittelbare Konsequenzen oder Aktionen auszulösen.
Anzahl der zulässigen Kreuzungen	Anzahl der Vorkommen einer Schwellenwertüberschreitung, die innerhalb eines bestimmten Zeitrahmens zulässig sind, bevor Konsequenzen ausgelöst werden.
Konformitätszieluntergrenze	Untere Grenze, die bestimmt, ob ein bestimmter Grenzwert überschritten oder nicht mehr überschritten wird. i Hinweis: Dieser Wert muss größer als die im Konformitätsziel definierte Obergrenze sein.
Konformitätszielobergrenze	Obergrenze, die bestimmt, ob der Schwellenwert überschritten oder nicht mehr überschritten wird.

Feld	Beschreibung
	 Hinweis: Dieser Wert muss kleiner als der im Konformitätsziel definierte untere Grenzwert sein.
Beschreibung	Beschreibung der Schwellenwertregel.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie Messkonsequenzen für die Schwellenwertregeln

Legen Sie Aktionen oder Antworten fest, die ausgelöst werden sollen, wenn die Testmaßergebnisse außerhalb der vordefinierten zulässigen Grenzwerte liegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Threshold Rules“ (Schwellenwertregeln) eine Grenzwertregel aus, für die Sie Konsequenzen definieren möchten.
4. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Testmesskonsequenzen Konsequenzen für die Schwellenwertregeln, indem Sie **Neu** auswählen.
5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Messkonsequenzen

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch generierte ID für die Messkonsequenzen.
Name	Name der Messkonsequenz für die Schwellenwertregel. Senden Sie beispielsweise eine Warnung an das System.
Vorgegebene Aktion	Aktion, die ausgeführt wird, wenn die Schwellenwertregel außerhalb des vorgeschriebenen Grenzwerts liegt.
Aktion wiederholen	Option zum Wiederholen der Aktion, bis das gewünschte Ergebnis erreicht ist.
Schwellenwertregel	Name der Schwellenwertregel, für die Sie die Messkonsequenzen definieren.
Gültigkeitsstartdatum/-zeit	Gültiges Datum und Uhrzeit, zu der der Test wirksam wird.
Gültigkeitsenddatum/-zeit	Gültiges Datum und Uhrzeit, an dem der Test abläuft.

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Beschreibung der Konsequenz der Schwellenwertregel.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Veröffentlichen Sie Testdefinitionen

Veröffentlichen Sie die Testdefinitionen, um sicherzustellen, dass Service Desk-Mitarbeiter nur die genehmigten Versionen von Testdefinitionen zur Ausführung sehen. Dies trägt auch dazu bei, die Konsistenz und Kontrolle über aktuelle und zukünftige Testversionen zu gewährleisten.

Vorbereitungen

Sie müssen sicherstellen, dass das Merkmal und die zugehörigen Optionen der Testdefinition hinzugefügt werden, damit die Tests erfolgreich veröffentlicht und ausgeführt werden können.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle**.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie veröffentlichen möchten.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Hinweis:

Nachdem Sie eine Testdefinition veröffentlicht haben, können Sie sie nicht mehr ändern oder löschen.

Ergebnisse

Die Testdefinition wird veröffentlicht, und ihr Status ändert sich von Entwurf in Veröffentlicht.

Kundenservice Problem-Management wird mit externen Systemen in Richtung Osten integriert

Wenn Sie ein Kundenservice Problem-Management -Abonnement haben, können Sie ausgehende Servicetestausführungsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie die Anwendung Kundenservice Problem-Management in die externen Systeme in Richtung Süd integrieren.

Übersicht über den Test in Richtung Süd

Wenn die Tests ausgeführt werden, werden Anforderungen an die Test- und Diagnosesysteme in Richtung Süd gesendet. Diese Systeme bestimmen dann die Testergebnisse und identifizieren etwaige Fehler.

Mit dieser Integration kann ein Kommunikationsdienstanbieter (Communications Service Provider, CSP) die folgenden Aufgaben ausführen:

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Servicetestläufe aus, indem Sie die TeleManagement Forum (TMF) 653 Open POST oder API verwenden.
- Teilen Sie mit den externen Systemen Updates zu den Änderungen während der Ausführung an vorhandenen Testläufen mit ausgehenden Anforderungen.

- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für die Testausführung.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für CSPM in die externen Service-Testmanagement-Systeme läuft wie folgt ab:

1. Als Administrator aktivieren Sie die Testspezifikation Open API, um die Testläufe aus dem Serviceproblemfall zu erfassen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#) .

2. Die Integration beginnt jetzt:

- a. Der Testmanager erstellt die Testausführung in der Testausführungstabelle.
- b. Die generierte Nutzlast wird an den Endpunkt des externen Erfüllungssystems gesendet.

Weitere Informationen zum Konfigurieren von externen Systemendpunkten durch Erstellen einer Integrationsanforderung finden Sie unter [Workflow Studio flow integrations](#) .

Hinweis:

- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als hierarchisch konfiguriert ist, sendet das System alle Testläufe des untergeordneten Service in der Hierarchie an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.
- Wenn der Testlauf in der Entscheidungstabelle als nicht hierarchisch konfiguriert ist, senden die Systeme nur den einzelnen Testlauf an das externe System, das in der Auswahl für Anwendungs-Spoke konfiguriert ist.

Weitere Informationen zu Spokes finden Sie [unter Speichen mit Spoke-Generator erstellen](#) .

3. Wenn die Erfüllungsanforderung erfolgreich ist, wird eine Antwort vom externen System empfangen und in der Tabelle „Testlauf“ (sn_st_mgmt_test) erfasst.

Hinweis:

Der Kunde muss das ID-Feld der Testmaßnahmen ausfüllen.

Kundenservice Problem-Management verwenden

Mit Kundenservice Problem-Management können Sie helfen, die in Kundenbeschwerden identifizierten Serviceproblemfälle zu diagnostizieren und zu lösen.

Kundenservice-Mitarbeiter können den CSM/FSM Configurable Workspace oder das Kundenserviceportal verwenden, um einen Serviceproblemfall zu erstellen und zu lösen. Der Fall ist eine einzige wahrheitsgemäße Quelle, um die vom Kunden geäußerten Probleme nachzuverfolgen und Einblick in sie zu erhalten. Der konfigurierbare Arbeitsbereich bietet einen mehrstufigen Prozess, um mit dem Fall zu beginnen.

Erstellen Sie im Arbeitsbereich einen Serviceproblemfall

Erstellen Sie einen Serviceproblemfall für ein von einem Kunden angehobenes Problem, damit ein Service Desk-Mitarbeiter daran arbeiten und das servicebezogene Problem lösen kann.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: an_sprb_mgmt.agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Serviceproblemfall > Alle**.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie auf der Servicedefinitionsseite **Support für Telekommunikationsdienste** aus der Liste aus.
6. Wählen Sie die zutreffenden Servicedefinitionen aus der Liste aus.

Hinweis:

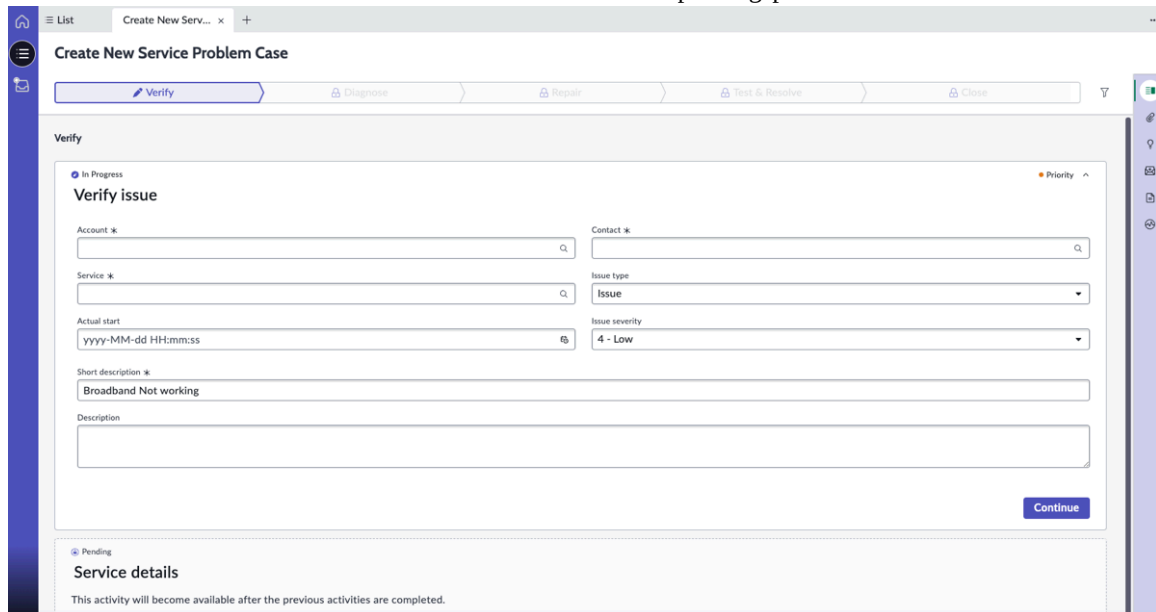
Die Definition des Glasfaser-Breitband-Service wurde als Teil der Demodaten bereitgestellt.

Weitere Informationen zur Servicedefinition finden Sie unter [Service definitions](#).

7. Wählen Sie **Fall erstellen**.

Wenn Sie in der Servicedefinition „**Fall erstellen**“ auswählen, wird das Formular „Playbook-Datensatzgenerator“ angezeigt. Füllen Sie das Playbook-Datensatzgenerator-Formular aus. Weitere Informationen zum Playbook-Datensatzgenerator finden Sie unter [Set up a record generator for case type](#).

8. Füllen Sie die Felder auf dem Aufnahmeformular für das Überprüfungsproblem aus.



Serviceproblemfall

Feld	Beschreibung
Account	Der Name des Unternehmens, das diesem Fall zugeordnet ist. Wenn Sie einen Kontakt im Feld Kontakt auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die Account-

Feld	Beschreibung
	Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Service	Name des betroffenen Service für diesen Fall.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Kundenproblems.
Tatsächlicher Start	Tatsächliches Startdatum des Problems.
Problemtyp	Arten von Problemen ○ Frage ○ Problem ○ Funktion
Problemschweregrad	Importierter Schweregrad für das Problem. Werte 1–4.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kundenproblems.

9. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Erstellt im Kundenserviceportal einen Serviceproblemfall

Kunden können im Kundenservice-Portal einen Serviceproblemfall erstellen, um ein Problem mit dem Service zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sprb_mgmt.customer

Prozedur

1. Rufen Sie das Kundenservice-Portal auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
2. Wählen Sie auf der -Homepage **Hilfe erhalten**.
3. Wählen Sie in den **Kategorien** eine **Supportkategorie** aus der Liste aus.
4. Wählen Sie **Serviceproblemfall erstellen aus**.

Fallformular wurde mit dem Datensatzersteller erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzerstellers finden Sie unter [Record Producer](#) .

5. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Home > Customer Service > Support > Create a Service Problem Case

Search

Create a Service Problem Case

Create a service problem case to report an issue about your service

* Indicates required

Account

* Service

* Short Description

Description of the issue

Add attachments

Submit

Required information

[Service](#) [Short Description](#)

Serviceproblemfall

Feld	Beschreibung
Account	Dieser Account wird standardmäßig für den angemeldeten Anwenderaccount verwendet
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Problems.
Service	Services im Zusammenhang mit dem angemeldeten Anwenderaccount.
Description of the issue (Beschreibung des Problems)	Kurze Beschreibung des Problems.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Wenn der Serviceproblemfall übermittelt wird, wird die Phase automatisch auf **Verifizieren** und den Status **Neugesetzt**.

Diagnostizieren und lösen Sie einen Serviceproblemfall

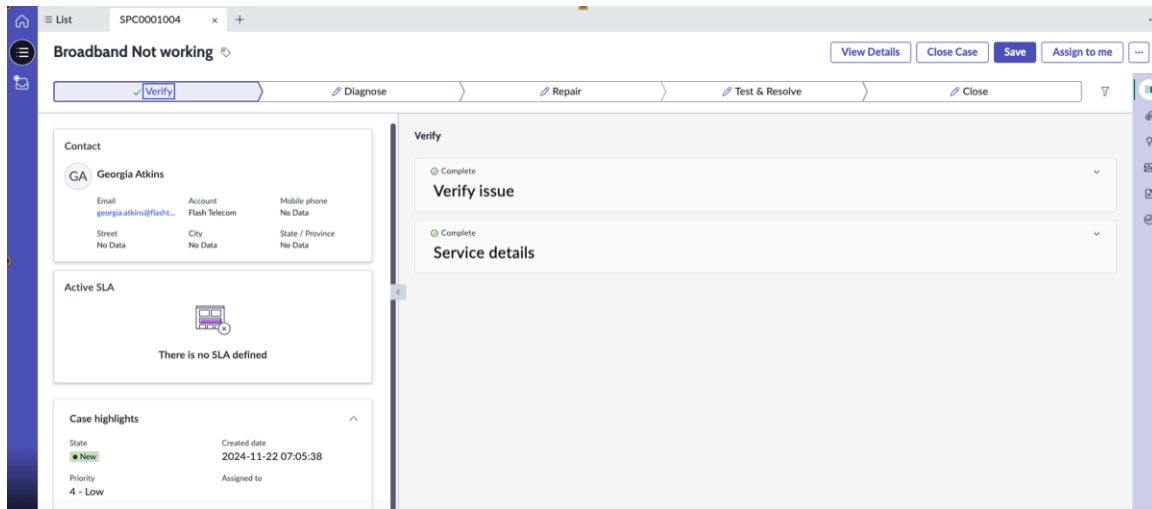
Als Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen, diagnostizieren, lösen und schließen Sie einen Serviceproblemfall für das servicebezogene Problem, das bei einem Kunden aufgetreten ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Serviceproblemfall durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt damit, dass ein Kundenservice-Mitarbeiter das Problem überprüft und überprüft. Als Nächstes kommt die Diagnosephase, in der systemspezifische Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests geht der Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur über und erstellt eine Aufgabe, um das identifizierte Problem zu beheben. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird der Service erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird der Fall basierend auf dem Feedback des Kunden zur bereitgestellten Lösung gelöst und geschlossen.



Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich**.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Serviceproblemfall > Mir zugewiesen**.
4. Öffnen Sie einen Serviceproblemfall im Status Neu oder Offen.
5. Überprüfen und verifizieren Sie den Serviceproblemfall.
 - a. Erweitern Sie auf der Registerkarte **VerifizierenProblem verifizieren**, und überprüfen und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für das Serviceproblem.
 - b. Erweitern Sie **Service details**, und überprüfen Sie die verbleibenden Details des Service.
 - c. Wählen Sie **Fortsetzen**.

i Hinweis:

Bevor der Status in „Geschlossen“ geändert wird, können die Felder im Formular für den Serviceproblemfall auf der Karte mit den Fallhervorhebungen bearbeitet werden.

Der Serviceproblemfall wechselt in die Phase „Diagnose“.

6. Diagnostizieren Sie den Serviceproblemfall, um die Ursache des Problems zu identifizieren.
 - a. Öffnen Sie auf der Registerkarte **Verfügbare Tests** eine Liste der Datensätze, die die auszuführenden Tests anzeigen.

Zur Diagnose des Problems schlägt das System automatisch einen oder mehrere Tests vor, die für die im Serviceproblemfall beschriebenen Details relevant sind. Diese Tests sind die Testdefinitionen, die beim Konfigurieren Kundenservice Problem-Management von definiert wurden. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Testdefinition](#).

i Hinweis:

Um Konflikte zu vermeiden, lässt das System zu, dass jeweils nur ein Test ausgeführt wird. Dies gilt auch, wenn Sie mehrere Client-Test-Runner-Fenster geöffnet haben.

- b. Wählen Sie **Ausführen** vor dem Test, den Sie zur Diagnose des Problems ausführen möchten.
- c. Wählen Sie im Dialogfeld „Test“ eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder für einen späteren Zeitpunkt zu planen, und wählen Sie dann **Test ausführen** aus.

d. Wählen Sie die Registerkarte **Testergebnisse** aus, und prüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, und prüfen Sie, ob die einzelnen Tests bestanden oder fehlgeschlagen sind. Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Ursachen des Serviceproblems identifiziert wurden und repariert werden müssen.

e. Wahlweise: Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol **Details anzeigen**, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

f. Wahlweise: Wählen Sie für ein bestimmtes Testergebnis das Symbol **Test erneut ausführen**, um es erneut auszuführen.

g. Wählen Sie **Fortsetzen**.

h. Wahlweise: Wählen Sie auf der Registerkarte **DiagnoseaufgabenErstellen** aus, um die Diagnoseaufgaben manuell zu erstellen.

Der Fall wird in die Phase Reparieren verschoben.

7. Reparieren Sie den Serviceproblemfall, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.

- Um automatisch eine Reparaturaufgabe zur Behebung des Serviceproblems zu erstellen, wählen Sie **Automatisierte Aufgabe generieren aus**.
- Um manuell eine angepasste Reparaturaufgabe zur Behebung des Serviceproblems zu erstellen, wählen Sie **Aufgabe erstellen**

Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Serviceproblem wird eine Reparaturaufgabe erstellt. Für jede eindeutige Service- und Testspezifikation wird nur eine Reparaturaufgabe erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann daran arbeiten und diese Reparaturaufgabe schließen.

- a.** Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten, z. B. RT0001101.
- b.** Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um die fehlgeschlagenen Tests zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um das Serviceproblem zu beheben.
- c.** Wählen Sie im **Feld** Auswählen einen geeigneten Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. Geschlossen – vollständig.
- d.** Wählen Sie **Speichern**, und schließen Sie die Lösungsaufgabe.

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Der Fall wird in die Phase Testen und Lösen verschoben.

8. Überprüfen Sie den Teststatus, und lösen Sie den Serviceproblemfall.

- a.** Erweitern Sie die Testzusammenfassung, um den Status des Tests zu überprüfen, den Sie in der Reparaturphase korrigiert haben.
- b.** Erweitern Sie Lösen, und füllen Sie die Felder aus.

Lösen

Feld	Beschreibung
Lösungscode	Wie der Fall gelöst wird. Beispiel: Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt.
Ursache	Ursache des Serviceproblemfalls.

Feld	Beschreibung
Lösungsnutzen	Fasst die Lösung eines Serviceproblemfalls zusammen.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Lösungshinweise, die für jeden verfügbar sind, der den Fallaktivitätenstrom anzeigen kann.

c. Wählen Sie **Fall lösen aus.**

Der Abschnitt Fall-Highlights wird mit dem aktuellen Status aktualisiert, z. B. Gelöst.

9. Schließen Sie den Serviceproblemfall.

a. Wechseln Sie zur Phase Schließen, und füllen Sie die Felder aus.

Formular „Fall schließen“.

Feld	Beschreibung
Lösungscode	Codewert, der erklärt, wie der Fall gelöst wird. Beispiel: Behoben durch Support/Anleitung bereitgestellt.
Lösungsnutzen	Fasst die Lösung eines Serviceproblemfalls zusammen.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Option, um die Lösungshinweise für jeden verfügbar zu machen, der den Fallaktivitätenstrom anzeigen kann.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare im Zusammenhang mit dem Serviceproblemfall, falls vorhanden. Diese Kommentare sind für Ihren Kunden sichtbar, der auf diesen Fall zugreifen kann.
Arbeitsnotizen	Informationen zu Statusübergängen.

b. Wählen Sie basierend auf dem Kundenfeedback **Lösung akzeptieren oder **Lösung ablehnen**.**

Ergebnisse

Der Serviceproblemfall wurde gelöst und erfolgreich geschlossen.

Kundenservice Problem-Management-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Kundenservice Problem-Management.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten

Bei Aktivierung der Anwendung Kundenservice Problem-Management werden verschiedene Arten von Komponenten installiert, einschließlich Tabellen, Benutzerrollen und Geschäftsregeln.

Rollen

Mit Kundenservice Problem-Management werden folgende Rollen hinzugefügt:

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
Testdefinitionsmanager [sn_st_mgmt.test_def_manager]	Ermöglicht das Einrichten, Erstellen und Aktualisieren von Servicetestdefinitionen und allen zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, den Produktkatalog anzuzeigen.
Testdefinitions-Viewer [sn_st_mgmt.test_def_viewer]	Ermöglicht das Lesen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testdefinitionsautor [sn_st_mgmt.test_def_writer]	Ermöglicht Ihnen das Schreiben der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle des Betrachters der Testdefinition.
Testdefinitionsersteller [sn_st_mgmt.test_def_creator]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle des Betrachters der Testdefinition.
Testdefinition löschen sn_st_mgmt.test_def_delete	Ermöglicht das Löschen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testausführungsmanager [sn_st_mgmt.test_manager]	Ermöglicht das Auslösen oder Aktualisieren von Servicetestergebnissen und allen zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Produktbestandsbetrachter“.
Testausführungs-Viewer [sn_st_mgmt.test_viewer]	Ermöglicht das Lesen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testausführungs-Writer [sn_st_mgmt.test_writer]	Ermöglicht Ihnen, den Servicetest und alle zugehörigen untergeordneten Entitäten zu schreiben. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Test-Viewer-Rolle.
Testausführungsersteller [sn_st_mgmt.test_creator]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Test-Viewer-Rolle.
Testausführungslöschung [sn_st_mgmt.test_delete]	Ermöglicht das Löschen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testintegrator [sn_sprb_mgmt.test_integrator]	Ermöglicht das Erstellen und Aktualisieren der Servicetestdefinitionen, Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Serviceproblemfallnavigator [sn_sprb_mgmt.navigation_menu]	Ermöglicht die Navigation durch die Serviceproblemfälle.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
Serviceproblemfall-Beauftragter [sn_sprb_mgmt.agent]	Ermöglicht das Erstellen, Lesen und Schreiben der Serviceproblemfälle. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, Testläufe auszuführen und die Diagnosetestergebnisse anzuzeigen.
Serviceproblemfall-Kunde [sn_sprb_mgmt.customer]	Ermöglicht das Erstellen, Lesen und Schreiben der Serviceproblemfälle im Kundenserviceportal. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, den Bestand anzuzeigen.
Serviceproblemfalladministrator [sn_sprb_mgmt.admin]	Ermöglicht das Erstellen, Lesen und Schreiben des Serviceproblemfalls, der Testläufe und der Testdefinitionen. Darüber hinaus beinhaltet diese Rolle die Möglichkeit, die Ergebnisse von Diagnosetests und die Lösungsaufgabe anzuzeigen.

Tabellen

Kundenservice Problem-Management fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Servicetestdefinition	Beschreibung des Servicetests hinsichtlich der zu konfigurierenden Parameter und der zu ergreifenden Maßnahmen. Testdefinitionen sind Konfigurationen, die erforderlich sind, um einen bestimmten Test für den betroffenen Service auszuführen.
Testdefinitionsmerkmale	Eigenschaften oder Attribute, die vor dem Ausführen des Tests konfiguriert oder platziert werden müssen.
Testmaßdefinition	Definieren Sie ein Maß für einen bestimmten Aspekt eines Produkt-, Service- oder Ressourcentests, z. B. verlorene Pakete oder Konnektivitätsstatus.
Schwellenwertregel	Regel, die die Bedingung (erhöhen oder löschen) definiert, die erfüllt sein muss, um Konsequenzen anzuwenden, wenn ein Schwellenwert überschritten wird oder nicht mehr überschritten wird.
Messkonsequenzen	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn eine Schwellenwertregel überschritten wird. Die Aktion kann eine vorgeschriebene Aktion oder Benachrichtigung sein.
Testdefinitionsbeziehung	Hierarchie der TestdefinitionenDie Beziehung kann eine Ersetzungs-, Abhängigkeits- oder Ausschlussbeziehung zwischen Testspezifikationen sein.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition.	Beziehung von Testdefinition zu Spezifikation (Produkt/Service/Ressource) oder Produktmodell.
Testausführung	Testlauf mit tatsächlichen Testmaßwerten und Regelverstößen.
Testmerkmal	Beschreibung eines Merkmals von Servicetest durch ein Name-Wert-Paar.
Testmaß	Messung eines bestimmten Aspekts eines Produkt-, Service- oder Ressourcentests, z. B. verlorene Pakete oder Konnektivitätsstatus.
Verstoß gegen Schwellenwertregel	Verstoß gegen eine Regel, die die Definition der Schwellenwertregel definiert.
Angewendete Konsequenz	Die Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn ein Verstoß gegen die Schwellenwertregel auftritt. Die Aktion kann eine vorgeschriebene Aktion oder Benachrichtigung sein.
Diagnoseaufgabe	Aufgabenerweiterung. Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter, Tests für Services auszulösen.
Lösungsaufgabe	Aufgabenerweiterung. Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur und Lösung basierend auf Testfehlern.
Serviceproblemfall	Fallerweiterung und ein neuer Falltyp.

Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften

Kundenservice Problem-Management verwendet die folgenden Systemeigenschaften, die sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties] befinden.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_st_mgmt.logging	Protokollierung für Service-Testmanagement. Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung. • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: falsch
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_definition_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Testmaßdefinition.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_measure_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Testmaß.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_definition_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Servicetestdefinition.
glide.ui.sn_st_mgmt_test_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Servicetest
sn_sprb_mgmt.pagination.maximum_limit	Höchste Anzahl von Elementen, die pro Seite in einer API-Anforderung abgerufen oder angezeigt werden können.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	Die von Ihnen festgelegte Anzahl von Datensätzen, die auf dieser bestimmten Seite der Ergebnisse in einer API-Anforderung empfangen werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20

Domain Separation und Kundenservice Problem-Management

Domain Separation bietet eine strukturierte und effiziente Möglichkeit, komplexe, mehrstufige Organisationsumgebungen zu verwalten. Sie ermöglicht maßgeschneiderten Zugriff und Steuerung, stellt sicher, dass Anwender nur die Daten sehen, die für ihre Domäne relevant sind, und verbessert dadurch die Sicherheit und Effizienz.

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 Domänenentrennung zur Laufzeit. Zur Domänenentrennung 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 Domänenentrennung](#).

Übersicht

Kundenservice Problem-Management (CSPM) unterstützt die Domänenentrennung auf Account-Ebene. Alle Kundendaten- und Serviceproblemfälle sind auf Accountebene (Kundenebene) getrennt.

So funktioniert Domain Separation in Kundenservice Problem-Management

- 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](#) .
- Kundendetails und Serviceproblemfälle werden anhand des Account-Namens domänengetrennt.
- Wenn ein Administrator Erfüllungsmitarbeiter und Manager zur Bearbeitung der Serviceproblemfälle für eine bestimmte Domäne zuweist, können diese Mitarbeiter und Manager an diesen Transaktionstypen accountübergreifend arbeiten.

Domänengetrennte Tabellen

- Serviceproblemfall
- Servicediagnoseaufgabe
- Servicelösungsaufgabe
- Servicetestdefinition
- Testmaßdefinition
- Testdefinitionsmerkmal
- Testdefinitionsbeziehung
- Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition
- Schwellenwertregel
- Messkonsequenz
- Testausführung
- Testmerkmal
- Testmaß
- Verstoß gegen Schwellenwertregel
- Angewendete Konsequenz

Anwendungsfälle

Wenn Kunden- oder Serviceproblemfälle über einen Accountnamen verfügen, kann ein Administrator die Kunden- oder Serviceproblemfälle für verschiedene Domänen identifizieren und trennen.

Wenn Erfüllungsmitarbeiter oder -manager einer Domäne zugewiesen sind, kann ein Administrator sie zuweisen, um an den Serviceproblemfällen für eine bestimmte Domäne (Account) zu arbeiten.

Wie Domänenwerte an CSPM -Objekte zugewiesen werden

CSPM-Objekte	Domänenquelle
Serviceproblemfall	Ruft den Domänenwert vom Account ab.
Servicediagnoseaufgabe	Domäne des Unternehmens festlegen.

CSPM-Objekte	Domänenquelle
ServiceLösungsaufgabe	Einstellungsdomäne von „Unternehmen“ / task_for / task_for.company / default.
Servicetestdefinition	Domäne des aktuellen Anwenders festlegen.
Testmaßdefinition	Einstellungsdomäne aus Testdefinition.
Testdefinitionsmerkmal	Testdefinitionsmerkmal
Testdefinitionsbeziehung	Einstellungsdomäne aus Testdefinition.
Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition	Domäne aus Testdefinition festlegen.
Schwellenwertregel	Einstellungsdomäne aus Testmaß.
Messkonsequenz	Domäne wird über Schwellenwertregel festgelegt.
Testausführung	Domäne aus Servicediagnoseaufgabe festlegen.
Testmerkmal	Domäne aus Testausführung festlegen.
Testmaß	Domäne aus Testausführung festlegen.
Verstoß gegen Schwellenwertregel	Einstellungsdomäne aus Testmaß.
Angewendete Konsequenz	Das Festlegen der Domäne aus der Verletzung der Schwellenwertregel hat Kontextmenü.