

Washington DC – Auswirkung

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

Impact	4
Auswirkungspakete.....	5
Auswirkungsbetriebsmodell.....	6
Auswirkungsgrundlagen.....	7
Auswirkung – Dauerzustand.....	8
Gruppenansichten.....	8
Auswirkungsgruppe.....	9
Auswirkung auf die digitale Experience.....	11
Aktivitätscenter.....	15
Initiatoren und Beschleuniger.....	17
Plattformintegrität.....	165
Wert-Journey.....	192
Produkteinführung.....	196
Vorteile und Nutzung.....	203
Auswirkungsbenutzerverwaltung.....	207
Mobile Experience für Führungskräfte.....	210
Auswirkungs-Releases.....	210
Vierteljährliche Impact-Release-Hinweise vom Februar 2024 – Washington DC.....	211
Versionshinweise zu Impact 2023.....	213

Automatische Übersetzung

Impact

ServiceNow Impact baut auf der Now Platform auf und kombiniert einen benutzerdefinierten Service mit einer digitalen Schnittstelle, damit Sie das Potenzial Ihrer Instanz voll ausschöpfen können. Erhalten Sie von unseren engagierten Teams und Experten bei Bedarf maßgeschneiderte Empfehlungen und Anleitungen.

Im Video „[Erste Schritte mit ServiceNow Impact](#)“ erhalten Sie einen Überblick über Impact.

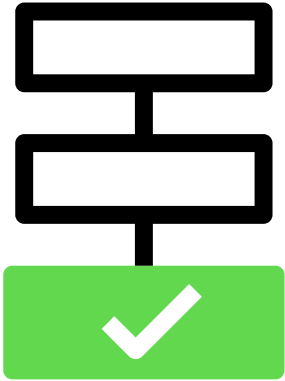
Übersicht

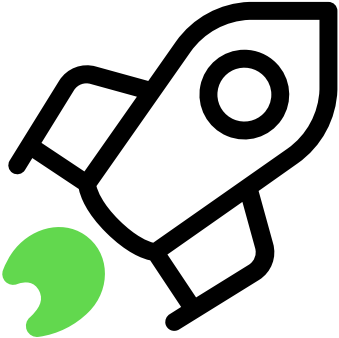

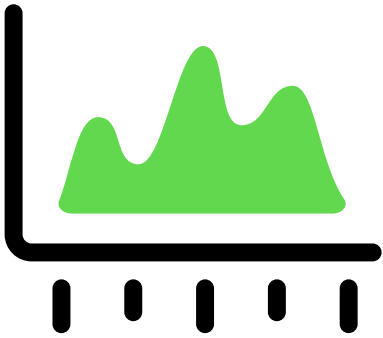
Impact ist eine umfassende Lösung zur Wertbeschleunigung, die mit [Auswirkung auf die digitale Experience](#) (IDE) relevante Inhalte mit sofortigem Zugriff bietet. Verfolgen Sie den Fortschritt im Vergleich zu Ihren Zielsetzungen, teilen Sie Einblicke und Branchen-Benchmark-Vergleiche, und treffen Sie datengestützte Entscheidungen, um Ihre Journey zur digitalen Transformation zu optimieren.

Impact hilft Ihnen, die Auswirkungen in Ihrem Unternehmen schneller zu erkennen, mit proaktiven Einblicken, verbindlichen Anleitungen, maßgeschneiderten Schulungen und Empfehlungen sowie technischem Support und Tools der Spitzenklasse. Maximieren und beschleunigen Sie die Amortisierung Ihrer ServiceNow Investition durch unsere Software und von Menschen geleiteten Programme.

- Erstellen und verwalten Sie Ihre personalisierte Wertschöpfungs-Journey mit ServiceNow.
- Verstehen und priorisieren Sie Ihre Produktfunktionen.
- Erhalten Sie proaktive Empfehlungen, die auf Ihre Geschäftsergebnisse zugeschnitten sind.
- Übernehmen Sie die Kontrolle über die Integrität Ihrer Plattform.
- Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team, Ihrem erweiterten ServiceNow -Team, zusammen, um den Kurs für Ihre Journey zur Wertbeschleunigung festzulegen.

Erste Schritte

<p>Auswirkungspakete</p>  <p>Abonnieren Sie eines von drei Abonnementpaketen</p>	<p>Auswirkungsbetriebsmodell</p>  <p>Erfahren Sie mehr über das forschungsgestützte System der wichtigsten Aktivitäten, die auf Ihr Unternehmen zugeschnitten</p>	<p>Auswirkung auf die digitale Experience</p>  <p>Verwenden Sie das zentralisierte, interaktive Portal, in dem Sie auf</p>
---	--	---

<p>für Impact, Guided, Advanced und Total.</p>	<p>sind, um die Amortisierungszeit mit der ServiceNow-Plattform zu verkürzen.</p>	<p>Ihre Impact-Tools und -Vorteile zugreifen können.</p>
<p>Initiatoren und Beschleuniger</p>  <p>Beschleunigen Sie die Nutzung und Übernahme bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices.</p>	<p>Impact-Entwicklersupport</p>  <p>Wenden Sie sich an einen ServiceNow-Supporttechniker, der Sie bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen für Advanced- und Total Impact-Pakete unterstützen kann.</p>	<p>Impact Instance Observer</p>  <p>Mit diesem Tool für Beobachtbarkeit und Leistungsüberwachung können Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz nahezu in Echtzeit nachverfolgen und gleichzeitig auf historische Einblicke zugreifen.</p>

Auswirkungspakete

ServiceNow Impact -Pakete umfassen Support-Tools, Selbsthilferessourcen, von Menschen geleitete Interaktionen sowie Gutscheine, Rabatte und zusätzliche Vorteile, die Ihnen abhängig von der Stufe des Impact erworbenen -Pakets zur Verfügung stehen.

Es gibt drei Abonnementpakete für Impact: „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“. Unabhängig vom Paket erhalten alle Impact -Kunden:

- Eine großartige digitale Experience mit Dashboards zur Wertrealisierung und intuitiven Journey Buildern.
- Personalisiertes Lernen und Coaching mit kuratierten Inhalten und maßgeschneidertem Lernen, das an der Roadmap und Rolle des Kunden ausgerichtet ist.
- Eine intelligente Empfehlungs-Engine, die proaktive Einblicke, verbindliche Warnungen und benutzerdefinierte Empfehlungen bereitstellt.

Beschreibungen

Wenn Sie ein Angebot von Impact erworben haben, gilt die entsprechende Paketbeschreibung von Impact für Ihren Kauf.

Geführt 

- Einstiegsangebote, einschließlich der digitalen Premium-Experience, erweitertem technischem Support, kuratierten Inhalten und Schulungsgutschriften.
- Impact Team: Customer Success Manager

Erweitert 







- Erweitert das Guided-Paket durch technischen End-to-End-Support mit Tools wie Instance Observer, Entwicklersupport, Beratungssitzungen, personalisierten Inhalten und Adoption Toolkits sowie On-Demand-Schulungen und -Zertifizierungen.
- Impact Team: Customer Success Manager, Success Architect, Platform Architect und Support Account Manager

Gesamt 

- Die Komplettlösung mit einem ausgewiesenen Expertenteam, personalisierten Empfehlungen, vorbeugenden Tools und vielem mehr.
- Impact Team: Success Architect, Platform Architect, Success Program Manager und Support Account Manager

Beschleunigerverbrauch pro Auswirkungspaket

Abhängig vom Impact-Paket, das Sie erworben haben, gibt es eine Zuteilung, wie viele Beschleuniger aus jeder Unterkategorie nacheinander verbraucht werden können.

Paket	Beschreibung	Beschleunigerverbrauch
Geführt  , Geführt – Öffentlicher Sektor 	Einstiegsangebote, darunter die digitale Premium-Experience, erweiterter technischer Support, Impact Crew Customer Service Manager (CSM), kuratierte Inhalte und Schulungsgutschriften.	1 auf einmal in allen Unterkategorien
Erweitert  , Erweitert – Öffentlicher Sektor 	Erweitert das Guided-Paket durch ein Impact -Squad-Team, technischen End-to-End-Support und Tools wie Instance Observer, Entwicklersupport, Beratungssitzungen, personalisierte Inhalte, Toolkits für die Einführung sowie On-Demand-Schulungen und -Zertifizierungen.	3 insgesamt (jeweils 1 von jeder Unterkategorie gleichzeitig)
Gesamt  , Gesamt – Öffentlicher Sektor 	Erweitert das Advanced-Paket als vollständige Impact -Lösung durch ein eigenes Expertenteam, personalisierte Empfehlungen, vorbeugende Tools und vieles mehr.	6 insgesamt (2 von jeder Unterkategorie gleichzeitig)

Weitere Informationen zu Beschleunigern und Unterkatalogen finden Sie unter [Beschleunigerkatalog](#).

Auswirkungsbetriebsmodell

Das Impact-Betriebsmodell ist ein forschungsgestütztes System von Schlüsselaktivitäten, das auf Ihre Organisation zugeschnitten ist und die Amortisierungszeit mit der ServiceNow -Plattform verkürzt.

Unser einzigartiges Betriebsmodell wird von Ihrem Impact Team bereitgestellt und umfasst eine Reihe zweckmäßiger Initiativen, mit denen Sie den Wert beschleunigen können.

- Konzentrieren Sie sich mit personalisierten Ausgaben und Empfehlungen auf Ihre strategische Vision.
- Vermeiden Sie Ablenkungen durch regelmäßige Integritäts-, Betriebs- und Leistungsüberprüfungen der Plattform.
- Profitieren Sie von der Flexibilität, Geschäftsergebnisse hinzuzufügen, Ziele neu zu priorisieren und an die Anforderungen Ihrer Organisation anzupassen.

Das Programm Impact besteht aus zwei Phasen: Grundlagen und Dauerzustand. Foundations leitet die Experience ein und definiert die Wert-Baseline, und die Trittfrequenz im „Steady State“ hält Sie mit Ihrem Auswirkungsplan und den zugehörigen Geschäftszielen auf dem Laufenden.

Auswirkungsgrundlagen

Verbindet Vision mit Aktion, indem Ihr aktueller Status als Baseline festgelegt und Ihnen ein maßgeschneiderter Plan zur Verfügung gestellt wird, um die Wertschöpfungszeit zu verkürzen. Foundations bildet die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform ausführen.

Auswirkung – Dauerzustand

Unsere Standardinitiativen werden in regelmäßigen Abständen ausgeführt, um Sie auf dem Laufenden zu halten.

Impact -Phasen und -Ergebnisse sind über die Impact Digital Experience (IDE) zugänglich, das interaktive Portal, in dem Sie auf Ihre Impact -Tools und -Vorteile zugreifen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Auswirkung auf die digitale Experience](#).

Weitere Informationen zu Guided-, Advanced- und Total-Paketen finden Sie unter [Auswirkungspakete](#).

Auswirkungsgrundlagen

„Impact Foundations“ ist ein zweckmäßiger Satz von Initiativen auf Account-Ebene, mit denen Sie schnell einen Wert erzielen und die Dynamik über eine optimierte vierteljährliche Aktion aufrechterhalten können.

Bietet Anleitungen für die erste Interaktion für neue oder erfahrene Kunden und legt eine Baselineanalyse Ihres aktuellen Status und klare nächste Schritte fest, um die Amortisierungszeit zu beschleunigen, und legt die Grundlage für jede Aktion, die Sie auf der Plattform ausführen. Impact Foundations enthält fünf Initiativen:

- **Erste Schritte mit Impact:** Impact Foundations startet die Onboarding-Experience und wertet den aktuellen Status der Zielbereiche für die Analyse für Ihre ServiceNow Plattform aus.
- **Wert-Journey:**
 - **Wert-Blaupause:** Enthält Geschäftsziele, bei denen es sich um übergeordnete Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die helfen, den Wert im Laufe der Zeit zu veranschaulichen.
 - **Geschäftsnutzenberichte:** Das Team überprüft Ihre Leistung für das Jahr und vergleicht die Datenpunkte mit Ihrem Status vor der Implementierung, um den Gesamtwert für das Jahr zu bestimmen.
- **Zuordnungen der Fähigkeiten:** Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele zur Verfügung stehen. ☒

- **Produkteinführungs-Roadmaps** (Nur Advanced- und Total-Pakete): Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an.
- **Customer-Impact-Plan**: Enthält Best Practices und Empfehlungen basierend auf Ihren Organisationszielen und dem ServiceNow Produktmix, der von Ihrem Customer Success Manager kuratiert wird.

Auswirkung – Dauerzustand

Impact Steady State ist die Häufigkeit, mit der Sie Ihren Auswirkungsplan und die zugehörigen Geschäftsziele nach der Grundlagenphase im Auge behalten, in der Regel nach 90 bis 120 Tagen nach der Interaktion.

Nach Abschluss von Impact Foundations werden bestimmte Aktivitäten vierteljährlich und monatlich fortgesetzt, um eine kontinuierliche Wartung und Erfolg zu gewährleisten. Impact Steady State ist die Häufigkeit, mit der Sie Ihren Impact -Plan und die zugehörigen Geschäftsziele im Auge behalten.

Vierteljährlicher Überprüfungszyklus

Unsere Standardinitiativen werden in regelmäßigen Zeitabständen ausgeführt, um Sie auf dem Laufenden zu halten. Sie umfassen Folgendes:

- **Periodic Support Review (PSR)**: Ein vierteljährlicher Bericht über Ihre Fälle, Probleme, Änderungen und tatsächliche Verfügbarkeit, einschließlich Servicemetriken, Instanzleistungsdaten sowie Upgrade- und Patch-Informationen.
- **Outcome Performance Review (OPR)**: Eine Fortschrittsüberprüfung, um zu bewerten, wie gut Erfolgsmetriken mit den in [Wert-Blaupause](#) beschriebenen Zielverbesserungen übereinstimmen
- **Vierteljährliches Impact Executive Briefing zur Überprüfung (QIR Executive Briefing)**: Eine Konversation auf strategischer Ebene mit Führungskräften von Kunden, die sich auf die Ergebnisse und den Wert konzentriert, den Impact für die Erreichung Ihrer geschäftlichen Prioritäten bereitstellt, einschließlich ganzheitlicher Unterstützung und Überprüfungen der Wertrealisierung.

i Hinweis:

Einige Grundlagen können auf Anforderung während der Phase „Steady State“ als Beschleuniger erneut aufgerufen werden. Weitere Informationen zum Betriebsmodell erhalten Sie von Ihrem Impact Team.

Diese Phase umfasst regelmäßige Prüfpunkte, um Ihren Impact -Plan auf Kurs zu halten. Eine Reihe von Erfolgsmessbereichen oder Services und Ressourcen wird verwendet, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Prüfpunkte helfen bei der Aufrechterhaltung der Ausrichtung mit dem Impact -Plan und der Erfolgsmethode und können monatlich oder vierteljährlich fortgesetzt werden, um eine kontinuierliche Wartung und Erfolg zu gewährleisten.

Gruppenansichten

Mit Impact können mehrere Stakeholder-Gruppen in Ihrer Organisation ihre eigene digitale Transformation durchführen.

Beispielsweise können sowohl Ihre IT- als auch Ihre Finanzabteilung ihre eigenen Geschäftsziele mit Auswirkung definieren und sie der jeweiligen Führung präsentieren.

Eine Stakeholder-Gruppe ist wie folgt definiert:

- Eine logische, vom Kunden definierte Gruppe von Kunden-Stakeholdern, die Geschäftsziele für die Nutzung des Impact-Produkts teilen, z. B. HR und Finanzen.
- Eine Teilmenge von Gruppen oder gleich einem einzelnen Account; Eine Stakeholder-Gruppe darf nicht mehrere Accounts enthalten.
- Eine Instanz kann einer oder mehreren Stakeholder-Gruppen zugeordnet werden.

Hauptvorteile

- Die Impact-Experience kann in Ihren Gruppenansichten mit dem Impact-Team verwaltet werden, einschließlich Stakeholder-Gruppen und Instanzen. Ihre Kunden-Homepage ist auf die für Sie relevanten Stakeholder-Gruppen personalisiert
- Impact hilft Ihnen, die Geschäftsziele Ihrer Stakeholder-Gruppen zu beschleunigen und den Wert für diese Gruppen zu verwalten, einschließlich der Initiativen und Aktivitäten, die zu Ihrer Wertschöpfungs-Journey beitragen.
- Die Fähigkeitszuordnung ist auf Instanzebene verfügbar und zeigt Fähigkeitszuordnungen für Instanzen an, die Stakeholder-Gruppen zugeordnet sind. Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, um zu definieren, für welche Instanz eine Fähigkeitszuordnung erstellt wird.
- Produkteinführungs-Roadmaps können einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet werden, was die Verwaltung Ihrer Roadmaps erleichtert. Weitere Informationen finden Sie unter [Produkteinführungs-Roadmaps](#).
- Sie können nach Stakeholder-Gruppen und -Instanzen filtern und eine kombinierte Ansicht der Auswirkungen in Ihrer Organisation anzeigen.

Erste Schritte

Beginnen Sie eine Konversation mit Ihrem [Auswirkungsgruppe](#), um mehr zu erfahren und die Funktion „Gruppenansichten“ zu aktivieren.

i Hinweis:

Zunächst einmal ist diese Funktionalität für eine begrenzte Anzahl von Kunden verfügbar. Diskutieren Sie mit Ihrem Impact-Team, um mehr zu erfahren.

Auswirkungsgruppe

Ihr Impact-Team ist ein Team von On-Demand-Experten, die mit Ihnen zusammenarbeiten, um die einzigartigen Transformationsherausforderungen Ihres Teams zu meistern.

Mitglieder des Auswirkungsteams

Titel	Rolle
Kundenerfolgsmanager	Der Hauptansprechpartner, der Inhalte, Best Practices und Empfehlungen basierend auf Ihren Organisationszielen und dem Produktmix von ServiceNow kuratiert und koordiniert.

Mitglieder des Auswirkungsteams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	<p>Ihr Anwalt für Geschäftsnutzen, der Folgendes bietet:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auswirkungsgrundlagen • Kundenauswirkungsplan • Auswirkungsbeschleuniger • Schulungs- und Initiativempfehlungen
Erfolgsarchitekt	<p>Eine erfahrene Führungskraft für digitale Transformation, die Sie in den Bereichen Strategie, Governance, Wertmanagement und Programmmanagement berät, damit Sie die gewünschten Geschäftsergebnisse erzielen können. Sie stützen sich auf Einblicke aus zahlreichen erfolgreichen Interaktionen und sind darauf spezialisiert, Kunden bei wichtigen Transformationsentscheidungen während ihrer ServiceNow Journey wie folgt zu beraten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fördert Ihre ServiceNow Transformationsstrategie und Roadmap, um die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen • Identifiziert den richtigen Implementierungsplan und die richtige Partnerstrategie, um sicherzustellen, dass Sie Ihre gewünschten Ergebnisse beschleunigen • Erstellt geeignete Programm-Governance und -Fähigkeiten, um den Programmerfolg zu erzielen und die Benutzerakzeptanz zu fördern • Nutzt das Wertmanagement, um Ihren Fortschritt zu messen und Ihre digitale Transformation zu stärken • Koordiniert ServiceNow Experten und Ressourcen, um dauerhaften Erfolg zu erzielen
Plattformarchitekt	<p>Erweitert über das technische Fachwissen hinaus und verfügt über nachweisliche Erfahrung in der Unternehmensberatung und in professionellen Services, um Sie bei der Technologiestrategie und Governance zu unterstützen und das tatsächliche Lösungsdesign und die Architektur wie folgt bereitzustellen:</p>

Mitglieder des Auswirkungsteams (Fortsetzung)

Titel	Rolle
	<ul style="list-style-type: none"> • Richtet eine unternehmensweite technische Architektur und Implementierungsstrategie ein, um die Grundlage für dauerhaften Erfolg zu schaffen • Fördert die Standardisierung und das Best Practice-Plattformmanagement, sodass Sie sich auf die Wertschöpfung konzentrieren können • Richtet technische Governance ein, um die Plattformleistung zu optimieren und das langfristige technische Risiko zu minimieren • Ermöglicht schnelle Upgrades auf neue Funktionen und Innovationen, die neuen Wert schaffen • Baut ein Plattformteam auf, das sich auf die Bereitstellung von Wert und Innovation konzentriert.
Support Account Manager	<p>Bietet Supportservices und Plattformleistungsmanagement, z. B. erweiterten Support und Förderung von Aktivitäten wie Betriebsüberprüfungen, Leistungsberichte, Fallmanagement und mehr, wie folgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alle zwei Wochen stattfindende Betriebsüberprüfungen • Monatliche Leistungsberichte • Vierteljährliche Support-Überprüfungen • Fallverwaltung und Eskalationen • Problem Management und Reporting • Change-Management und Berichterstellung • Planung und Überwachung von Upgrades und Patches

Automatische Übersetzung

Auswirkung auf die digitale Experience

Die Impact Digital Experience ist ein zentralisiertes, interaktives Portal, in dem Sie auf Ihre Impact-Tools und -Vorteile zugreifen können.

Übersicht

ServiceNow Impact ist auf Ihre Organisation und Rolle zugeschnitten und bietet eine personalisierte Wertleitfaden, mit dem Sie relevanten und sofortigen Zugriff auf die richtigen Inhalte zur richtigen Zeit in einer visuell ansprechende digitalen Experience erhalten. Verfolgen Sie den Fortschritt anhand Ihrer Ergebnisse, teilen Sie Einblicke und Branchen-Benchmark-Vergleiche, und treffen Sie datengesteuerte Entscheidungen, um die Journey zu optimieren.

Impact basiert auf der Now Platform und nutzt die zahlreichen Automatisierungs- und Analysefunktionen für maschinelles Lernen, damit Sie mit präventiven Kontrollen, proaktiven Empfehlungen und KI-fähigen Vorschlägen und Warnungen für die Integrität und Optimierung der Plattform schneller Wert schaffen.

Die Impact Digital Experience ist auf den Ebenen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ enthalten und Ihr zentraler Hub für alles, was mit Impact zu tun hat. Mit der Impact Digital Experience können Sie:

- Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, einer Reihe von Experten, die Sie bei der Erreichung Ihrer Geschäftsziele unterstützen.
- Treffen Sie während Ihrer gesamten ServiceNow Journey bessere Entscheidungen mit KI-gestützten Tools und Empfehlungen von Experten aus der Praxis.
- Überprüfen Sie mit unseren Business- und Tech-KPI-Metriken, ob Sie auf dem richtigen Weg zum Erfolg sind.
- Bleiben Sie proaktiv mit vorbeugenden Maßnahmen und Schutzmaßnahmen, die Ihre digitalen Wertschöpfungen schützen und steuern.

i Hinweis:

Ihr Impact-Team sendet Ihnen Anmeldeinformationen für den Zugriff auf Ihr Impact-Portal.

Automatische Übersetzung

Hinweis:

Teile der Impact Digital Experience sind möglicherweise nicht für Kunden in den durch FedRAMP, NSC DOD IL5 oder IRAP geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service Provider (mit Ausnahme ihrer internen verfügbar verwenden)

Menü	Details
Aktivitätscenter	<ul style="list-style-type: none"> Arbeiten Sie mit Ihrem Impact-Team zusammen, und erhalten Sie einen umfassenden Überblick über alle Aktivitäten, die Ihre Value Journey unterstützen, einschließlich Konversationen, Aufgaben, Benachrichtigungen, Dateien und Besprechungen. Alle Empfehlungen: Maßgeschneiderte Empfehlungen, mit denen Sie Ihre Geschäftsziele schneller erreichen.
Initiatoren und Beschleuniger	<p>Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Arbeitsströme, die Ihre digitale Transformation unterstützen. In der Regel von Ihnen und Ihrem Team gemeinsam genutzte Initiativen reichen von</p>

Menü	Details
	Beratungsgesprächen über Impact Accelerators bis hin zu vom Team geleiteten Interaktionen.
<p>Plattformintegrität</p>	<p>Die Plattformintegrität zeigt, wie eng Sie an den technischen Best Practices von ServiceNow ausgerichtet sind, und gibt Empfehlungen für Verbesserungen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impact-Entwicklersupport: Wird mit den Paketen Advanced und Total Impact angeboten, die Administratoren und autorisierten Benutzern Zugriff auf einen Support-Ingenieur von ServiceNow bieten, der sie bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen unterstützt. • Impact Instance Observer: Ein Tool zur Überwachung der Beobachtbarkeit und Leistung, mit dem Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz nachverfolgen können <p>Diese Funktionen werden nach Abschluss der Phase „Auswirkungsgrundlagen“ verfügbar.</p>
<p>Wert-Journey</p>	<p>Bietet einen genaueren Blick auf Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wert-Blaupause: Erfasst Ihre Geschäftsziele, bei denen es sich um übergeordnete Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die den Wert im Laufe der Zeit veranschaulichen. • Geschäftsnutzenberichte: Am Ende des Jahres oder Ihres alternativen Berichtszeitraums führt Ihr Impact-Team eine Wertrealisierungsbewertung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.
<p>Produkteinführung</p>	<p>Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Roadmaps zur Produkteinführung und Abonnements für Ihre ServiceNow -Instanz an:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuordnungen der Fähigkeiten: Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zum Erreichen Ihrer Geschäftsziele zur Verfügung stehen. • Produkteinführungs-Roadmaps: Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten an, die für eine optimale Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt sind.

Menü	Details
	<ul style="list-style-type: none"> • Abonnements: Zeigen Sie eine Liste Ihrer Abonnements für alle Instanzen und Anwendungen an, für die Sie berechtigt sind.
Vorteile und Nutzung	Unterstützt Sie beim Zugriff auf ServiceNow Ressourcen, die Ihnen zur Verfügung stehen, einschließlich Fallstudien, Lernmöglichkeiten, Entwicklersupport, Now Community und mehr.

Wichtig:

Um auf verschiedene Auswirkungsebenen zugreifen zu können, muss Ihnen eine Rolle zugewiesen werden. Ihr Impact-Administrator kann Ihnen die entsprechenden Rollen zuweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Auswirkungsbenutzerverwaltung](#).

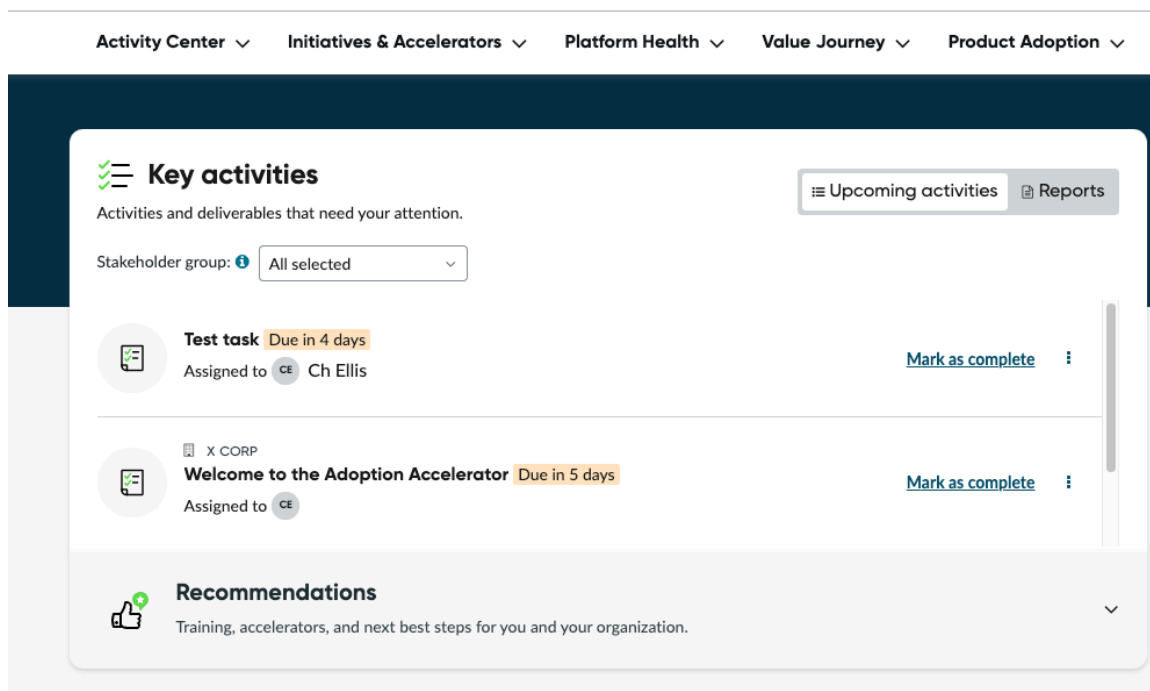
Impact Admin Center-Integration

Greifen Sie über Impact auf das Admin Center zu, das Administratoren und Instanzbesitzern Selfservice-Einführungsleitfäden und Empfehlungen zur Vereinfachung der Anwendungsinstallation bietet. Weitere Informationen finden Sie im [Admin Center](#).

Aktivitätscenter

Das Aktivitätscenter bietet eine umfassende Ansicht aller Aktivitäten, die Ihre tägliche Journey mit Impact unterstützen.

Überprüfen Sie ausstehende Benachrichtigungen für Ihre wichtigsten Impact-Aktivitäten und -Lieferanten, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern, z. B. Aufgaben, Empfehlungen und Mitteilungen. Sie können direkt zum Datensatz wechseln und Maßnahmen ergreifen. Sortieren Sie nach bevorstehenden Aktivitäten, oder zeigen Sie einen Bericht an, z. B. eine Zuordnung der Fähigkeiten oder einen HealthScan-Bericht. Greifen Sie auf Ihren Value Journey-Snapshot zu, zeigen Sie Ihre Übersicht über die Nutzung der Impact-Funktion und Ihr Lernguthaben an.



Komponenten von Activity Center

Abschnitt	Verwenden
Konversationen	Scannen Sie alle Konversationen, an denen Sie beteiligt sind. Beginnen Sie jederzeit eine Konversation, um eine Frage zu stellen oder Ratschläge von Ihrem Impact-Team zu erhalten.
Alle Empfehlungen	Zeigen Sie Empfehlungen aus Ihrem Team an. Weitere Informationen finden Sie unter Alle Empfehlungen .
Aufgaben	Zeigen Sie Arbeitselemente an, für die Sie verantwortlich sind, und verwalten Sie sie. Erstellen Sie auch Aufgaben und weisen Sie sie anderen zu.
Kalender	Sehen Sie sich bevorstehende auswirkungsbezogene Ereignisse an, z. B. Besprechungen, Bewertungen und Ziele.
Aktivitätsprotokoll	Sehen Sie sich die neuesten Aktivitäten Ihres Teams an und erfahren Sie, wie sie Ihre Wertschöpfung unterstützen. Alle Aktivitäten, Konversationen, Besprechungen und Aufgaben werden auf einer Seite zusammengefasst, um den Zugriff zu erleichtern.
Dateien	Greifen Sie an einem Ort auf auswirkungsbezogene Dokumente zu. Sie können Dateien für sich und Ihr Team anzeigen, bearbeiten und hochladen.

i Hinweis:

Die verfügbaren Aktivitäten können sich je nach Impact-Abonnementebene unterscheiden.

Alle Empfehlungen

Zeigen Sie KI-gesteuerte und von Experten vorgeschlagene Empfehlungen für Schulungen, Inhalte und Experten-On-Demand-Angebote an.

Activity center

The screenshot shows the 'Activity center' interface with a navigation bar containing 'Conversations', 'All recommendations', 'Tasks', 'Calendar', 'Activity log', and 'Files'. The main content area is titled 'Your Personalized Recommendations' and includes a subtitle: 'AI-driven and expert suggested recommendations for training, content, and experts-on-demand offerings'. Below this, there are four recommendation cards:

- ServiceNow Impact Academy: How to Get Started with Value...** (Customer Experience)
- FSM/CSM Health Assessment** (Accelerator)
- ITSM Health Assessment** (Accelerator)
- Jumpstart Your AI Search** (Accelerator)

- Regelbasierte Empfehlungen:
 - Ein Framework, das Geschäftskunden die Kontrolle über die Konfiguration und Ergänzung von Empfehlungen gibt, einschließlich der Möglichkeit, ihren Umfang zu definieren.
 - Erstellen Sie neue Empfehlungstypen mit vorhandenen Daten in Impact in einer vordefinierten Häufigkeit, und verbessern Sie die Qualität vorhandener Empfehlungen.
- Inhaltsempfehlungen:
 - Jetzt anzeigen Erstellen Sie Inhalte, die bei ähnlichen Benutzern auf der Impact-Homepage beliebt sind
 - Geben Sie Feedback zu den empfohlenen Inhalten ab

Initiatoren und Beschleuniger

Initiativen sind die umsetzbaren Interaktionen und Arbeitsströme, die Ihre digitale Transformation unterstützen. Impact Accelerators sind Angebote mit festem Umfang, bei denen Experten hinter jeder Option stehen, um schnell genau dort einen Mehrwert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.

Initiativen

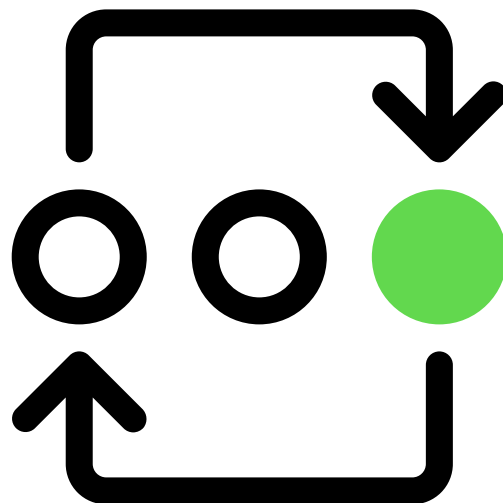
Ihr Impact-Team empfiehlt Initiativen, die für Sie geeignet sind. In der Regel von Ihnen und Ihrem Team gemeinsam genutzte Initiativen reichen von Beratungssitzungen bis hin zu vom Team geleiteten Interaktionen.

- **Ihre Initiative:** Initiativen, die als Teil Ihrer Paketberechtigung bereitgestellt werden
- **Roadmap für Initiativen:** Erfasst die Arbeit anderer Teams in einer konsolidierten Ansicht aller laufenden Workstream-Initiativen

Vorsorge



Strategic Portfolio Management-Integration



Eine hochwertige, von -Ingenieuren durchgeführte Diagnose der Instanzleistung, die vierteljährlich ausgeführt wird.


Stellt eine Verknüpfung zwischen der Impact Digital Experience (IDE) und der ausgewählten Instanz her.

Beschleuniger

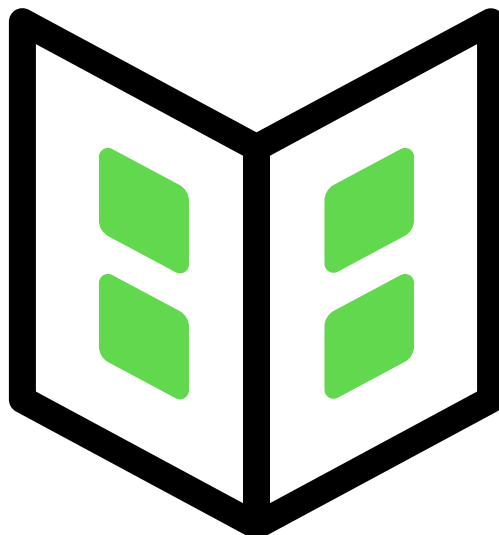
Mit Impact Accelerators erhalten Sie:

- Wertvolle Informationen, Empfehlungen und Einblicke in einem kurzen Zeitrahmen, damit Sie schnell Wertschöpfung erzielen.
- Expertenmeinung für bestimmte Ziele wie Upgrade-Bereitschaft, Produkteinführung und mehr.

Die Verfügbarkeit von Beschleunigern wird durch Ihr Auswirkungspaket definiert und in einen von drei Unterkatalogen klassifiziert: Architektur, Strategie und technische Beschleuniger.

Architekturbeschleuniger	Strategiebeschleuniger	Technische Beschleuniger
 <p>Erhalten Sie ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes angegangen werden muss, um weiteren Wert aus der Plattform zu ziehen.</p>	 <p>Vertiefen Sie sich in die Best Practices für Organisation und Governance mit der ServiceNow-Plattform, und schulen Sie Ihr Team, um die Geschäftsleistung zu verbessern und den Erfolg voranzutreiben.</p>	 <p>Beschleunigen Sie die Nutzung und Übernahme bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices.</p>

Beschleunigerkatalog



Durchsuchen Sie den vollständigen Beschleuniger-Katalog, der alle drei Unterkataloge in einer konsolidierten Liste kombiniert.

Empfehlungen

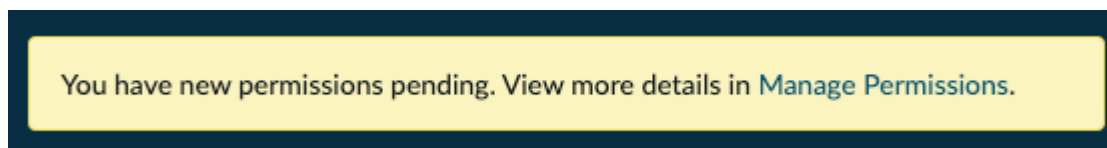
Beim Anfordern eines Beschleunigers können Beschleuniger zusätzlich zum Unterkatalog auch nach Empfehlungen sortiert werden. Beschleunigerempfehlungen werden basierend auf dem Kundenkontext unter Verwendung von Daten aus Produktabonnements, Geschäftszielen, Instanzdaten und Peer-Vergleichen generiert. Einige der Empfehlungen werden von der Engine für künstliche Intelligenz (KI) generiert, während das Auswirkungsteam andere manuell empfiehlt. Weitere Informationen zur Aktivierung von Beschleunigern finden Sie unter [Fordern Sie einen Beschleuniger an](#).

Verwalten Sie Initiativ- und Beschleunigerberechtigungen

Überprüfen und genehmigen Sie den Zugriff auf Initiativ- und Beschleunigeraktivitäten mithilfe von **Berechtigungen verwalten**.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie ausstehende Initiativen und Beschleuniger haben, für die die Gewährung von Berechtigungen erforderlich ist, wird auf der Auswirkungs-Homepage eine Meldung angezeigt, die Sie zu **Berechtigungen verwalten weiterleitet**.



Die folgende Tabelle enthält die verfügbaren Einwilligungsstatus und -aktionen.

Status	Beschreibung	Verfügbare Aktionen
Ausstehend	Eine angeforderte Aktivität wartet auf den Start der Genehmigung	<ul style="list-style-type: none"> • Genehmigen • Ablehnen

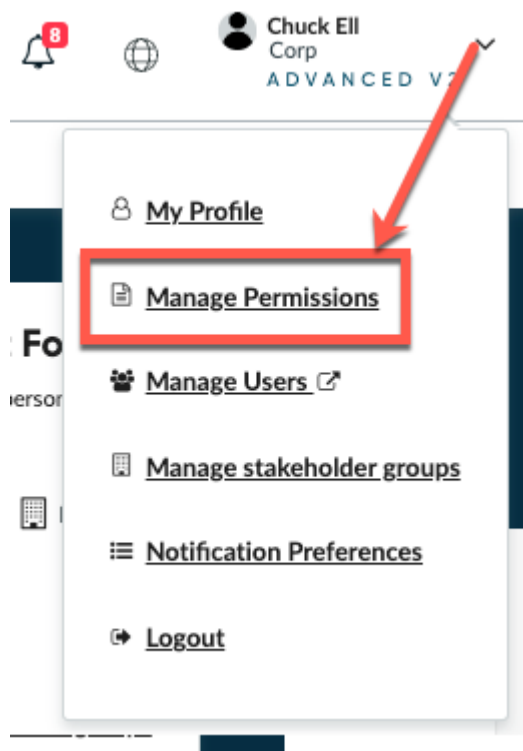
Status	Beschreibung	Verfügbare Aktionen
Akzeptiert	Eine angeforderte Initiative oder ein angeforderter Beschleuniger wurde genehmigt und kann gestartet werden. Ein Berechtigungsgenehmiger kann die Berechtigung widerrufen.	Berechtigung widerrufen: Der Benutzer kann die Initiative nicht starten.
Abgelehnt	Eine angeforderte Initiative oder ein angeforderter Beschleuniger wurde abgelehnt und darf nicht gestartet werden	Berechtigung aktualisieren: Gewähren Sie der Aktivität die Berechtigung, um die Berechtigung zu bestätigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Autorisierung von Auswirkungsberechtigungen

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **<Your>Profil** > **Berechtigungen verwalten** oder wählen Sie im Homepage-Banner **Berechtigungen verwalten** aus.



Berechtigungen verwalten wird geöffnet, und Sie können die Liste filtern, indem Sie den Namen der Auswirkungsaktivität im Feld **Suche** oder den Status der **Einwilligungen eingeben**.

2. Verwalten Sie Aktivitätsberechtigungsdatensätze auf dieser Seite.

- a. Wählen Sie **Berechtigung** aktualisieren oder **Berechtigung widerrufen** aus, um die Berechtigungen für einen Beschleuniger oder eine Initiative zu ändern, wenn sie zuvor abgelehnt oder genehmigt wurden.
- b. Wählen Sie **Akzeptieren** oder **Ablehnen** aus, um eine ausstehende Anforderung zu genehmigen oder abzulehnen.

Home > Manage Permissions

Manage Permissions

These initiatives include activities that require your permission to start. Declining permission may limit your squad's ability to complete the initiatives.

Search:

Filter by:

Jumpstart Your Upgrade
 Activities: Instance Clone, Detailed HealthScan
 Pending

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

TuneUp Your Security
 Activities: Welcome to TuneUp Your Security, Prepare and Schedule TuneUp Your Security Session, TuneUp Your Security Coaching Session 1, Accelerator request received, TuneUp Your Security Coaching Session 3 (Optional), Your Security Coaching Session 2

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

✖ Declined by TestConsent ImpactAdminXueti on 2023-01-21

Health Assessment – Advanced
 Activities: PA submits HealthScan scan request

[View terms & conditions](#)
[View initiative details](#)

✔ Accepted by Ke Shah on 2023-10-03
 Expires on 2024-06-29

Nächste Maßnahme

Sobald die Berechtigung erteilt wurde, ist der Beschleuniger aktiv und kann von Benutzern gestartet werden.

Automatische Übersetzung

Beschleuniger, die zusätzliche Berechtigungen erfordern, werden aufgefordert, die Berechtigungen zu

TuneUp Your Security

⚠ Update permission in [Manage Permissions](#) to start.

Guidance on platform security

Impact Accelerator

Estimated duration 30 Days

[See Details](#) [Start Initiative](#)

aktualisieren.

Beschleuniger, denen Berechtigungen gewährt wurden, werden als solche angezeigt.

Die Option zum **Starten der Initiative** wird

TuneUp Your Virtual Agent

✔ This initiative was already granted permission.

Guidance on fine-tuning ITSM Virtual Agent to optimize value

Estimated duration 90 Days

[See Details](#) [Start Initiative](#)

verfügbar.

i Hinweis:

Einige Impact Accelerators und -Anwendungen enthalten zusätzliche Nutzungsbedingungen, die über die in den Impact-Paketdefinitionen des Kunden beschriebenen hinausgehen. Kunden des öffentlichen Sektors in den USA: Im Rahmen der Mission von ServiceNow, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund der Art und Weise, in der sie funktionieren.

Vorsorge

„Preventive Care“ ist eine von Technikern geleitete Premium-Diagnose der Instanzleistung, die vierteljährlich ausgeführt wird.

Übersicht

Preventive Care hilft bei der Aufrechterhaltung einer optimalen Leistung großer, strategischer ServiceNow Implementierungen. Basierend auf einem vierteljährlichen eingehenden Einblick in die Gesundheit von Produktionsinstanzen umfasst die vorbeugende Pflege die folgenden Vorteile:

- Ermöglicht ServiceNow Leistungsexperten, eine ganzheitliche End-to-End-Ansicht der Instanzleistung zu erhalten, indem über 80 Metriken überprüft werden, die alle Aspekte des Instanzbetriebs abdecken, einschließlich Metriken, die für Kunden-Stakeholder normalerweise nicht sichtbar sind.
- Bietet Einblicke in Integritätstrends für Instanzen und Infrastrukturen im Zeitverlauf, z. B. Größe der Instanz, aktive Benutzerbasis, Leistung einzelner Anwendungen.
- Deckt Bereiche mit Ressourcenkonflikten, Leistungsverschlechterungen oder Fehlkonfigurationen auf, die sich aktiv auf die Endbenutzer-Experience oder die Instanzstabilität oder -skalierbarkeit auswirken.
- Bietet maßgeschneiderte Ergebnisse und ServiceNow führende Praxisempfehlungen, die die Ursache von Problemen beschreiben und mögliche Schritte zur Behebung vorschlagen.
- Hilft bei der Erweiterung des technischen Wissens der Stakeholder zur Entwicklung und Unterstützung der ServiceNow -Plattform.
- Ermöglicht eine direkte Partnerschaft zwischen technischen Stakeholdern und ServiceNow Leistungsexperten, um Ergebnisse zu besprechen und bei Bedarf bei der Implementierung von Verbesserungen zu helfen.

i Hinweis:

Preventive Care ist ein Add-on-Paket, das für den Gesamtkunden mit Aktivierung verfügbar ist. Wenden Sie sich an Ihren Impact-Kundensupport-Manager, um weitere Informationen zu erhalten.

Vierteljährliche Phasen

Jede vierteljährliche Vorsorge-Interaktion umfasst drei Phasen:

1. Von Leistungsingenieuren geleitete Diagnose:
 - a. Eine routinemäßige vierteljährliche Überprüfung, um die Leistung der Kundeninstanz, die Plattformintegrität und den Fortschritt im Laufe der Zeit zu überprüfen
 - b. Zugriff auf einen leitenden ServiceNow Leistungstechniker, der bei der Identifizierung und Nachverfolgung von Leistungs- und Datenbankverbesserungen hilft

2. Präsentation für Stakeholder des Kunden: Proaktive Empfehlungen zum Hervorheben und Überprüfen bestimmter Probleme mit Instanzleistung und -infrastruktur sowie Datenbankeffizienz und -kosten
3. Geführte Korrektur: Ein fokussierter Korrekturplan, der praktische, geführte Hilfe bietet, um einen Kunden durch Verbesserungen zu führen



i Hinweis:

Wird gemäß der geltenden rechtlichen Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist.

Was Sie erhalten

Kunden-Kick-off-Sitzung (Kadenz nach Bedarf)

- Walk-Through-Prozess, Zeitleisten und Umfang der Interaktion
- Bestätigen Sie die Zeitzonen für die Arbeitsausrichtung
- Verstehen Sie alle spezifischen Leistungs- oder Skalierbarkeitsprobleme
- Wiederholen Sie alle Zeit- oder Ressourcenanforderungen des Kunden

Vierteljährlicher Bericht über die Ergebnisse der vorbeugenden Pflege

Überprüfen und besprechen Sie Folgendes:

- Ganzheitliche Bewertung der Gesamtintegrität und -leistung von Instanzen
- Instanzleistungstrends
- Priorisierte Empfehlungen zur Verbesserung der Instanzintegrität und -leistung
- Geführte Implementierung von Empfehlungen, einschließlich potenzieller Komponenten von Drittparteien

Abschlussbericht für Vorsorgemaßnahmen

Enthält Folgendes:

- Zusammenfassung der implementierten Empfehlungen bei Abschluss der Interaktion
- Fassen Sie alle Empfehlungen zusammen, bei denen die Implementierung aussteht
- Metriken zur Leistungsverbesserung nach der Implementierung für abgeschlossene Empfehlungen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (empfohlen)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Fachexperte(n) (empfohlen)	Nicht-Entwickler mit profunden Kenntnissen von Prozessen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Ausschlüsse und Einschränkungen


Die Vorsorge ist auf Folgendes beschränkt:

- Vorbeugungsmaßnahmen werden vierteljährlich durchgeführt.
- Wird für eine einzelne, vom Kunden benannte Produktionsinstanz ausgeführt.
- Die Bereitstellung von Unterstützung durch einen Vorsorge-Ingenieur ist auf bis zu vier Wochen nach Zustellung des Vorsorge-Berichts beschränkt ☒
- Wirtschaftlich angemessene Unterstützung für benutzerdefinierte Komponenten oder Komponenten von Drittanbietern
- „Preventive Care Engineering“ ersetzt nicht die normale Funktion des technischen Supports und übernimmt keine Verantwortung für Supportfälle, die nicht direkt mit der vierwöchigen Maßnahme „Preventive Care“ verknüpft sind.

Strategic Portfolio Management-Integration

Die SPM-Integration (Strategic Portfolio Management) stellt eine Verknüpfung zwischen der Impact Digital Experience (IDE) und der ausgewählten Instanz her.

Übersicht

Mit SPM können Entscheidungsträger den Wert über verschiedene Methoden und Strukturen hinweg planen, bereitstellen und nachverfolgen. Die Integration von Impact und SPM ermöglicht die Nachverfolgung von ursprünglich in SPM überwachten Implementierungen innerhalb von Impact anhand entsprechender Initiativen. Weitere Informationen zu SPM finden Sie unter [Strategic Portfolio Management](#) .

Die Integration mit SPM bietet folgende Vorteile:

- Suchen Sie nach SPM-Entitäten, die in der IDE verknüpft werden sollen, und wählen Sie sie aus.
- Zeigen Sie Implementierungen an, die in SPM nachverfolgt und mit Auswirkungsentitäten verknüpft werden:
 - Geschäftsziele
 - Betriebsergebnisse
 - Initiativen
- Ermöglichen Sie die einfache Nachverfolgung des aktuellen Implementierungsstatus von SPM in der IDE für zugehörige Entitäten mit Synchronisierung für den Echtzeitstatus.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist im Gesamtpaket verfügbar.

Was Sie erhalten

SPM-Integrationssetup (bis zu 60 Minuten)

- Richten Sie die SPM-Integration ein
- Auswahl der Zielinstanz, auf der sich SPM-Daten befinden, für die Integration mit Impact.

SPM-Entitäten in Auswirkung verknüpfen (bis zu 60 Minuten).

Arbeiten Sie mit dem Impact-Team zusammen, um SPM-Entitäten wie Projekte, Epics und Funktionen mit den Impact-IDE-Entitäten zu verknüpfen.

Ausgaben

- SPM-Entitäten sind in Auswirkung verknüpft
- Echtzeit-Updates von SPM-Entitäten durch Synchronisierungsfunktion

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
SPM-Produkteigentümer/Konfigurationsmanager (erforderlich)	Verantwortlich für die SPM-Implementierung, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und steuert die mit der Interaktion verbundenen Kundenaktionen.
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Nicht zutreffend.

Ausschlüsse

Die SPM-Integration ist von Folgendem ausgeschlossen:



- Diese Funktion ist für Kunden des öffentlichen Sektors in den USA nicht verfügbar
- Bestimmte Auswirkungsaktivitäten sind möglicherweise für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen eingeschränkt oder nicht verfügbar
- Kunden, die eine Sicherheitsfreigabe benötigen
- Kunden, die in einer domänengetrennten Umgebung arbeiten
- Bestimmte Auswirkungsinitiativen-Aktivitäten sind für Kunden nicht verfügbar, die nicht in einem ServiceNow -Rechenzentrum gehostet werden

Beschleunigerkatalog

Dies ist ein vollständiger Impact Accelerator-Katalog, der die Unterkataloge „Architektur“, „Strategie“ und „Technik“ kombiniert.

Beschleuniger, die in jedem Paket verfügbar sind

Beschleunigerausgaben und -formate weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = Allgemeiner standardisierter Funktionssatz
-  = Enthält eindeutige beschleunigerspezifische Funktionen
-  = Enthält zusätzliche eindeutige Beschleuniger-spezifische Funktionen

Hinweis:

Kunden des US Public Sector (USPS): Im Rahmen der Mission von ServiceNow, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund von zusätzlichen Nutzungsbedingungen Art und Weise, in der sie arbeiten. Der US Public Sector Accelerator bietet Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Beschleuniger zu nutzen, ohne die zusätzlichen Bedingungen akzeptieren zu müssen und/oder in Szenarien, in denen eine Umgebung möglicherweise Einschränkungen der Servicefreundlichkeit aufweist.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen für die jeweiligen Pakete anbieten, werden in der Tabelle mit ** angegeben.

Verbrauchsmodell

Je nach Impact-Paket (Guided, Advanced, Total) können Sie eine feste Anzahl von Beschleunigern gleichzeitig verwenden.

Paket	Gleichzeitige Beschleuniger insgesamt	Gleichzeitiger Verbrauch pro Unterkategorie		
		Strategie	Architektur	Technisch
Gesamt	Sechs	Zwei	Zwei	Zwei
Erweitert	Drei	Eins	Eins	Eins
Geführt	Nacheinander in einem Katalog			

Architekturbeschleuniger

Architekturbeschleuniger bieten ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes zu tun ist, um weiteren Wert aus der Plattform zu ziehen.

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Architektur-Blueprint		#	✓
Common Service Data Model (CSDM) – Bewertung – gesamt			#
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – erweitert		#	
Datenverwaltung und Governance		#	#
Designüberprüfung		#	✓
Gesundheitsbewertung	#	✓	+
Integrationsstrategie		#	✓
Mehrinstanz-Topologien		#	#
Technische Governance		#	#

Strategiebeschleuniger

Verwenden Sie Strategiebeschleuniger, um die Best Practices für Organisation und Governance mit der Plattform ServiceNow zu vertiefen und Ihr Team weiterzubilden, um die Geschäftsleistung aufrechtzuerhalten und den Erfolg zu steigern.

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Adoption Accelerator		#	#
Kompetenzzentrum und Innovationsdesign		#	✓
Beschleuniger für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung		#	#
Champion-Interaktion		#	✓
Customer Service Management Produktreifebewertung		#	#

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Entwickeln einer Partnerstrategie		#	✓
HRSD-Reifebewertung		#	#
ITSM-Reifegradbewertung		#	#
On-Demand-Wertbericht	#	✓	✓
Portfolio-Governance		#	#
Project Portfolio Management Reifebewertung		#	#
ServiceNow Governance			#
Überprüfung von Personal und Rollen		#	✓
Strategie-Governance		#	#
Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)		#	#
Bewertung der Schulungsstrategie		#	#
Vision und Strategie		#	✓

Technische Beschleuniger

Technische Beschleuniger Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices. Die Beschleuniger werden vom Impact-Team und bei Bedarf von technischen Beratern bereitgestellt.

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Design des Citizen Development-Programms		#	#
Expert Connect		#	#
Einführung in CxO-Dashboards		#	#
Starten Sie Ihre KI-Suche **	#	#	#
Starten Sie Ihre App Engine **	#	#	#
Starthilfe für automatisierte Tests **	#	#	#
Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard**		#	#
Starthilfe für Ihre CMDB	#	#	#
Starthilfe für Ihr Employee Center **	#	#	#
Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich**	#	#	#
Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent**	#	#	#
Einführung in Instance Observer – Guided	#		
Starthilfe für Ihre generative KI	#	#	#



Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Starthilfe für Natural Language Understanding	#	#	#
Starthilfe für Ihre Platform Analytics	#	#	#
Starten Sie Ihre Predictive Intelligence		#	#
Starten Sie Ihre ServiceNow-KI-Journey			#
Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich	#	#	#
Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard **	#	#	#
Starten Sie Ihre Task Intelligence	#	#	#
Starthilfe für Ihr Upgrade**	#	#	#
Starthilfe für Ihren Virtual Agent**	#	#	#
Optimieren Sie Ihre KI-Suche		#	#
Optimieren Sie Ihre CMDB	#	#	#
Optimieren Sie Ihr IT Asset Management	#	#	#
Optimieren Sie Ihre ITOM-Erkennung	#	#	#
Optimieren Sie Ihre Platform Analytics	#	#	#
Optimieren Sie Ihre Sicherheit	#	#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Bewertung		#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)		#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Leistungsüberwachung		#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – UX (Benutzer-Experience)	#	#	#

Architekturbeschleuniger

Architekturbeschleuniger bieten ein grundlegendes Verständnis der Reife von Geschäftsergebnissen mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes zu tun ist, um weiteren Wert aus der Plattform zu ziehen.

Beschleuniger, die in jedem Paket verfügbar sind

Beschleunigerausgaben und -formate weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = Allgemeiner standardisierter Funktionssatz
-  = Enthält eindeutige beschleunigerspezifische Funktionen
-  = Enthält zusätzliche eindeutige Beschleuniger-spezifische Funktionen

i Hinweis:

Kunden des US Public Sector (USPS): Im Rahmen der Mission von ServiceNow, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund von zusätzliche Nutzungsbedingungen Art und Weise, in der sie arbeiten. Der US Public Sector Accelerator bietet Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Beschleuniger zu nutzen, ohne die zusätzlichen Bedingungen akzeptieren zu müssen und/oder in Szenarien, in denen eine Umgebung möglicherweise Einschränkungen der Servicefreundlichkeit aufweist.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen für die jeweiligen Pakete anbieten, werden in der Tabelle mit ** angegeben.

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Architektur-Blueprint		#	✓
Common Service Data Model (CSDM) – Bewertung – gesamt			#
Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – erweitert		#	
Datenverwaltung und Governance		#	#
Designüberprüfung		#	✓
Gesundheitsbewertung	#	✓	+
Integrationsstrategie		#	✓
Mehrinstanz-Topologien		#	#
Technische Governance		#	#

Architektur-Blueprint

Architektur-Blueprint – erweitert

Der Architektur-Blueprint – Advanced Accelerator bietet Anleitungen und Einblicke für die Entwicklung Ihrer Architektur-Blueprint-Artefakte.

Übersicht

Der Architecture Blueprint - Advanced Accelerator bietet Impact-Kunden Beispiel-Architekturartefakte zur Unterstützung Ihrer aktuellen ServiceNow -Umgebung, um ein Verständnis für die Kerndatenarchitektur, Anwendungsarchitektur und Technologieinfrastrukturarchitektur von ServiceNow zu erhalten. Ein Architektur-Blueprint zielt darauf ab, Ihnen einen klaren Einblick in Ihre ServiceNow -Architektur zu verschaffen, um eine effektivere Plattformverwaltung, Governance und Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist im Advanced-Paket verfügbar.

Was Sie erhalten

Ausrichtungs-Kundenbesprechung (bis zu 90 Minuten)

- Führen Sie Architecture Blueprint Accelerator ein
- Legen Sie Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Initiative fest
- Führen Sie drei Architekturkategorien ein:
 - Datenarchitektur
 - Anwendungsarchitektur
 - Technologiearchitektur
- Führen Sie drei Formen von Architekturartefakten ein:
 - Liste (auch bekannt als Katalog)
 - Tabelle (auch bekannt als Matrix)
 - Diagramm
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Kundenteilnahme
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architekturimplementierung und den aktuellen Status
- Identifizieren Sie Teilnehmerrollen für die Arbeitsbesprechungen gemäß dem definierten Umfang
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens und alle anderen erforderlichen Eingaben an. Beispiele finden Sie im Abschnitt „[Angeforderte Informationen/Zugriff](#)“.

Drei Kundenarbeitssitzungen (jeweils bis zu 120 Minuten)

- Architektur-Blueprint und Beschleuniger den Teilnehmern der Arbeitssitzung vorstellen
- Führen Sie Architektur-Blueprint-Kategorien gemäß dem definierten Bereich ein
- Führen Sie die Leitprinzipien des Architektur-Blueprints für den definierten Bereich ein.
- Arbeiten Sie mit einem Plattformarchitekten zusammen, um relevante Beispielvorlagen für den definierten Umfang zu identifizieren, und besprechen Sie unter Anleitung des Plattformarchitekten die Anforderungen der Stakeholder, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen von Vorlageninhalten.
- Besprechen Sie die nächsten Schritte, um Ihre Vorlagen nach Abschluss der Initiative weiter zu verfeinern

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Anleitung zum Architektur-Blueprint

Zu liefernde Elemente des Architektur-Blueprints

- Workshop-Folien
- Architektur-Blueprint-Vorlagen, die unter Anleitung und in Zusammenarbeit mit Ihrem Plattformarchitekten gestartet wurden
- Bibliothek mit Beispielvorlagen für Architektur-Blueprints, um mit dem Erstellen Ihrer ServiceNow Architecture Blueprint-Artefakte fortzufahren

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer/-designer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow Plattformarchitekt (erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Plattformarchitektur, Strategie und Governance.
ServiceNow Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform.
CMDB-Manager (erforderlich)	Behält die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten bei; arbeitet mit -Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Unternehmensarchitekten (empfohlen)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Datenmanager (empfohlen)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow Daten.
Manager für Grundlagendaten (empfohlen)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten (z. B. Benutzer, Gruppen, Standorte, Unternehmen, Abteilungen usw.).
Integrationsdatenbesitzer (empfohlen)	Verantwortlich für eine oder mehrere Integrationen (z. B. zu integrierende Anwendungen, übergebene Daten, Datenfluss, Prozessfluss usw.).
Technischer Governance-Vorstandsleiter (empfohlen)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Projekteigentümer (empfohlen)	Verantwortlich für ein oder mehrere Projekte (integrierte Anwendungen, übergebene Daten, Datenfluss, Prozessfluss usw.). Definieren und kommunizieren Sie Projekte, in denen Daten hinsichtlich Qualität, Sicherheit und Risiko betroffen sein können.
ServiceNow Entwicklungsleiter (empfohlen)	Leitet die Entwicklung auf der Plattform ServiceNow.
Leiter für IT-Risiko und Compliance (empfohlen)	Stellt sicher, dass die Sicherheitsprotokolle und Best Practices der Organisation innerhalb der ServiceNow -Plattform befolgt werden.
Sicherheitsarchitekt (empfohlen)	Verantwortlich für das Entwerfen, Erstellen, Testen und Implementieren von Sicherheitssystemen im IT-Netzwerk einer Organisation.
Anwendungsbesitzer/-manager (empfohlen)	Besitzt und definiert Daten- und Prozessabläufe für einen bestimmten Prozess/ein bestimmtes Produkt (auch bekannt als Anwendung).

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Master-Services Provider/ Lieferanten-Lead (empfohlen)	Leitet Entwicklungs- und/oder Bereitstellungsservices von Drittanbietern.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organisation, Daten, Anwendung, Integration, Prozess und Betriebsdokumentation. Die Anforderung spezifischer Informationen hängt vom definierten Umfang für jede Initiativbereitstellung ab.
- Der Kunde wird möglicherweise gebeten, dem ServiceNow Impact Team während des Leistungszeitraums Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um Impact Accelerator bereitzustellen.

Ausschlüsse

- Unternehmensarchitektur
- Entwickeln Sie einen detaillierten Architektur-Blueprint für Ihre ServiceNow -Anwendungen
- Entwerfen Sie Ihr detailliertes Datenmodell
- Entwickeln Sie detaillierte technische Integrationspezifikationen
- Entwickeln Sie Ihren detaillierten Code-Release-Flow für die Anwendungsentwicklung

Architektur-Blueprint – Gesamt

Der Architektur-Blueprint – Total Accelerator bietet Anleitungen und Einblicke für die Entwicklung Ihrer Architektur-Blueprint-Artefakte.

Übersicht

Der Architektur-Blueprint - Total Accelerator bietet Impact-Kunden Beispiel-Architekturartefakte zur Unterstützung Ihrer aktuellen ServiceNow -Umgebung, um ein Verständnis der Kerndatenarchitektur, Anwendungsarchitektur und Technologieinfrastrukturarchitektur von ServiceNow zu erhalten. Ein Architektur-Blueprint zielt darauf ab, Ihnen einen klaren Einblick in Ihre ServiceNow -Architektur zu verschaffen, um eine effektivere Plattformverwaltung, Governance und Entscheidungsfindung zu ermöglichen.

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist im Gesamtpaket verfügbar.

Was Sie erhalten

Ausrichtungs-Kundenbesprechung (bis zu 90 Minuten)

- Führen Sie Architecture Blueprint Accelerator ein
- Legen Sie Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Initiative fest
- Führen Sie drei Formen von Architekturkategorien ein:
 - Datenarchitektur
 - Anwendungsarchitektur
 - Technologiearchitektur
- Führen Sie drei Formen von Architekturartefakten ein:

- Liste (auch bekannt als Katalog)
- Tabelle (auch bekannt als Matrix)
- Diagramm
- Kommunizieren Sie die Erwartungen für die Kundenteilnahme
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architekturimplementierung und den aktuellen Status
- Identifizieren Sie Teilnehmerrollen für die Arbeitsbesprechungen gemäß dem definierten Umfang
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens und alle anderen erforderlichen Eingaben an. Beispiele finden Sie im Abschnitt „[Angeforderte Informationen/Zugriff](#)“.

Fünf Kundenarbeitssitzungen (jeweils bis zu 120 Minuten)

- Architektur-Blueprint und Beschleuniger den Teilnehmern der Arbeitssitzung vorstellen
- Führen Sie Architektur-Blueprint-Kategorien gemäß dem definierten Bereich ein
- Führen Sie die Leitprinzipien des Architektur-Blueprints für den definierten Bereich ein
- Arbeiten Sie mit dem Plattformarchitekten zusammen, um relevante Beispielvorlagen für den definierten Umfang zu identifizieren, und besprechen Sie unter Anleitung des Plattformarchitekten die Anforderungen der Stakeholder, und beginnen Sie mit dem Ausfüllen von Vorlageninhalten
- Ergänzen Sie die Arbeitssitzungen durch zusätzliche persönliche Beratungszeiten des Plattformarchitekten und Unterstützung bei der Artefaktentwicklung
- Besprechen Sie die nächsten Schritte, um Ihre Vorlagen nach Abschluss der Initiative weiter zu verfeinern

Follow-up-Kundenbesprechung (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Anleitung zum Architektur-Blueprint

Zu liefernde Elemente des Architektur-Blueprints

- Architektur-Blueprint-Workshop-Folien
- Architektur-Blueprint-Vorlagen, die unter Anleitung und in Zusammenarbeit mit Ihrem Plattformarchitekten gestartet wurden
- Bibliothek mit Beispielvorlagen für Architektur-Blueprints, um mit dem Erstellen Ihrer ServiceNow Architecture Blueprint-Artefakte fortzufahren

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer/-designer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ServiceNow Plattformarchitekt (erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Plattformarchitektur, Strategie und Governance.
ServiceNow Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform.
CMDB-Manager (erforderlich)	Behält die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten bei; arbeitet mit -Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Unternehmensarchitekten (empfohlen)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Datenmanager (empfohlen)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow Daten.
Manager für Grundlagendaten (empfohlen)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten (z. B. Benutzer, Gruppen, Standorte, Unternehmen, Abteilungen usw.).
Integrationsdatenbesitzer (empfohlen)	Verantwortlich für eine oder mehrere Integrationen (z. B. zu integrierende Anwendungen, übergebene Daten, Datenfluss, Prozessfluss usw.).
Technischer Governance-Vorstandsleiter (empfohlen)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Projekteigentümer (empfohlen)	Verantwortlich für ein oder mehrere Projekte (integrierte Anwendungen, übergebene Daten, Datenfluss, Prozessfluss usw.). Definieren und kommunizieren Sie Projekte, in denen Daten hinsichtlich Qualität, Sicherheit und Risiko betroffen sein können.
ServiceNow Entwicklungsleiter (empfohlen)	Leitet die Entwicklung auf der Plattform ServiceNow.
Leiter für IT-Risiko und Compliance (empfohlen)	Stellt sicher, dass die Sicherheitsprotokolle und Best Practices der Organisation innerhalb der ServiceNow -Plattform befolgt werden.
Sicherheitsarchitekt (empfohlen)	Verantwortlich für das Entwerfen, Erstellen, Testen und Implementieren von Sicherheitssystemen im IT-Netzwerk einer Organisation.
Anwendungsbesitzer/-manager (empfohlen)	Besitzt und definiert Daten- und Prozessabläufe für einen bestimmten Prozess/ein bestimmtes Produkt (auch bekannt als Anwendung).
Master-Services Provider/ Lieferanten-Lead (empfohlen)	Leitet Entwicklungs- und/oder Bereitstellungsservices von Drittanbietern.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organisation, Daten, Anwendung, Integration, Prozess und Betriebsdokumentation. Die Anforderung spezifischer Informationen hängt vom definierten Umfang für jede Initiativbereitstellung ab.
- Der Kunde wird möglicherweise gebeten, dem ServiceNow Impact Team während des Leistungszeitraums Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um Impact Accelerator bereitzustellen.

Ausschlüsse

- Unternehmensarchitektur
- Entwickeln Sie einen detaillierten Architektur-Blueprint für Ihre ServiceNow -Anwendungen
- Entwerfen Sie Ihr detailliertes Datenmodell
- Entwickeln Sie detaillierte technische Integrationspezifikationen
- Entwickeln Sie Ihren detaillierten Code-Release-Flow für die Anwendungsentwicklung

Bewertungsbeschleuniger für allgemeines Servicedatenmodell

Diese Beschleuniger bieten Einblicke in die CSDM-Bewertung (Common Service Data Model).

Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – erweitert

Dieser Beschleuniger enthält Anleitungen zum Bewerten und Verbessern der Grundlagendaten, die Teil Ihres CSDM-Frameworks sind.

Übersicht

Das Common Service Data Model Assessment – Foundation Data – Advanced Accelerator bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen zu CSDM – Foundation Data und wie es Prozesse innerhalb der ServiceNow -Plattform unterstützt. Interaktionen mit ServiceNow CSDM-Fachexperten und personalisierte Inhalte in CSDM für die Organisation des Kunden sind enthalten.

Weitere Informationen zum CSDM finden Sie unter [Common Service Data Model](#) .

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist im Advanced-Paket verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Initiativansatz, und legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Überprüfen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden

i Hinweis:

Die Initiative „CSDM – Foundation Data Assessment“ erfordert eine aktive Kundenbeteiligung und erfordert möglicherweise die Einbeziehung verschiedener Kundenrollen, um die Breite der Anwendung von CSDM Foundation Data im gesamten Unternehmen zu berücksichtigen.

- Überprüfen Sie die Grundlagen von CSDM und Grundlagendaten von CSDM
- Fordern Sie das Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und der Selbstbewertung von CSDM-Grundlagendaten an, und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an

Arbeitssitzung „Aktueller Status des Kunden“ (bis zu 120 Minuten)

- Aktuellen Status von CSDM – Foundation Data besprechen
- Überprüfen Sie den Inhalt der führenden Vorgehensweisen

CSDM-Grundlagendatenanalyse

Der Plattformarchitekt überprüft und analysiert den Aufnahmefragebogen des Kunden und die CSDM-Grundlagendaten-Selbstbewertung und bereitet Empfehlungen vor

Kundenempfehlungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Inhalt der führenden Vorgehensweisen
- Aktuelle CSDM-Grundlagendaten-Empfehlungen
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Folgesitzung mit Kunden (optional auf Anfrage des Kunden (bis zu 60 Minuten))

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit CSDM – Grundlagendaten
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

CSDM-Ergebnisse

- Workshop-Folien
- CSDM – Grundlagendaten-Selbstbewertung
- Empfohlene nächste Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform.
Enterprise Architect Lead (Erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
CSDM-Champion/-Sponsor (Erforderlich)	Executive Sponsor, der sich für CSDM in der gesamten Organisation einsetzt

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CSDM-Datenmodellierer/-Manager (erforderlich)	Bewahrt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager (erforderlich)	Behält die Genauigkeit und Integrität der CMDB bei und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren
Anwendungsbesitzer (optional)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservice-Besitzer (optional)	Verwaltet alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Incident Management oder HR-Anwendungsbesitzer).
Prozessbesitzer (optional)	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem Nebenprozess. Definiert Prozess-Flow (z. B. zusätzliche Prozesse wie ITSM Incident Management, ITSM Change Management, HR-Mitarbeiter-Onboarding oder Customer Service Management-Anforderungen).
Serviceverantwortlicher (optional)	Besitzt den Service. Überwacht die Serviceleistung, treibt Serviceänderungen voran, hält Servicedaten für die Services auf dem neuesten Stand, die direkt für grundlegende Daten zuständig sind, z. B. Human Resources, Customer Service Management, Financial Services, Field Services oder Facilities.
Technischer Governance-Vorstandsleiter (optional)	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.
Sicherheitsadministrator (optional)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und Konfigurationen, die den Richtlinien von Technical Governance entsprechen. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.
Lead des Master-Service Providers/Lieferanten (optional)	Einbeziehen, wenn der Kunde einen Entwicklungspartner einer Drittpartei verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- CSDM-Bewertungsfragebogen und CSDM – Selbstbewertung für Grundlagendaten, abgeschlossen vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kundenarbeitssitzung (vom ServiceNow -Team bereitzustellen)
- Aktuelles CSDM-Datenmodell
- Auswirkungsmaterialien wie Kundenauswirkungsplan, Architekturplan, Wertplan, Zuordnung der Fähigkeiten und Produkteinführungs-Roadmap

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger enthält Folgendes nicht:

- CMDB-Bewertung
- Erkennbare Konfigurationselemente (z. B. Server, Mobilgeräte, Software usw.)
- Bewerten von CSDM-Anwendungsservices, Business Services, technischen Services, Portfolio

- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- Technische Fehlerbehebung bei der aktuellen Implementierung des CSDM-Frameworks
- Bewerten von CSDM-Anwendungsservices, Business Services, technischen Services, Portfolio
- Technische CSDM-Korrektur
- Service Mapping-Fehlerbehebung
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

Common Service Data Model (CSDM) – Bewertung – gesamt

Leitfaden zur Bewertung und Verbesserung des CSDM-Frameworks

Übersicht

Die CSDM-Bewertung bietet Impact-Kunden Inhalte mit führenden Vorgehensweisen und verbindliche Anleitungen zum CSDM-Framework und zur Unterstützung von Prozessen innerhalb der Now Platform. Sie umfasst Interaktionen mit den CSDM-Experten von ServiceNow und eine personalisierte Bewertung und zugehörige Inhalte in CSDM für die Organisation des Kunden.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Führen Sie die CSDM-Bewertungsinitiative ein
- Überprüfen Sie den Initiativansatz, den Umfangsdefinitionsprozess und die Tiefe der zu erbringenden Leistungen
- Kommunizieren der Erwartungen für die Kundenteilnahme; Teilnahme, Teilnehmerkontakte des Kunden anfordern

i Hinweis:

Die CSDM-Bewertung erfordert eine aktive Teilnahme des Kunden aus einer Vielzahl von Kundenrollen, um die Breite der Anwendung des CSDM-Frameworks im gesamten Unternehmen zu berücksichtigen.

- Fordern Sie das Ausfüllen des Fragebogens zum Sammeln von Informationen, Materialien, Daten und anderen Eingaben an

Kunden-Kick-off-Arbeitssitzung (bis zu 2 Stunden)

- Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Materialien
- Einführung in CSDM, seinen Wert und sein Potenzial
- Führen Sie die CSDM-Bewertungsinitiative ein. Die Bewertungsdimensionen umfassen:
 - CSDM-Reifegrad (Grundlagendaten, Crawlen, Gehen, Ausführen, Fly)
 - Menschen, Prozess, Technologie
- Überprüfen Sie den Initiativansatz, den Umfangsdefinitionsprozess und die Tiefe der zu erbringenden Leistungen
- Besprechen Sie die Ziele des Kunden für die Initiative

- Aktuelle Statusherausforderungen und wahrgenommene Hindernisse besprechen
- Überprüfen Sie die CSDM-Grundlagen

Arbeitssitzung zur Discovery des aktuellen Status des Kunden (bis zu 1,5 Stunden)

- Besprechen Sie die CSDM-Roadmap des Kunden
- Besprechen Sie die vom Kunden identifizierten Anwendungen und/oder Services mit höchster Priorität
- Überprüfen des CSDM-Datenmodells des Kunden in Bezug auf Anwendungen und/oder Services mit höchster Priorität

Arbeitssitzung zur Definition des Kundenumfangs (bis zu 1,5 Stunden)

- Überprüfen Sie die CSDM-Leitprinzipien
- Definieren Sie den CSDM-Bewertungsumfang unter Berücksichtigung der Anwendungs-/Serviceprioritäten des Kunden und seines aktuellen CSDM-Reifegrads sowie der folgenden Umfangsalternativen:
 - Grundlagendatenbewertung
 - Bewertung durchsuchen
 - Walk-Bewertung
 - Bewertung ausführen
 - Fly-Bewertung

Eingehende CSDM-Bewertung

- Aktivität „Eingehende Bewertung“ für einen definierten Umfang, die die Bewertung von Personen, Prozessen und Technologie umfasst.
- Die Bewertung wird vom Plattformarchitekten in Zusammenarbeit mit dem Kundenplattformbesitzer und zugehörigen Daten-, Anwendungs- und/oder Service-Experten (SMEs) durchgeführt.

Kundenbewertungssitzung (bis zu 2 Stunden)

- CSDM-Bewertungsergebnisse präsentieren
- Geben Sie CSDM-Implementierungsempfehlungen
- Richten Sie CSDM-Empfehlungen an den Werten und Ergebnissen des CSDM-Frameworks aus
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung von Empfehlungen und die Messung der Empfehlungsergebnisse

Ergebnisse der CSDM-Bewertung

- Vollständiges Arbeitssitzung-Foliendeck, einschließlich zusätzlicher CSDM-Referenzen
- Tabelle mit eingehender Bewertung des aktuellen Status – enthält Standardempfehlungen
- Hinweise zur Aktionsplanung für die nächsten Schritte

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CSDM
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenvertreter werden einbezogen, insbesondere um den Zugriff auf ServiceNow-Datensätze und/oder -Tools zu erleichtern, die im Rahmen des CSDM überprüft werden.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support.
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Administration und Wartung, einschließlich Konfiguration und Support.
Unternehmensarchitekt: Erforderlich	Fördert strategische Investitionsentscheidungen durch Verständnis der Geschäftsfähigkeiten.
CSDM-Datenmodellierer/-Manager: Erforderlich	Bewahrt die Genauigkeit und Integrität des CSDM und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
CMDB-Manager: Erforderlich	Behält die Genauigkeit und Integrität der CMDB bei und arbeitet mit Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Anwendungsbesitzer: Erforderlich	Verwaltet ServiceNow-Anwendungen (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservicebesitzer: Erforderlich	Verwaltet alle Anwendungsservices in einer bestimmten Abteilung (z. B. ITSM oder Besitzer von HR-Anwendungsservices).
Serviceportfolio-Besitzer: Erforderlich	Besitzt ein Portfolio – eine Sammlung von Services. Überwacht die Portfolioleistung.
Prozessbesitzer: Erforderlich	Besitzt die Prozesse im Zusammenhang mit dem Service oder dem Nebenprozess. Definiert Prozess-Flow (z. B. Nebenprozesse wie ITSM Incident Management, ITSM Change Management, Mitarbeitervereinbarung).
Technischer Governance-Vorstandsleiter– Erforderlich	Leitet das technische Governance Board, das Richtlinien und Verfahren für Daten, Sicherheit, Entwicklung, Change und Release festlegt.

Automatische Übersetzung

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Sicherheitsadministrator: Erforderlich	Leitet die Verwaltung der ServiceNow-Sicherheitskonfiguration, die der Anleitung für technische Governance entspricht.
Master-Service Provider/Lieferanten-Lead: Optional	Einbeziehen, wenn der Kunde einen Entwicklungspartner einer Drittpartei verwendet und dieser Partner an Design und/oder Entwicklung von Anwendungen und/oder Services beteiligt ist, die die Fähigkeiten des CSDM-Frameworks nutzen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm
- ServiceNow-Roadmap
- CSDM (Technical) Roadmap für Anwendungen und (Technical/Business) Services
- CSDM-Fragebogen zur Informationssammlung, der vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kunden-Kick-off-Arbeitssitzung ausgefüllt wurde (wird von ServiceNow bereitgestellt)
 - CSDM-Datenmodell (Vorlage, die von ServiceNow bereitgestellt wird)
 - CSDM RACI/Governance-Modell
 - CSDM-Datengrundlagen Dashboard-Screenshots
 - CMDB-Datenmodell
 - CMDB Data Foundations Dashboard-Screenshots
- Die CSDM-Bewertung umfasst die Inspektion von Datensätzen und Tools in der ServiceNow-Instanz des Kunden. Daher benötigt der Now Platform Architect Zugriff auf die Instanz des Kunden. Einige mögliche Methoden zur Erfüllung der PA-Zugriffsanforderung sind:
 - Gewähren Sie PA temporären direkten Anmeldezugriff auf die Instanz des Systemkunden mit den entsprechenden Rollen und Berechtigungen für den Zugriff auf die erforderlichen Datensätze und Tools
 - Alternative 2: Koppeln Sie die PA mit einem repräsentativen Mitarbeiter, der über Rollen und Berechtigungen für den Zugriff auf die erforderlichen Datensätze und Tools verfügt

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger enthält nicht:

- CMDB-Bewertung
- Detaillierte Überprüfung des CSDM-Modelldesigns
- Technische Fehlerbehebung bei der aktuellen Implementierung des CSDM-Frameworks
- Technische CSDM-Korrektur
- Service Mapping-Fehlerbehebung
- Detaillierte Überprüfung der technischen Governance-Prozesse

Datenverwaltung und Governance

Dieser Beschleuniger bietet Einblicke und Anleitungen zur Bewertung und Verbesserung Ihrer Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Praktiken.

Übersicht

Der Data Management and Governance Accelerator bietet Impact-Kunden eine Selbstbewertung, führende Praxisinhalte und beratende Anleitungen für die Verwaltung und Steuerung der Daten in Ihrer ServiceNow -Implementierung, um ein hohes Maß an Datenqualität zu erreichen.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Führen Sie fünf Säulen für die Datenverwaltung ein:
 - Datenarchitektur
 - Datensicherheit
 - Datenqualität
 - Datenvorgänge
 - Daten-Governance
- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme
- Fordern Sie das Ausfüllen eines Aufnahmefragebogens, einer Selbstbewertung und anderer erforderlicher Eingaben an (Details finden Sie im Abschnitt „[Angeforderter Informationszugriff](#)“.)

Arbeitssitzung „Aktueller Status des Kunden“ (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Kundenaufnahmefragebogen und die Selbstbewertung
- Erörtern Sie den aktuellen Status der Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Praktiken, die um die fünf Säulen der Datenverwaltung organisiert sind

Kundenbewertungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Präsentieren Sie Empfehlungen für Datenverwaltung und Daten-Governance
- Überprüfen Sie den Inhalt der führenden Praxis
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung und Messung

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Anleitungen

Datenmanagement und Governance – Ergebnisse

- Datenverwaltung Selbstbewertung
- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform.
ServiceNow Plattformarchitekt (erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Plattformarchitektur, Strategie und Governance.
Unternehmensarchitekten (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Datenmanager (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verwaltung und Wartung von ServiceNow Daten.
Manager für Grundlagendaten (erforderlich)	Verantwortlich für die Teilmenge der grundlegenden Daten, z. B. Benutzer, Gruppen, Standorte, Unternehmen und Abteilungen.
Vertreter des Chief Information Security Officer (Erforderlich)	Verantwortlich für die Sicherheitsrichtlinien, Prozesse, Praktiken und Technologien der Organisation. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Einhaltung von Sicherheitsstandards.
Sicherheitsadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die Installation, Verwaltung und Fehlerbehebung von Sicherheitsfunktionen und die Konfiguration gemäß der Anleitung von Technical Governance. Fördert die Einhaltung von Sicherheitsrichtlinien und -verfahren.
Compliance- und Audit-Beauftragter (erforderlich)	Verantwortlich für Compliance, Risikomanagement und Auditverfahren.
CMDB-Manager (empfohlen)	Behält die Genauigkeit und Integrität der CMDB-Konfigurationsdaten bei; arbeitet mit -Teams zusammen, um Daten zu zertifizieren.
Datenbesitzer (empfohlen)	Verantwortlich für Daten im Zusammenhang mit einem Prozess, Produkt oder einer Integration.

Automatische Übersetzung

Angeforderte Informationen/Zugriff

Kunden müssen die folgende unterstützende Dokumentation aus ihrer ServiceNow -Plattformimplementierung bereitstellen:

- Datenarchitektur, Datenmodell/Logisches Datenmodell/Datenwörterbuch
- Informationsbedarfsmatrix (Akteur/Daten)
- Matrix für Berichtsbedarf (Akteur/Daten/Bericht)
- Datenkategorisierungsmatrix
- Datenquellenmatrix

- RACI für Data Management
- Auswirkungsmaterialien, z. B. Kundenauswirkungsplan, Architekturplan, Wertplan, Zuordnung der Fähigkeiten und Produkteinführungs-Roadmap

Ausschlüsse

- Geben Sie die Dateneskalationskorrektur an
- Bieten praktische technische Unterstützung bei Datenkonfiguration, Datenanpassung oder Datenproblembehandlung
- Abdeckung von Datenverwaltung, Daten-Governance oder beidem für Ihre Nicht-Produktionsumgebungen bereitstellen (z. B. Entwicklung, Test oder Benutzerakzeptanztest (UAT))
- Definieren Sie Ihre Datenstrategie
- Definieren Sie Ihr Datendesign
- Definieren, dokumentieren oder beides, Ihrer Datenarchitektur
- Bewerten oder beheben Sie Probleme in Ihrer CMDB (siehe [Optimieren Sie Ihre Configuration Management Database Accelerator](#)).
- Implementierung des CSDM-Frameworks bewerten oder Probleme beheben (siehe [Bewertung des Common Service Data Model \(CSDM\) – Grundlagendaten – erweitert Accelerator](#))
- Definieren Sie Ihre Daten und Integrationen mit externen Systemen oder Anwendungen
- Bewerten oder beheben Sie Probleme bei Ihren Datenintegrationen

Designüberprüfung

Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns

Designüberprüfung – erweitert

Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns

Übersicht

„Designüberprüfung – erweitert“ bietet Advanced Impact-Kunden die Überprüfung von (1) einer zu implementierenden Lösung oder (2) einer vorhandenen implementierten Lösung, entweder in Bezug auf die ServiceNow-Plattform. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, die bestmöglichen Entscheidungen beim Lösungsdesign zu treffen, die zu einer besseren Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Wartbarkeit und Upgrade-Fähigkeit führen, und die Leistungsfähigkeit der nativen Plattform zu nutzen, um technische Schulden und zukünftige Statureinschränkungen zu vermeiden.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Stellen Sie den Fragebogen zur Designüberprüfung bereit
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Kundenarbeitssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status des Lösungsdesigns
- Diskutieren Sie Inhalte der führenden Praxis
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll

Designüberprüfung der Ergebnisse

- Überprüfen, welche Anwendung(en) überprüft wird/werden, Schwachstellen und Anwendungsfälle
- Zusammenfassung der Empfehlungen aus dem Impact-Team

Kundenbewertungssitzung (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen Sie das Ergebnis der Designüberprüfung.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit dem Lösungsdesign
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Leiter des ServiceNow-Entwicklungsteams: Erforderlich	Leitet die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.
Prozessbesitzer: Empfohlen	Besitzt den Prozess, der überprüft wird.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Fragebogen zur Designüberprüfung, der vom Kunden mindestens 1 Woche vor der Kundenarbeitssitzung ausgefüllt wurde (wird von ServiceNow bereitgestellt)
- Story-Dokumente, die auf Anpassungen überprüft werden sollen (Prozessdokumente; Designentscheidungen; Implementierungs-SOW, wenn ein Partner beteiligt ist)
- Ergebnisse, Werterwartungen, KPIs und Metriken
- Überlegungen zur Integration
- Architekturpläne (falls verfügbar) für Prozess und technischen Ansatz (Plugins usw.)
- Detaillierte Beschreibung des Anwendungsfalls für die zu überprüfende Anwendung (sollte Personas enthalten)
- Detaillierte Beschreibung der Schwachstellen für die zu überprüfende Anwendung (falls zutreffend)

Ausnahmen

Eine Designüberprüfung kann nur in den folgenden Fällen durchgeführt werden:

Wenn eine bereits implementierte Anwendung überprüft wird, kann der Kunde eine Designüberprüfung nur aus der folgenden Liste von Anwendungen anfordern:

- Incident
- Problem
- Servicekatalog
- Serviceportal
- Wissen
- Release
- Agil

Wenn das Design einer zu implementierenden Lösung überprüft wird, kann der Kunde eine Designüberprüfung nur über die folgende Liste von Anwendungen anfordern:

- Incident
- Problem
- Servicekatalog
- Serviceportal
- Wissen
- Release
- Agil

Für Designüberprüfungen von benutzerdefinierten Anwendungen muss die Komplexität des Designs eine kleine bis mittlere Komplexität sein, wie im alleinigen Ermessen der Impact Accelerator-Berater festgelegt, die den Accelerator bereitstellen.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Entwicklung des Lösungsdesigns oder die Ausführung von Empfehlungen.

Designüberprüfung – Gesamt

Bewertung des aktuellen oder vorgeschlagenen Lösungsdesigns

Übersicht

„Design Review Total“ bietet Gesamtauswirkungskunden die Überprüfung von (1) einer zu implementierenden Lösung oder (2) einer vorhandenen implementierten Lösung, entweder in Bezug auf die ServiceNow-Plattform. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, die bestmöglichen Entscheidungen beim Lösungsdesign zu treffen, die zu einer besseren Skalierbarkeit, Nachhaltigkeit, Wartbarkeit und Upgrade-Fähigkeit führen, und die Leistungsfähigkeit der nativen Plattform zu nutzen, um technische Schulden und zukünftige Stauseinschränkungen zu vermeiden.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 90 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Beschleuniger vor
- Umfang definieren (Kunde kann eine Anwendung innerhalb einer Fähigkeit auswählen):
 - Plattformanwendung (1 Fähigkeit; 5-6 Schlüsselentscheidung)
 - Benutzerdefinierte Anwendung (1 Fähigkeit; 3 bis 5 Schlüsselentscheidungen)
 - Übergang von benutzerdefinierter Anwendung zu Plattformanwendung (1 Fähigkeit; 5-6 Schlüsselentscheidungen)
- Definieren Sie den Beschleuniger-Arbeitsplanzeitplan, und geben Sie Rollen/ Zuständigkeiten an
- Vorarbeit des Kunden anfordern und andere Eingaben

Kundenarbeitssitzung (bis zu 12 Stunden – aufgeteilt auf 2-tägigen Workshop)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status des Lösungsdesigns
- Perspektiven des Designzwecks besprechen (geschäftlich, funktional, technisch, Implementierung)
- Identifizieren von Schlüsselentscheidungen
- Erfassen Sie Risiken und Probleme
- Definieren Sie Erfolgsmetriken
- Lesen Sie die grundlegenden Designleitfäden

Kundenbewertungssitzung (bis zu 4 Stunden)

Überprüfen Sie das Ergebnis der Designüberprüfung

Designüberprüfung der Ergebnisse, endgültige Präsentation, einschließlich:

- Anfänglicher Beschleunigerumfang und -erwartungen
- Ausgaben der Kundenarbeitssitzung
- Beobachtungen und Diagnose
- Kehren Sie ggf. zum vordefinierten Pfad zurück
- Verschreibungspflichtige Empfehlungen
- Ausstehende Entscheidungen, die getroffen werden müssen
- Zusätzliche Ressourcen für führende Praktiken, falls zutreffend

Folgesitzung mit Kunden (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit dem Lösungsdesign
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Geschäfts-/Plattformbesitzer: Erforderlich	Im Zusammenhang mit dem Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für das Geschäft/die Prozesse, die Teil des ServiceNow-Lösungsdesigns sein können
Designleiter/Team: Erforderlich	Im Zusammenhang mit dem Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für das ServiceNow-Lösungsdesign
Sr. Besitzer des funktionalen Service – Erforderlich	Im Zusammenhang mit dem Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für den/die Service(s), der/die Teil des ServiceNow-Lösungsdesigns sein kann
Sr. Funktionale(r) Geschäftsinhaber: Erforderlich	Im Zusammenhang mit dem Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für die Unternehmen, die Teil des ServiceNow-Lösungsdesigns sein können

Angeforderte Informationen/Zugriff

Hintergrunddokumente der Plattform, einschließlich:

- Informationen zum Plattformverlauf: Datum/Version der Plattformimplementierung; Anwendungsfamilien implementiert; Aktuelle Implementierungen; Aktuelle oder frühere Partner Plattform-Governance; Plattform-Verwaltungsteam
- Ständige Plattforminformationen: Architekturdiagramm/-diagramme; Integrationszuordnung/en; Offene Leistungs- oder Plattformprobleme Nächstes geplantes Upgrade; CSDM-/CMDB-Reife; Benutzer-Community-Informationen; Release Management-Ansatz; Change-Management-Ansatz; DevOps-Informationen

Anwendungshintergrunddokumente, einschließlich:

- Business Case-Informationen – Organisationsziele und Zielvorgaben; Anwendungsfälle; Zugehörige Prozessabläufe; Dokument zugehöriger Rollen und Zuständigkeiten; Prozessbesitzer; Business Case; Leistungsfall
- Informationen zur geschäftlichen Überlegung – Befähigungsansatz; Change-Management-Ansatz in der Organisation; Richtlinie/Verfahren/Standardanforderungen; Audit-/Korrekturanforderung(en)
- Informationen zu offenen Problemen: Offene Benutzerprobleme/-feedback; Bekannte Lücken in Geschäftsprozessen

Dokumente zum Designansatz, einschließlich:

- Informationen zur Architekturentscheidung – Verlauf der Architekturentscheidung; Alternative Optionen in Betracht gezogen; Bereiche, in denen Unterstützung für die Plattformarchitektur erforderlich ist
 - Informationen zum Designansatz: Vollständiger Satz von User Stories mit technischem Ansatz. Prozessdokumentation, basierend auf Design; Übergabedokumentation
 - Informationen zum Entwicklungszyklus: Vollständige Testergebnisse; Liste aller zugehörigen Fehler; Change- und Release-Verlauf, sofern verfügbar
- Geschäftspräsentations-Folien (werden von ServiceNow bereitgestellt, damit der Kunde dies ausfüllen kann)
 - Architekturpräsentationsfolien (werden von ServiceNow bereitgestellt, damit der Kunde dies ausfüllen kann)

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger beinhaltet keine eingehenden technischen Überprüfungen eines Designs. Die Empfehlungen basieren auf der Analyse, die in der Kundenarbeitssitzung erkannt und überprüft wurde.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Entwicklung des Lösungsdesigns oder die Ausführung von Empfehlungen.

Gesundheitsbewertung

Die Beschleuniger für die Integritätsbewertung bieten Einblicke in die Instanzintegrität.

Gesundheitsbewertung – Geführt

Bietet Einblicke in die Integrität Ihrer Instanz ServiceNow.

Übersicht

Health Assessment - Guided bietet Impact Guided-Kunden eine technische Analyse ihrer ServiceNow Instanzintegrität über HealthScan sowie Anleitungen zur Interpretation der Ergebnisse. Es soll Ihnen helfen zu verstehen, wie Ihre Instanz an führende Praktiken und Empfehlungen zur Verbesserung der Instanzintegrität angepasst wird.

Was Sie erhalten

Instanzbewertung

Instanzbewertung mit ServiceNow HealthScan.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Interpretieren von HealthScan-Ergebnissen
- Detaillierte Ergebnisse aus HealthScan-Bewertungsliste

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Ergebnissen
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Vorgehensweisen bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für das Projekt, treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, gewähren Sie Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und führen Sie die Aktionen aus der Überprüfung durch.
Systemadministratoren – Empfohlen	Verantwortlich für Wartung und Konfiguration der ServiceNow-Plattform. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen der ServiceNow-Umgebung.
Servicebesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung und die täglichen Aktivitäten der ServiceNow-Instanz. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen der ServiceNow-Umgebung.
Systementwickler: Erforderlich	Verantwortlich für Entwicklungsaktivitäten auf der ServiceNow-Plattform. Treffen Sie sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, und geben Sie Feedback zu Herausforderungen und Schwachstellen in der ServiceNow-Umgebung

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Bestimmte Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen eingeschränkt oder nicht verfügbar.

Beachten Sie, dass Überprüfungen von Design, Prozess, Strategie, Governance und Tests vor der Produktion ausgeschlossen sind. Die Implementierung empfohlener Aktivitäten, die sich aus der Gesundheitsbewertung ergeben, z. B. Ergebnisse oder Empfehlungen im Überprüfungsbericht, ist ausgeschlossen.

Integritätsbewertung – Erweitert/Gesamt

Leitfaden zum Messen und Verbessern der Instanzintegrität

Übersicht

Die Integritätsbewertung bietet Impact Advanced- und Total-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Vorgehensweisen und eine technische Analyse ihrer ServiceNow-Instanzintegrität über HealthScan. Sie umfasst auch eine Überprüfung der wichtigsten Plattformintegritätsindikatoren wie Verwaltbarkeit, Leistung, Sicherheit, Aktualisierbarkeit und Benutzer-Experience der Instanz. Dieser Beschleuniger soll Kunden helfen, zu verstehen, wie ihre Instanz mit führenden Praktiken übereinstimmt, und ihre Instanzintegrität zu verbessern.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Discovery-Kundensitzung (bis zu 60 Minuten)

Machen Sie sich mit den Schwachstellen des Kunden und den gewünschten Schwerpunktbereichen für die Gesundheitsbewertung vertraut.

Instanzbewertung

Instanzbewertung mit ServiceNow HealthScan.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Interpretieren von HealthScan-Ergebnissen
- Detaillierte Ergebnisse aus HealthScan-Bewertungsliste und SprintScan


Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit HealthScan-Ergebnissen
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator: Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten: Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Informationen zu Kundenvereinbarungen und Bedingungen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  verfügbar ist

Ausnahmen

„Integritätsbewertung – Erweitert/Gesamt“ ist derzeit für selbst gehostete Kunden nicht verfügbar.

Integrationsstrategie

Leitfaden für den Integrationsprozess

Integrationsstrategie – erweitert

Dieser Beschleuniger bietet Anleitungen zum Integrationsprozess.

Übersicht

Integrationsstrategie – Erweitert bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und beratende Anleitungen zum Integrationsprozess, einschließlich Designüberlegungen, und von Plattform empfohlenen Tools in Bezug auf die ServiceNow Plattform.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie das Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und die Selbstbewertung der Reife an und geben Sie alle anderen angeforderten Eingaben an.

Arbeitssitzung „Aktueller Status des Kunden“ (bis zu 90 Minuten)

- Überprüfen der Kundenaufnahme und Selbstbewertung
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Integrationen des Kunden

Kundenbewertungssitzung (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie den Inhalt der führenden Vorgehensweisen
- Aktuelle Empfehlungen zur Integrationsstrategie
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung/Messung

Ergebnisse der Integrationsstrategie

- Selbstbewertung der Reife der Integrationsstrategie
- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Integrationsstrategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform.
ServiceNow Plattformarchitekt: Erforderlich	Verantwortlich für die ServiceNow -Architektur des Kunden, Planung der Integration und Entwurf von Integrationsarchitekturen; aktiv an der übergreifenden Governance der ServiceNow -Plattform des Kunden beteiligt.
Unternehmensarchitekt leitend: Erforderlich	Verantwortlich für die gesamte Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance.
Datenbesitzer: Empfohlen	Verantwortlich für Daten im Zusammenhang mit einer Integration.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Vorhandene(s) Integrationsstrategiedokument(e)
- Enterprise Architecture-Dokument „Betriebskonzept“ oder „Programmübersicht“.
- Zusammenfassende Auflistung der Integrationen
- Beispieldokumente: Architekturdiagramm(e), Geschäftsprozess-Flow-Modell(e), Datenmodell(e), Datenflussdiagramm(e).
- Platform Change Management Betriebskonzept oder Programmübersicht
- CSDM-Grundlagendaten: Zusammenfassung der in externen Systemen integrierten Tabellen und aller Anpassungen im Zusammenhang mit den Grundlagendaten-Tabellen

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Ausführung der Integrationsstrategie des Kunden.

Integrationsstrategie – gesamt

Leitfaden für den Integrationsprozess

Übersicht

Integrationsstrategie – Total bietet Total Impact-Kunden führende Praktiken, Inhalte und verbindliche Anleitungen zur Integrationsstrategie, einschließlich führender Praktiken und Designüberlegungen in Bezug auf die ServiceNow-Plattform.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Angebot auswählen (Kunde kann ein Angebot innerhalb einer Verkaufschance auswählen, siehe Tabelle unten)
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Kundenteilnahme
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Möglichkeit	Angebot
<p>Unternehmensarchitektur</p> <p>Wie könnte ServiceNow die Unternehmensarchitektur des Kunden unterstützen?</p>	<p>Bewerten Sie sowohl die ServiceNow-Plattform als auch die Enterprise Architecture-Landschaft, um nach Wertschöpfungsmöglichkeiten für strategische Integrationen zu suchen</p>
	<p>Überprüfen Sie Datenflüsse für Schlüsselprozesse, um zu verstehen, wo Möglichkeiten für ungenutzte Effizienzen und/oder eine bessere Quellenintegration bestehen könnten</p>
	<p>Überprüfen Sie aktuelle und zukünftige Status, um eine strategische Richtung zu bilden, die Schritte vorschreibt, um von hier nach dort zu gelangen</p>
<p>ServiceNow-Plattform-Integration</p> <p>Wie könnten Integrationen basierend auf dem aktuellen und geplanten Status des Kunden den geplanten Wert von ServiceNow verbessern?</p>	<p>Bewerten Sie die ServiceNow-Plattform, um zu verstehen, wo aktuelle Statusintegrationen vorhanden sind und wo es Lücken gibt, die automatisiert werden könnten</p>
	<p>Bewerten Sie den Status der grundlegenden Daten mit Empfehlungen für die Ausrichtung an führenden Praktiken</p>
	<p>Bewerten Sie den aktuellen Status der Datensicherheitsrichtlinien und -standards mit Empfehlungen für die Ausrichtung an führenden Praktiken</p>
<p>Kundenanforderung</p> <p>Wie kann ServiceNow dem Kunden helfen, durch einen bestimmten Schwerpunktbereich den optimalen Wert zu erzielen?</p>	<p>Bewerten Sie den Ansatz für die Konvertierung einer vorhandenen Integration zurück in die Kernfunktionen der Plattform</p>
	<p>Bewerten Sie den Ansatz für die Migration einer Integration von einem Lieferanten zu einem anderen</p>
	<p>Bewerten Sie die Auswirkungen neuer Release-Fähigkeiten auf eine vorhandene Integration</p>

Kunden-Discovery-Arbeitssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Daten/Eingaben
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Integrationen des Kunden
- Zeitplandatum für Arbeitssitzung zur Umfangsdefinition

Arbeitssitzung zur Definition des Kundenbereichs (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfen Sie die Leitprinzipien
- Überprüfen Sie die wichtigsten Fragen
- Definieren Sie den Umfang in Bezug auf die aktuelle Architektur und den aktuellen Status des Kunden

Kundenbewertungssitzung (bis zu 90 Minuten)

- Präsentieren Sie die endgültigen Empfehlungen für die Integrationsstrategie
- Besprechen Sie mögliche nächste Schritte für die Ausführung/Messung

Ergebnisse der Integrationsstrategie

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung

Folgesitzung mit Kunden (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Integrationsstrategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Plattformadministrator: Erforderlich	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow-Plattform
ServiceNow-Plattformarchitekt: Erforderlich	Verantwortlich für die ServiceNow-Architektur des Kunden, Planung der Integration und Entwurf von Integrationsarchitekturen; aktiv an der übergreifenden Governance der ServiceNow-Plattform des Kunden beteiligt
Unternehmensarchitekt leitend: Erforderlich	Verantwortlich für die gesamte Unternehmensarchitektur, Strategie und Governance
Integrationsbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Integration von Systemen – Daten, Prozesse, Prozessautomatisierung

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Sr. Besitzer des funktionalen Service: Erforderlich	Im Zusammenhang mit dem Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für die Services, die möglicherweise in ServiceNow integriert werden
Sr. Funktionale Geschäftsinhaber: Erforderlich	Im Zusammenhang mit dem Bereich des Beschleunigers – verantwortlich für die Unternehmen, die möglicherweise in ServiceNow integriert werden

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Dokumentation zur MID Server-Architektur (falls zutreffend)
- Der Kunde wird möglicherweise gebeten, dem ServiceNow Impact Team Zugriff auf die Instanz des Kunden zu gewähren, um Impact Accelerator während des Leistungszeitraums bereitzustellen
- Plattforminformationen
 - Datum/Version der Plattformimplementierung
 - Implementierte Workflows (z. B. IT, Kunde, Mitarbeiter)
 - Anwendungsfamilien implementiert
 - Aktuelle Implementierungen
- Unternehmensarchitektur
 - Organigramm
 - Architekturdiagramm(e)
 - Netzwerkzuordnung(en)/Diagramm(e)
 - Integrationszuordnung(en)
 - Geschäftsprozess-Flow-Modell(e)
 - Datenmodell(e)
 - Datenflussdiagramm(e)
 - Datensicherheits- und Compliance-Standards
 - Authentifizierungs- und Autorisierungsstandards/-prozess
- Enterprise Architecture-Bestandsaufnahme (Tabelle wird dem Kunden zur Verfügung gestellt; kann durch ein Dokument mit ähnlichen Informationen ersetzt werden)
- Bestandsaufnahme von Grundlagendaten (Tabelle wird dem Kunden zur Verfügung gestellt; kann durch ein Dokument mit ähnlichen Informationen ersetzt werden)

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger umfasst keine technische Fehlerbehebung für vorhandene Integrationen, Codeüberprüfungen, technische Korrekturen oder technische Leistungsverbesserungen.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Ausführung oder Messung der Integrationsstrategie des Kunden.

Mehrinstanz-Topologien

Dieser Beschleuniger bietet Schulungen zu Treibern und Topologiealternativen zur Unterstützung mehrerer Implementierungen von Produktionsinstanzen, die im Kontext einer Produktionsimplementierung für einen Einzelkunden bereitgestellt werden.

Übersicht

Der Multi-Instance Topologies Accelerator bietet Impact-Kunden erleichterte Schulungssitzungen, die ein grundlegendes Verständnis der allgemeinen Geschäftstreiber vermitteln, die mehrere Produktionsinstanzen rechtfertigen könnten, und eine Einführung in vier Alternativen der Mehrinstanztopologie.

Die Übersicht für jede Topologie enthält eine Beschreibung, topologiebezogene Anwendungsfälle, Stärken und Schwachstellen sowie Beispiel-Prozessabläufe. Die Schulungssitzungen werden mit interaktiven Aktivitäten für Anwendungsfälle unterbrochen, sodass Sie nach Abschluss des Accelerator Ihre eigenen Mehrinstanzanforderungen weiterhin bewerten können, indem Sie Ihren Implementierungsanbieter mit der Entwicklung einer Implementierungsarchitektur beauftragen.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Führen Sie den Beschleuniger ein, und legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Geschäftstreiber für mehrere Produktionsinstanzen einführen
- Führen Sie vier Mehrinstanz-Topologien ein
- Fordern Sie das Ausfüllen des Aufnahmefragebogens und drei Anwendungsfälle an und geben Sie weitere angeforderte Eingaben an

Kundenschulung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

- Geschäftstreiber für mehrere Produktionsinstanzen präsentieren, die auf vom Kunden bereitgestellte Anwendungsfälle verweisen
- Präsentieren Sie zwei Mehrinstanztopologien
- Führen Sie interaktive Aktivitäten basierend auf relevanten, vom Kunden bereitgestellten Anwendungsfällen durch

Kundenschulung Nr. 2 (bis zu 120 Minuten)

- Präsentieren Sie zwei Mehrinstanztopologien, die auf die Anwendungsfälle des Kunden verweisen können
- Führen Sie interaktive Aktivitäten basierend auf relevanten, vom Kunden bereitgestellten Anwendungsfällen durch
- Beratende Anleitung für die nächsten Schritte

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Schulungen und Anleitungen für Mehrinstanztopologien

Mehrinstanztopologien – Lieferbare Elemente

- Workshop-Folien
- Anwendungsfallaktivitäten für Mehrinstanztopologie
- Leitfaden für die nächsten Schritte

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformadministrator (erforderlich)	Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform.
ServiceNow Plattformarchitekt (erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Plattformarchitektur, Strategie und Governance.
Unternehmensarchitekten (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Serviceverantwortlicher (empfohlen)	Verantwortlich für Daten- und Prozessabläufe im Zusammenhang mit einem bestimmten Service, Prozess oder einer Integration.

Voraussetzung

Der Abschluss des Workshops *How to Tackle Architectural Implementation Models* ist erforderlich. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem Unternehmensarchitekten.

Angeforderter Informationszugriff

Die Ausgabeergebnisse aus dem Workshop *How to Tackle Architectural Implementation Models* werden angefordert.

Ausnahmen

- Designempfehlungen für die Architektur der Mehrinstanz-Topologie
- Detaillierte Architektur der technischen Mehrinstanzimplementierung/technischen Integration
- Überprüfung der Unternehmensarchitektur
- Detaillierter Architektur-Blueprint für die Mehrinstanz-Konfiguration

- So integrieren Sie mehrere Produktionsinstanzen
- Topologieüberlegungen für Mehrinstanzkonfigurationen von Managed Service Providern und/oder mehreren Kunden
- Mehrere Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen, z. B. Entwicklungs-, Test- oder Benutzerakzeptanztests (UAT)

Technische Governance

Leitfaden für das technische Governance-Management der ServiceNow-Plattform

Übersicht

Technical Governance bietet Impact-Kunden ein Framework, das definiert, wie die Stabilität der ServiceNow-Plattform gesteuert und verwaltet wird. Dieser Impact Accelerator zielt darauf ab, Kunden bei der Einrichtung technischer Entscheidungsprozesse sowie von Governance-Richtlinien und -Prozessen zu unterstützen, die schnellere Implementierungen und Upgrades, eine reibungslosere Entwicklung und einen höheren Wert aus der verbesserten Funktionseinführung ermöglichen.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben vom Kunden an

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Stand der technischen Entscheidungsfindung und Governance
- Diskutieren Sie Inhalte der führenden Praxis
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll

Technische Governance – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Folgesitzung mit Kunden (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit technischen Governance-Ergebnissen
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Plattformarchitekt	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der ServiceNow-Plattform, der Prozesse und anderer Systeme, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen.
Executive-Sponsor	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow

Angeforderte Informationen/Zugriff

- ServiceNow-Governance-Strukturdokumente – Satzungen, Tafelteilnehmerlisten usw.
- „Strategic Governance“, „Portfolio Governance“ und „Architektur Blueprint Impact Accelerators“ sind Voraussetzungen für die Kompetenzzentrum-Charter „Technical Governance Accelerator“.
- Organigramm
- IT-Governance-Dokumente
- Aktueller Status des Architektur-Blueprints
- Rollen und Zuständigkeiten des Plattfornteams
- Technische Richtliniendokumentation (z. B. Plattformverwaltungsrichtlinien, Integrationsübersicht, Klonvorgang, SLAs)

Ausnahmen



ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Entwicklung oder Ausführung des technischen Governance-Prozesses oder der Richtlinie.

Strategiebeschleuniger

Verwenden Sie Strategiebeschleuniger, um sich eingehender mit Best Practices für Organisation und Governance mit der Plattform ServiceNow zu befassen und Ihr Team weiterzubilden, um die Geschäftsleistung aufrechtzuerhalten und den Erfolg zu steigern.

Beschleuniger, die in jedem Paket verfügbar sind

Beschleunigerausgaben und -formate weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = Allgemeiner standardisierter Funktionssatz
-  = Enthält eindeutige beschleunigerspezifische Funktionen
-  = Enthält zusätzliche eindeutige Beschleuniger-spezifische Funktionen

Hinweis:

Kunden des US Public Sector (USPS): Im Rahmen der Mission von ServiceNow, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund von zusätzliche Nutzungsbedingungen Art und Weise, in der sie arbeiten. Der US Public Sector Accelerator bietet Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Beschleuniger zu nutzen, ohne die zusätzlichen Bedingungen akzeptieren zu müssen und/oder in Szenarien, in denen eine Umgebung möglicherweise Einschränkungen der Servicefreundlichkeit aufweist.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen für die jeweiligen Pakete anbieten, werden in der Tabelle mit ** angegeben.

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Adoption Accelerator		#	#
Kompetenzzentrum und Innovationsdesign		#	✓
Beschleuniger für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung		#	#
Champion-Interaktion		#	✓
Customer Service Management Produktreifebewertung		#	#
Entwickeln einer Partnerstrategie		#	✓
HRSD-Reifebewertung		#	#
ITSM-Reifegradbewertung		#	#
On-Demand-Wertbericht	#	✓	✓
Portfolio-Governance		#	#
Project Portfolio Management Reifebewertung		#	#
ServiceNow Governance			#
Überprüfung von Personal und Rollen		#	✓
Strategie-Governance		#	#
Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)		#	#
Bewertung der Schulungsstrategie		#	#
Vision und Strategie		#	✓

Adoption Accelerator

Der Adoption Accelerator bietet Anleitungen zu Tools und Support für die Change-Befähigung.

Übersicht

Adoption Accelerator bietet Impact-Kunden Tools und Unterstützung bei der Initiierung ihrer eigenen Change-Befähigungsprogramme, um die Benutzerakzeptanz in ihren Organisationen zu fördern. Es hilft Kunden, ein tieferes Verständnis für den Wert und

Zweck der im Adoption Toolkit bereitgestellten Vorlagen zu erhalten (und wann und wie sie verwendet werden), die Change-Methodik von ServiceNow und Techniken für die Durchführung einer Stakeholder-Analyse, eines Plans für das Engagement von Champions, eines Kommunikationsplans und von Schulungen -Plan.

Was Sie erhalten

Vorabinteraktion und Planung

- Vorabfragebogen zum Ausfüllen an den Kunden gesendet
- Planung der Kundensitzung (bis zu 30 Minuten)

Adoption-Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

- Überprüfung der Change-Aktivierungsmethode von ServiceNow, der Adoption Toolkit-Vorlagen und der führenden Vorgehensweisen bei der Change-Aktivierung
- Beginnen Sie mit der Bewertung von Stakeholder-Gruppen und der Entwicklung eines Arbeitsplans für die Change-Befähigung

Adoption-Kundensitzung Nr. 2 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Führende Praktiken zum Aufbau eines Change-Champion-Netzwerks
- Wie sich Champions in der ServiceNow-Plattform Wissen aneignen können, damit sie den Wandel in ihrer Organisation vorantreiben können. Nutzung der von ServiceNow zur Verfügung gestellten Ressourcen zur Champion-Aktivierung

Adoption-Kundensitzung Nr. 3 (bis zu 120 Minuten)

- Beginnen Sie mit der Erstellung eines Kommunikationsplans
- Nutzen Sie Kommunikationsressourcen in ServiceNow

Adoption-Kundensitzung Nr. 4 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Führende Praktiken für die Anpassung von Prozessbenutzerschulungsvorlagen im Adoption Toolkit, die für die Anwendungsprozesse des Kunden spezifisch sind
- Führende Vorgehensweisen und Fallstricke, die beim Erstellen eines robusten Schulungsplans zu vermeiden sind

Alle remote bereitgestellten Sitzungen.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Lead(s) ändern: Erforderlich	Verwaltet das ServiceNow-Change-Aktivierungsprogramm des Kunden.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Kommunikations-Lead(s) – Erforderlich	Entwirft und veröffentlicht interne Kommunikationen des Kunden.
Schulungsleiter: Erforderlich	Verwaltet die Einführung von Benutzerschulungen für den ServiceNow-Prozess in der Organisation.

Angeforderte Informationen/Zugriff

N/V – es werden keine zusätzlichen Informationen oder Datenzugriffe angefordert.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Entwicklung und Ausführung des Change-Plans des Kunden. Der Kunde muss das Adoption Toolkit vor der ersten Sitzung von ServiceNow University herunterladen. Alle Sitzungen müssen innerhalb von 4 Wochen nach Initiierung des Beschleunigers geplant und abgeschlossen werden.

Kompetenzzentrum und Innovation Design

Einblicke in das Kompetenzzentrum und das Innovationsdesign.

Center of Excellence & Innovation Design – Advanced

Anleitung zur Implementierung eines ServiceNow-Kompetenzzentrums

Übersicht

Das Design des Kompetenzzentrums und der Innovation (CoEI) bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen zum Aufbau eines ServiceNow-Kompetenzzentrums innerhalb ihrer Organisation, einschließlich empfohlener Organisationsrollen und Beschreibungen. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, das Kompetenzzentrum als Instrument zu nutzen, um den Wert, den sie von ServiceNow erhalten, zu nutzen und zu beschleunigen.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Erklären Sie das Konzept eines Kompetenzzentrums und seine Bedeutung
- Geben Sie Ressourcen frei, und weisen Sie Lesungen zu
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern; Richten Sie den Plan für die Bewertung ein

Kunden-Discovery-Sitzung(en) oder halbtägiger Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen, inwiefern die aktuelle Organisationsstruktur des Kunden die Anforderungen des Kunden erfüllt
- Unterstützung des Kunden bei der Identifizierung potenzieller Lücken in der Organisationsstruktur des Kunden

CoEI-Diagramm

Empfohlene CoEI-Organisationsstruktur.

Kundenbewertungssitzung (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie das CoEI-Diagrammergebnis
- Überprüfen Sie die empfohlenen funktionalen Rollen und Zuständigkeiten

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CoEI
- Unterstützung mit Ausführungshinweisen und Metriken zur Messung des Fortschritts
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Leiter des ServiceNow-Entwicklungsteams – Empfohlen	Leitet die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm sowie Rollen und Zuständigkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit Charta und/oder Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung oder Verwaltung des ServiceNow-Kompetenzzentrums.

Kompetenzzentrum und Innovationsdesign – Gesamt

Leitfaden zur Implementierung eines ServiceNow-Kompetenzzentrums

Übersicht

Das Design des Kompetenzzentrums und der Innovation (CoEI) bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken sowie verbindliche Anleitungen und Unterstützung beim Aufbau eines ServiceNow-Kompetenzzentrums innerhalb ihrer Organisation, einschließlich empfohlener Organisationsrollen und Beschreibungen. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, das Kompetenzzentrum als Instrument zu nutzen, um den Wert, den sie von ServiceNow erhalten, zu nutzen und zu beschleunigen.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Erklären Sie das Konzept eines Kompetenzzentrums und seine Bedeutung
- Geben Sie Ressourcen frei, und weisen Sie Lesungen zu
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Daten und andere Eingaben anfordern; Richten Sie den Plan für die Bewertung ein

Kunden-Discovery-Sitzung/-Sitzungen – Workshops (bis zu 12 Stunden)

- Überprüfen, inwiefern die aktuelle Organisationsstruktur des Kunden die Anforderungen des Kunden erfüllt
- Unterstützung des Kunden bei der Identifizierung potenzieller Lücken in der Organisationsstruktur des Kunden
- Entwickeln Sie eine empfohlene CoEI-Organisationsstruktur

CoEI-Diagramm

Empfohlene CoEI-Organisationsstruktur.

Kundenbewertungssitzung (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie das CoEI-Diagrammergebnis
- Überprüfen Sie die empfohlenen funktionalen Rollen und Zuständigkeiten

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CoEI
- Unterstützung mit Ausführungshinweisen und Metriken zur Messung des Fortschritts
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Leiter des ServiceNow-Entwicklungsteams – Empfohlen	Leitet die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm sowie Rollen und Zuständigkeiten
- RACI-Diagramme
- Dokument mit Charta und/oder Leitprinzipien

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung oder Verwaltung des ServiceNow-Kompetenzzentrums.

Beschleuniger für die Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung

Vorbereitung auf die technische Zertifizierungsprüfung

Übersicht

Der Vorbereitungsbeschleuniger für Zertifizierungsprüfungen bietet Impact-Kunden On-Demand-Kurse (einschließlich Vorbereitungskurse für allgemeine Zertifizierungen und Mainline-Zertifizierungen*) und Remotezugriff auf einen ServiceNow-Schulungsprofi für Fragen und Antworten zu bestimmten technischen Zertifizierungskategorien. Ziel ist es, die Erfolgsquoten von Kunden bei technischen Zertifizierungsprüfungen von ServiceNow zu erhöhen.

* Eine „Mainline-Zertifizierung“ ist eine von ServiceNow beaufsichtigte Prüfung, die zu einer CSA-, CIS-, CAD- oder CAS-Zertifizierung führt. Mainline-Zertifizierungen müssen dann zweimal im Jahr bei jeder Freigabe durch eine Online-Delta-Prüfung erneuert werden.

Was Sie erhalten

On-Demand-Kurs „Erste Schritte mit der Zertifizierung“.

Dieser Vorbereitungskurs bietet einen Überblick darüber, was Sie bei der Vorbereitung auf eine technische Zertifizierungsprüfung von ServiceNow erwartet und was Sie tun müssen. Nach der Gewährung hat der Kunde 30 Tage lang Zugriff auf den Kurs.

Kurs zur Vorbereitung auf die Zertifizierungsprüfung

On-Demand-Kurs(e) für bestimmte Mainline-Zertifizierungen, auf die sich der Kunde vorbereitet. Diese zertifizierungsspezifischen Kurse bieten Einblicke in das, was Sie lernen müssen, und Beispielfragen zur Vorbereitung auf die Prüfung. Nach der Gewährung stellt das Impact Team dem Kunden Anweisungen für den Zugriff auf den entsprechenden Kurs bereit, zu dem der Kunde 30 Tage lang Zugriff hat.

Wählen Sie aus den folgenden On-Demand-Kursen aus:

IT

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Application Portfolio Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Cloud Provisioning and Governance
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Discovery
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Event Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Hardware Asset Management

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – IT Service Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Project Portfolio Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Service Mapping
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Service Provider
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Software Asset Management

Sicherheit

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Risk and Compliance
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Security Incident Response
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Vendor Risk Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Vulnerability Response

Kundenservice

- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Customer Service Management
- Zertifizierter Implementierungsspezialist – Field Service Management

Human Resources

Zertifizierter Implementierungsspezialist – Human Resources

Plattformanwendungsentwicklung

- Zertifizierter Systemadministrator
- Zertifizierter Anwendungsentwickler
- Zertifizierter Anwendungsspezialist – Performance Analytics

Kundensitzung zu virtuellen Bürozeiten (bis zu 60 Minuten)

Ein ServiceNow-Schulungsexperte geht den Zertifizierungsprüfungsplan durch, befasst sich eingehender mit den Lernzielen und stellt den Lernenden Beispielfragen zur Verfügung.

Die Sitzungen werden entsprechend der Kurskapazität und nach Geschäftsbereichsfokus geplant: ITSM/ITAM, ITBM, Security/GRC, HR, CSM, Platform.

Angeforderte Kundenressourcen

Alle Mitarbeiter des Kunden, die sich auf eine technische Zertifizierungsprüfung von ServiceNow vorbereiten, können von diesem Accelerator profitieren. An Kundensitzungen zu virtuellen Bürozeiten können insgesamt bis zu 50 Teilnehmer teilnehmen (je nach Verfügbarkeit der Plätze).

Angeforderte Informationen/Zugriff

N/V – Es werden keine zusätzlichen Informationen oder Datenzugriffe angefordert.

Ausnahmen

ServiceNow garantiert keine höheren Erfolgsquoten bei Zertifizierungsprüfungen.

Champion-Interaktion

Einblicke in das Engagement von Champions.

„Champion Engagement – Advanced“.

Leitfaden zur effektiven Kommunikation des Werts und der Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform.

Übersicht

Champion Engagement bietet Impact Customer-Champions Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um das Leistungsversprechen und die Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform in ihren Organisationen effektiv zu kommunizieren. Champion Engagement umfasst die Aktivierung für einen Champion.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf Prozess und Tiefe der Ergebnisse der Champion-Interaktion fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben vom Kunden im Zusammenhang mit der Champion-Aktivität an

Kundenarbeitssitzung (bis zu 5 Stunden)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Aktuelle Champion-Aktivität
- Champion-Aktivitätsoptionen
- Finalisieren eines Champion-Plans

„Champion Engagement“-Ergebnis

Dokumentierter Champion-Plan, der definiert, woran der Champion teilnehmen und was er erreichen kann (intern in seiner Organisation und extern) innerhalb des nächsten Jahres.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit dem Champion-Plan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zur Championaktivität an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Ziele der ServiceNow-Plattform
- IT-Strategieplan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Champion-Plans verantwortlich.

Champion-Interaktion – Gesamt

Leitfaden zur effektiven Kommunikation des Werts und der Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform.

Übersicht

Champion Engagement bietet Impact Customer-Champions Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um das Leistungsversprechen und die Vorteile der Verwendung der ServiceNow-Plattform in ihren Organisationen effektiv zu kommunizieren. Champion Engagement umfasst die Aktivierung von drei Champions.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf Prozess und Tiefe der Ergebnisse der Champion-Interaktion fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben vom Kunden im Zusammenhang mit der Champion-Aktivität an

Kundenarbeitssitzung (bis zu 5 Stunden)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Aktuelle Champion-Aktivität
- Champion-Aktivitätsoptionen
- Finalisieren eines Champion-Plans

„Champion Engagement“-Ergebnis

Dokumentierter Champion-Plan, der definiert, woran der Champion teilnehmen und was er erreichen kann (intern in seiner Organisation und extern) innerhalb des nächsten Jahres.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit dem Champion-Plan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zur Championaktivität an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Ziele der ServiceNow-Plattform
- IT-Strategieplan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Champion-Plans verantwortlich.

Customer Service Management Produktreifegradbewertung

Der Customer Service Management (CSM) Product Maturity Assessment Accelerator bietet Einblicke in Ihren aktuellen ServiceNow CSM-Reifegrad und gezielte Empfehlungen basierend auf dem aktuellen Reifegrad.

Übersicht

Die Produktreifegradbewertung von Customer Service Management (CSM) bietet Impact-Kunden Einblicke in die Reife der CSM-Einführung und den Wert mit ihrer ServiceNow -Plattform. Informationen zu CSM finden Sie unter [Exploring Customer Service Management](#) .

***i* Hinweis:**

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

CSM-Reifegradbewertung – Kick-off-Sitzung (bis zu 120 Minuten)

Stellt Folgendes bereit:

- Übersicht über die CSM-Reifegradbewertung
- Interaktionserwartungen und -aktivitäten

- Übersicht über die wichtigsten Rollen und Zuständigkeiten
- Leitfaden zur Auswahl von Bewertungsteilnehmern

CSM-Reifebewertungsfragebogen

Die Bewertungsteilnehmer füllen den CSM-Reifefragebogen unabhängig aus.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit nach Bedarf pro Impact-Trupp)

Das Impact-Team wird:

- Überprüfen und analysieren Sie die Punktzahlen des Fragebogens
- Kompilieren Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Planen Sie eine Vorlesesitzung, um die Ergebnisse und Empfehlungen zu besprechen

CSM-Reifebewertungsempfehlungen – Sitzung (bis zu 120 Minuten)

Das Impact-Team wird:

- Präsentation der Bewertungsergebnisse
- Diskussion der zielgerichteten Empfehlungen
- Geben Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
<p>Plattformbesitzer (erforderlich)</p>	<p>Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.</p> <p>Speziell für die CSM-Reifebewertung ist diese Person der primäre Kontakt für die Dauer der Interaktion und übernimmt die folgenden Aufgaben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sammelt und teilt die Liste der Bewertungsteilnehmer • Stellt den Abschluss der Bewertung durch die Teilnehmer sicher • Bietet Sponsoring für Ausgaben basierend auf den Empfehlungen
<p>Fachexperten (erforderlich)</p>	<p>Schließt die Personen in Ihrer Organisation ein, die die Bewertung abschließen. Ihre Zuständigkeiten sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Schließen Sie die Bewertung bis zum vereinbarten Termin ab • Stellen Sie Fragen oder Bedenken so bald wie möglich

Angeforderte Informationen/Zugriff

N/A

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von CSM-Empfehlungen in den Test- und Entwicklungsumgebungs- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Entwickeln Sie eine Partnerstrategie

Leitfaden für die Suche und Bewertung effektiver Partner

Partnerstrategie entwickeln – erweitert

Leitfaden für die Suche und Bewertung effektiver Partner

Übersicht

„Partnerstrategie entwickeln“ bietet Impact-Kunden Anleitungen zur Identifizierung und Bewertung eines ServiceNow-Implementierungspartners, der an ihren Geschäftszielen ausgerichtet ist und über das erforderliche Fachwissen verfügt, um das Zielergebnis zu erreichen.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 5 Stunden insgesamt)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Leistung vorhandener Partner
- Aktuelle Partneranforderungen
- Planen, um den Kunden bei der Identifizierung und Bewertung von Partnern für ein Zielergebnis zu unterstützen

Lieferbares Element der Partnerstrategie

Dokumentierte Empfehlungen zur Unterstützung des Kunden bei der Identifizierung und Bewertung von Partnern für das Zielergebnis.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit dem Partnerplan
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Primärer Stakeholder aus der Führungsebene: Erforderlich	Verantwortlich für die Auswahl und Verwaltung des Partners.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Implementierungs-Roadmap(s)
- Vorhandene Partnerbeziehung(en)
- Ausstehende RFPs vom Kunden ausgegeben (Antworten des Partners dürfen nicht an ServiceNow weitergegeben werden)

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Bewertung, Identifizierung, Auswahl, Aktivierung oder Verwaltung von Partnern.

Partnerstrategie entwickeln – gesamt

Leitfaden für die Suche und Bewertung effektiver Partner

Übersicht

„Partnerstrategie entwickeln“ bietet Impact-Kunden Anleitungen zur Identifizierung, Bewertung und Auswahl eines ServiceNow-Implementierungspartners, der an ihren Geschäftszielen ausgerichtet ist und über das erforderliche Fachwissen verfügt, um ihnen zu helfen, den Wert ihrer ServiceNow-Investitionen zu steigern.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 10 Stunden insgesamt)

Zu besprechende Kundenbesprechungen:

- Reifegrad der Partnerverwaltungsfunktion
- Leistung vorhandener Partner

- Erwartungen für neue Partnerbeziehungen
- Verbesserung der Partnerauswahl- und -verwaltungsprozesse

Lieferbares Element der Partnerstrategie

- Analyse des aktuellen Status der Partnerverwaltungsfunktion
- Dokumentierte Empfehlungen zur Änderung und/oder Verbesserung von Partnerauswahl- und -verwaltungsprozessen

Folgesitzung mit Kunde (bis zu 20 Stunden insgesamt)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Partnerstrategie
- Bieten Sie nach Bedarf Anleitungen zur Partnerverwaltung des Kunden an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Primärer Stakeholder aus der Führungsebene: Erforderlich	Verantwortlich für die Auswahl und Verwaltung des Partners.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Implementierungs-Roadmap(s)
- Vorhandene Partnerbeziehung(en)
- Ausstehende RFPs vom Kunden ausgegeben (Antworten des Partners dürfen nicht an ServiceNow weitergegeben werden)

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Bewertung, Identifizierung, Auswahl, Aktivierung oder Verwaltung von Partnern.

HRSD-Reifebewertung

Dieser Beschleuniger bietet Anleitungen zu Ihrem aktuellen HRSD-Prozess (HR Service Delivery) und der Funktionsreife in Ihrer ServiceNow -Instanz.

Übersicht

Der HRSD Maturity Assessment Accelerator bietet ein grundlegendes Verständnis der Reife, die an die erzielten Geschäftsergebnisse gebunden ist. Der Accelerator zielt darauf ab, Lücken bei Ihrer HRSD-Produktimplementierung basierend auf den Anwendungsfällen Ihres Unternehmens zu bewerten und gezielte Empfehlungen dazu abzugeben, was als Nächstes zu tun ist, um weiteren Wert in der Plattform zu erschließen.

Alle HRSD-Apps und -Funktionen fallen in den Umfang, einschließlich Fall und Wissen, Employee Center und Portal, Lebenszyklus-Events/Onboarding/Journeys, Employee Document Management, HCM-Integrationen und bestimmte Store-Funktionen wie Manager Hub. Weitere Informationen zu HRSD-Apps finden Sie unter [HR Service Delivery](#).

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Lernübersicht (bis zu 90 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Beschleuniger vor, um den Bewertungsprozess zu erläutern
- Führen Sie den HRSD-Einführungsreifefragebogen durch

Bericht „HSRD-Reifebewertung“.

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens und der Eingaben unserer HRSD-Führungskräfte und umfasst Folgendes:

- Reifepunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen für nicht übernommene Produktfunktionen im standardmäßigen NowCreate-Crawl/Walk/Run-Modell
- Zusätzliche Initiativen oder Auswirkungsbeschleuniger, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Kundenvorlesung (bis zu 90 Minuten)

- HRSD-Reifebewertungsbericht bereitstellen
- Überprüfen Sie den HRSD-Reifebewertungsbericht
 - Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der HRSD-Reifegradbewertung
 - Besprechen Sie einen Entwurf einer Adoption-Roadmap

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Fortschritt des Kunden
- Zusätzliche Ressourcen identifizieren, um die Ziele des Kunden zu erreichen
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator(en) und HRSD-Administrator(erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Lead für Berichterstellung (empfohlen)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Aktivitäten teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen.
Entwickler (optional)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Business-Stakeholder (optional)	Brancheninhaber außerhalb von HR.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Wir bitten den Kunden, den HRSD-Reifefragebogen praktisch bis spätestens zwei Wochen vor der Veröffentlichung durch den Kunden auszufüllen.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator enthält keine technische Überprüfung von HRSD.

Das Tool ist nicht automatisiert und bietet keine automatisierten Empfehlungen. Die Bewertung anderer EWF-Fähigkeiten über HRSD hinaus ist nicht enthalten.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Umsetzung der Empfehlungen, die auf Grundlage der HR-Reifegradbewertung der Servicebereitstellung ausgesprochen wurden.

ITSM-Reifegradbewertung

Leitfaden zur aktuellen ITSM-Prozess- und Funktionsreife, mit gezielten Empfehlungen, was als Nächstes zu tun ist, um weiteren Wert in der Plattform zu erschließen.

Übersicht

Die ITSM-Reifegradbewertung bietet einen All-in-One-Beschleuniger für die ITSM-Einführung, der Kunden einen Überblick über ihre aktuelle Prozessreife und Empfehlungen zur Verbesserung der Wertrendite innerhalb der Plattform bietet.

Was Sie erhalten

Lernübersicht (bis zu 60 Minuten)

- Beschreiben und stellen Sie den Beschleuniger vor
- Reife-Fragebogen

ITSM-Reifebewertungsbericht

Der ITSM-Reifebewertungsbericht enthält:

- Reifepunktzahl
- Die „Fünf wichtigsten Empfehlungen“ basierend auf führenden Vorgehensweisen von ServiceNow
- Inhalt, Beschleuniger und nächste Schritte, sofern zutreffend
- Excel-Auslesung der vollständigen Empfehlungsliste

Kundenvorlesung (bis zu 90 Minuten)

- ITSM-Reifebewertungsbericht bereitstellen
- Überprüfen Sie den ITSM-Reifebewertungsbericht

Folgesitzung mit Kunden (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie den Fortschritt des Kunden
- Identifizieren Sie zusätzliche Ressourcen, um die Kundenziele zu erreichen
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Prozessbesitzer: Erforderlich	Besitzt den Prozess, der überprüft wird.
IT Service Desk-Verwaltung: Erforderlich	Füllt den Fragebogen zur Reifegradbewertung aus
Fachexperten: Empfohlen	Füllt den Fragebogen zur Reifegradbewertung aus

Angeforderte Informationen/Zugriff

Der ITSM-Reifefragebogen wird vom Kunden mindestens zwei Wochen vor der von ServiceNow bereitgestellten Kundenauslesung ausgefüllt.

Ausnahmen

Dieser Beschleuniger ist in ITSM auf die folgenden Funktionen beschränkt:

- Incident-Management
- Problem-Management
- Anforderungsmanagement
- Change-Management
- Management kontinuierlicher Verbesserungen
- Service Desk
- CDSM-Grundlagen

On-Demand-Wertbericht

Kunden können diesen Beschleuniger verwenden, um bei Bedarf einen Geschäftsnutzenbericht anzufordern.

On-Demand-Wertbericht – Geführt

Kunden können diesen Beschleuniger verwenden, um bei Bedarf einen Geschäftsnutzenbericht anzufordern.

Übersicht

Mit dem On-Demand Value Report Accelerator können geführte Kunden einen On-Demand-Wertbericht außerhalb ihrer jährlichen Häufigkeit für die Standardgeschäftsziele und -ergebnisse von ServiceNow erhalten.

Der On-Demand-Wertbericht hilft Kunden zu erfahren, wie sie den Wert, den sie mit ServiceNow und Impact erzielen, weiter steigern können.

Was Sie erhalten

- Wertbericht für ein Produkt

i Hinweis:

Nur standardmäßige Geschäftsziele und -ergebnisse im Wertplan für ausgewählte Produkte können Teil des Wertberichts sein

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow empfiehlt einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen. Dies dient dazu, Faktoren wie die Saisonabhängigkeit zu berücksichtigen, aber je nach Kundenbedürfnissen können auch andere Häufigkeiten verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Optional	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Geschäftsinhaber: Optional	Branchenserviceverantwortliche außerhalb der IT.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#). 

Ausnahmen

- Wert-Blueprint muss vor der Anforderung dieses Beschleunigers abgeschlossen werden
- Datenerfassung, Baseline und Istwerte müssen vom Kunden abgeschlossen werden

- Betriebsberichte
- Benutzerdefinierte Ziele und Metriken

On-Demand-Wertbericht – erweitert

Fortgeschrittene Kunden können diesen Beschleuniger verwenden, um bei Bedarf einen Geschäftsnutzenbericht anzufordern.

Übersicht

Mit dem On-Demand-Wertberichtsbeschleuniger können erweiterte Kunden einen Wertbericht außerhalb ihrer jährlichen Häufigkeit für die Standardgeschäftsziele und -ergebnisse von ServiceNow erhalten.

Der Wertbericht informiert über die strategische Diskussion, die das Team mit dem Kunden darüber führt, wie sie den Wert, den sie mit ServiceNow und Impact erzielen, weiter steigern können.

Was Sie erhalten

- Wertbericht für bis zu zwei Produkte

***i* Hinweis:**

Nur standardmäßige Geschäftsziele und -ergebnisse im Wertplan für ausgewählte Produkte können Teil des Wertberichts sein.

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts
- Zusätzliche Beratung durch das Team, wenn weitere Geschäftsziele und Ergebnisse für ausgewählte Produkte außerhalb des ursprünglichen Wert-Blueprints benötigt werden, der während der Auswirkungsgrundlagen erstellt wurde.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow empfiehlt einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen. Dies dient dazu, Faktoren wie die Saisonabhängigkeit zu berücksichtigen, aber je nach Kundenbedürfnissen können auch andere Häufigkeiten verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Der Kunde stellt während der Dauer einer etwaigen Interaktion während der Impact-Abonnementlaufzeit die folgenden Ressourcen bereit. Dasselbe Personal kann mehrere Verantwortlichkeiten erfüllen:

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Optional	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Geschäftsinhaber: Optional	Branchenserviceverantwortliche außerhalb der IT.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Berichterstellungs-/Analytics-Experte	Verantwortlich für den Datenerfassungsaufwand

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#). 

Ausnahmen

Voraussetzungen:

- Wert-Blueprint muss vor der Anforderung dieses Beschleunigers abgeschlossen werden
- Datenerfassung, Baseline und Istwerte müssen vom Kunden abgeschlossen werden

Diese Funktion umfasst NICHT:

- Operative Leistung ist nicht enthalten
- Benutzerdefinierte Ziele und Metriken sind im Wertbericht nicht enthalten

On-Demand-Wertbericht – Gesamt

Kunden können diesen Beschleuniger verwenden, um bei Bedarf einen Geschäftsnutzenbericht anzufordern.

Übersicht

Mit dem On-Demand-Wertberichtsbeschleuniger können Gesamtkunden einen Wertbericht außerhalb ihrer jährlichen Häufigkeit für die Standardgeschäftsziele und -ergebnisse von ServiceNow erhalten.

Der On-Demand-Wertbericht informiert über eine strategische Diskussion, die das Team mit dem Kunden darüber führt, wie sie den Wert, den sie mit ServiceNow und Impact erzielen, weiter steigern können.

Was Sie erhalten

- Wertbericht für bis zu zwei Produkte

Hinweis:

Alle standardmäßigen und benutzerdefinierten Geschäftsziele und -ergebnisse im Wertplan für ausgewählte Produkte können Teil des Wertberichts sein.

- Empfehlungen zur Beschleunigung des Werts
- Zusätzliche Beratung durch das Team, wenn weitere Geschäftsziele und Ergebnisse für ausgewählte Produkte außerhalb des ursprünglichen Wert-Blueprints benötigt werden, der während der Auswirkungsgrundlagen erstellt wurde.

Der Wertbericht bietet eine inkrementelle Verbesserung im Vergleich zu einem vorherigen Zeitraum. ServiceNow empfiehlt einen Jahresvergleich als idealen Zeitrahmen für die Identifizierung von Leistungsverbesserungen. Dies dient dazu, Faktoren wie die Saisonabhängigkeit zu berücksichtigen, aber je nach Kundenbedürfnissen können auch andere Häufigkeiten verwendet werden.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Optional	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Geschäftsinhaber: Optional	Branchenserviceverantwortliche außerhalb der IT.
Berichterstellungs-/Analytics-Experte	Verantwortlich für den Datenerfassungsaufwand

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#). 

Ausnahmen

- Wert-Blueprint muss vor der Anforderung dieses Beschleunigers abgeschlossen werden
- Datenerfassung, Baseline und Istwerte müssen vom Kunden abgeschlossen werden
- Operative Leistung ist nicht enthalten

Portfolio-Governance

Anleitung zum Erstellen eines Prozesses für das strategische Portfoliomanagement

Übersicht

Portfolio Governance bietet Impact-Kunden führende Praktiken und verbindliche Anleitungen für den Bedarfsmanagementprozess, einschließlich Bedarfsgenerierung, Bedarfsbewertung und Übergang zu Design/Entwicklung. Dieser Impact Accelerator zielt darauf ab, Kunden bei der Erstellung einer Portfolio-Governance-Fähigkeit zu unterstützen, die mit strategischer Governance verbunden ist, und eine unternehmensübergreifende Ausrichtung an strategischen Prioritäten für effektivere und ganzheitlichere Lösungen zur Verbesserung der Wertschöpfung aufzubauen.

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest.
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden.
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an.

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status von Demand Management.
- Diskutieren Sie Inhalte der führenden Praxis.
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll.

Portfolio-Governance – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Portfolio-Governance-Ergebnissen.
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- ServiceNow-Governance-Strukturdokumente – Satzungen, Tafelteilnehmerlisten usw.
- Charta des Kompetenzzentrums
- Organigramm
- IT-Governance-Dokumente
- Arbeitsmappe für Bedarfsprozesse – Aufnahmeformulare, Bewertungslisten usw.
- EA-Prozessarbeitsmappe
- Projektpläne und Implementierungszeitleisten
- Designüberprüfungsrichtlinien
- Entwicklungsmethode und -prozess (agil und/oder Wasserfall)

Ausnahmen


ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Portfoliomanagementprozesses verantwortlich.

Project Portfolio Management Reifebewertung

Project Portfolio Management (PPM) Maturity Assessment Accelerator bietet Anleitungen zur Maximierung der mit PPM verfügbaren Ressourcen.

Übersicht

Die Reifebewertung für Project Portfolio Management bietet Impact Advanced- und Total-Kunden verbindliche Anleitungen, Inhalte zu führenden Vorgehensweisen und eine Reifeanalyse ihrer ServiceNow Instanz-PPM. Die Bewertung soll Ihnen helfen, die Organisation der komplexen Aufgaben mehrerer Programme, Prozesse, Vorgänge und Projekte zu optimieren und eine Gesamtansicht der Projekte als eine Einheit zu erstellen, um sie für optimale Geschäftsrenditen zu priorisieren und zu ordnen.

Informationen zu PPM finden Sie unter [Project Portfolio Management](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Auftaktsitzung zur PPM-Reifebewertung (bis zu 120 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Fragebogen zur Reifebewertung

Ihre Bewertungsteilnehmer werden gebeten, einen vorgefertigten Fragebogen zur PPM-Reifebewertung auszufüllen, in dem gezielte Fragen zur Bewertung von Lücken und Möglichkeiten Ihres PPM-Produkts gestellt werden.

Fragebogen-Ergebnisanalyse (Zeit wird bei Bedarf vom Impact-Team festgelegt)

Ihr Impact-Team wird:

- Überprüfen und analysieren Sie die Punktzahlen des Fragebogens
- Kompilieren Sie maßgeschneiderte Empfehlungen und führende Praktiken
- Geben Sie Anleitungen, die Ihnen helfen zu verstehen, wie Sie Ihre PPM-Produktinvestitionen am besten maximieren können

PPM-Reifebewertungsbericht

Der Bewertungsbericht ist das Ergebnis des Fragebogens und der Eingaben unserer PPM-Führungskräfte und umfasst Folgendes:

- Reifepunktzahl
- Die fünf wichtigsten Empfehlungen der nicht übernommenen Produktfunktionen für PPM
- Zusätzliche Initiativen oder Auswirkungsbeschleuniger, die durchgeführt werden sollen, oder spezifische Empfehlungen, um Ergebnisse zu erzielen
- Eine vollständige Liste der beachteten Empfehlungen

Kundenvorlesesitzung (bis zu 120 Minuten)

- Bericht zur PPM-Reifebewertung bereitstellen
- Überprüfen Sie den PPM-Reifebewertungsbericht:

- Präsentieren Sie die Bewertungsergebnisse
- Diskutieren Sie gezielte Empfehlungen
- Geben Sie einen vorgeschlagenen Plan und Ressourcen an, die Ihnen bei der Entscheidung helfen, welche Empfehlungen implementiert werden sollen

Nachverfolgung (bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der PPM-Reifebewertung
- Stellen Sie bei Bedarf zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken bereit

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.

Ausschlüsse

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Ausführung des angegebenen Plans verantwortlich.

ServiceNow Governance

Anleitung zum Erstellen von ServiceNow Governance-Tafeln und -Richtlinien.

Übersicht

ServiceNow Governance bietet Impact-Kunden ein Framework, das die Entscheidungsfindung optimiert, die erforderlich ist, um zu definieren, wie Ihr Unternehmen die ServiceNow-Plattform verwenden und verwalten soll. Dies umfasst die Einrichtung von Governance für Strategie-, Portfolio- und technische Domänen. Dieser Impact Accelerator zielt darauf ab, Kunden dabei zu unterstützen, ihre Transformationsvision voranzutreiben, die richtige Arbeit zur richtigen Zeit bereitzustellen und die technische Integrität ihrer ServiceNow-Implementierung zu gewährleisten.

Was Sie erhalten

Einführungsveranstaltung für Kunden

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden

- Sehen Sie sich das Schulungsmaterial zur ServiceNow-Governance in allen Strategie-, Portfolio- und technischen Bereichen an
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben vom Kunden an

Discovery-Sitzungen

- Aktuelles Governance-Modell für Strategie, Portfolio und technische Bereiche bewerten, einschließlich:
 - Roadmap-Entscheidungen für Vision und Strategie des Kunden
 - Demand Management des Kunden
 - Umgebung, Plattform, Daten und Entwicklungsmanagement des Kunden
- Diskutieren Sie Inhalte der führenden Praxis
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll

Kundenworkshops

- Dedizierte(r) Workshop(s) zum Einrichten der Strategie-Governance und des Lenkungsgremiums für Führungskräfte
- Dedizierte Workshops zum Einrichten der Portfolio-Governance und der Bedarfstafel
- Dedizierte Workshops zum Einrichten der technischen Governance und des technischen Governance-Boards
- Dedizierte Workshops zur Frage, wie die drei Hauptbereiche der Governance zusammenarbeiten

i Hinweis:

Jeder Workshop umfasst Schulungsmaterialien und interaktive Aktivitäten, die dem Kunden bei der Gestaltung seiner Governance-Boards und ServiceNow-Governance-Richtlinien helfen.

Governance-Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen
- Entwurfsentwürfe für Governance-Modell und -Prozesse

Folgesitzung des Kunden

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Governance-Ergebnissen
- Möglichkeit, zusätzliche Governance-Simulationen auszuführen, um die neue Governance-Struktur des Kunden zu testen
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen für die führende Praxis an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Executive Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Strategie-Governance:

- Organigramm für Verbraucher und Bereitstellung in der Plattform
- Definierte Vision und Strategie für ServiceNow
- Strategie-Roadmap und technische Roadmap für ServiceNow
- Dokumentierte OKRs, Themen und Epics
- An die Plattform angepasste Geschäftsergebnisse
- Business Case oder Business Case-Vorlagen in Bezug auf die Plattform
- IT-Governance-Dokumente in Bezug auf die Plattform
- Zum Beispiel Lenkungsstafel-Dokumente
 - Chartas
 - Tafelteilnehmerlisten und -rollen
 - -Agenda des -Lenkungsgremiums

Portfolio-Governance:

- Details zu Bedarfsforen auf Unternehmensebene
- Alle vorhandenen ServiceNow-Bedarfsprozesse und -Foren, z. B.: Prozess, Aufnahmeformulare, Bewertungslisten usw.
- Vorhandene Demand Board-Dokumente, z. B.: Satzungen, Tafel-Teilnehmerlisten, Agenden
- Eine Ansicht aller laufenden oder bevorstehenden Plattformbedarfe, einschließlich Projektplänen und Zeitleisten
- Organigramm – speziell darauf ausgerichtet, hervorzuheben, woher der Bedarf stammen kann
- Charta des Kompetenzzentrums (falls vorhanden)
- EA-Prozessarbeitsmappe
- Entwicklungsmethode und -prozess (agil und/oder Wasserfall)
- Bewertungs- und Gewichtungskriterien für Bedarfe

Technische Governance:

- Technologie-Governance-Dokumente (Chartas, Agenden) – insbesondere
 - Jede unternehmensweite Technologie-Governance, die möglicherweise angepasst werden muss
 - Alle unternehmensweiten Technologiearchitekturstandards, die beachtet werden müssen
 - Alle vorhandenen technischen Governance-Boards der Plattform
- Architektur-Blueprint
- Projektrückstand
- Strategischer IT-Plan
- Schwachstellen, Geschäftstreiber und gewünschte Geschäftsergebnisse

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Ausführung der Strategie-Governance-Richtlinie oder des Prozesses.

Überprüfung von Personal und Rollen

Einblicke in Personal und Rollen.

Überprüfung von Personal und Rollen – erweitert

Leitfaden für eine effektive Rollenausrichtung

Übersicht

Die Überprüfung von Personal und Rollen bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um Kunden bei der Analyse von Rollen, Verantwortlichkeiten und potenziellen Kompetenzlücken zu unterstützen, die derzeit in ihrem ServiceNow-Programmteam bestehen, um sie bei Einstellungs-, Partnerschafts- und Outsourcing-Anforderungen zur Unterstützung ihrer zu unterstützen ServiceNow-Strategie. Ziel ist es, Kunden beim Aufbau eines effektiven Teams zu unterstützen, das sie bei der Umsetzung ihrer ServiceNow-Vision und -Strategie, angemessenem Personal zur Unterstützung des Geschäfts und Ansätzen zur Reduzierung der Fluktuation unterstützt.

ServiceNow empfiehlt dem Kunden, diesen Beschleuniger in Verbindung mit dem CoEI Design Accelerator anzufordern.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Discovery-Sitzungen

Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Artefakte, und klären Sie alle Lücken.

Kundenvorlesung (bis zu 60 Minuten)

Überprüfen Sie die allgemeine Organisationsstruktur, das Personal und die Rollenvorschläge im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow.

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit allgemeinen Anleitungen zur Ressourcenbeschaffung im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Teamleiter ServiceNow Platform & Development: Empfohlen	Verwaltet den Plattformbetrieb und die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Allgemeine Organigramm- und Ressourcendetails, ausgenommen Personalnamen oder andere vertrauliche Informationen oder spezifische Reduzierungen in der Personalplanung
- Rollen und Zuständigkeitsdefinitionen

Ausnahmen

ServiceNow wird nicht an Ressourcenauswahlprozessen beteiligt sein.

Überprüfung von Personal und Rollen – Gesamt

Leitfaden für eine effektive Rollenausrichtung

Übersicht

Die Überprüfung von Personal und Rollen bietet Impact-Kunden Inhalte zu führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um Kunden bei der Analyse von Rollen, Verantwortlichkeiten und potenziellen Kompetenzlücken zu unterstützen, die derzeit in ihrem ServiceNow-Programmteam bestehen, um sie bei Einstellungs-, Partnerschafts- und Outsourcing-Anforderungen zur Unterstützung ihrer zu unterstützen ServiceNow-Strategie. Ziel ist es, Kunden beim Aufbau eines effektiven Teams zu unterstützen, das sie bei der Umsetzung ihrer ServiceNow-Vision und -Strategie, angemessenem Personal zur Unterstützung des Geschäfts und Ansätzen zur Reduzierung der Fluktuation unterstützt.

ServiceNow empfiehlt dem Kunden, diesen Beschleuniger in Verbindung mit dem CoEI Design Accelerator anzufordern.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Discovery-Sitzungen (bis zu 8 Stunden, abhängig von der Anzahl der Discovery-Workshops/-Interviews)

- Überprüfen Sie die vom Kunden bereitgestellten Artefakte, und klären Sie alle Lücken
- Besprechen Sie den aktuellen Status der Rollen und Zuständigkeiten sowie die Zielreife für das Organisationsmodell des Kunden

Kundenvorlesung (bis zu 3 Stunden)

- Überprüfen Sie die allgemeine Organisationsstruktur, das Personal und die Rollenvorschläge im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Überprüfen und durchlaufen Sie unterstützende Ressourcen, die der Kunde für die Ausführung von Rollen- und Personalvorschlägen verwenden kann

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit allgemeinen Anleitungen zur Ressourcenbeschaffung im Kontext der Vision und Strategie von ServiceNow
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Teamleiter ServiceNow Plattform & Development: Empfohlen	Verwaltet den Plattformbetrieb und die Entwicklung auf der ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Allgemeine Organigramm- und Ressourcendetails, ausgenommen Personalnamen oder andere vertrauliche Informationen oder spezifische Reduzierungen in der Personalplanung
- Chartas des Kunden und/oder Governance-Chartas, sofern für die ServiceNow-Bereitstellung zutreffend
- Der Kunde muss den Vision & Strategy Accelerator abgeschlossen haben und die ServiceNow-Visions- und -Strategiezuordnung bereitstellen

- Details zur vorhandenen ServiceNow-Partnerlandschaft
- Rollen und Zuständigkeitsdefinitionen

Ausnahmen

ServiceNow wird nicht an Ressourcenauswahlprozessen beteiligt sein.

Strategie-Governance

Anleitung zur Ausrichtung der strategischen Roadmap von ServiceNow an den Geschäftsergebnissen

Übersicht

Strategie-Governance bietet Impact-Kunden führende Praxisempfehlungen für die Einrichtung und den Betrieb von Strategie-Governance, die den Kunden dabei unterstützen, Entscheidungen zur Ausrichtung einer strategischen Roadmap von ServiceNow an den Geschäftsergebnissen zu treffen.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest.
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden.
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an.

Kunden-Workshop (bis zu 4 Stunden)

- Überprüfen Sie den aktuellen Status von Strategie-Roadmap-Entscheidungen.
- Diskutieren Sie Inhalte der führenden Praxis.
- Schlagen Sie Aktionsplanelemente vor, die der Kunde ausführen soll.

Strategie-Governance – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Aktionsplanungsvorlagen

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit zu erbringenden Leistungen der Strategie-Governance.
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- ServiceNow-Governance-Strukturdokumente – Satzungen, Tafelteilnehmerlisten usw.
- Charta des Kompetenzzentrums
- Organigramm
- IT-Governance-Dokumente
- Aktuelles Dokument für strategische Roadmap, Mission, Vision von ServiceNow
- Dokumentierte OKRs, Themen und Epics
- Geschäfts-KPIs
- Business Case (oder Business Case-Vorlagen)

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Ausführung des Strategie-Governance-Prozesses verantwortlich.

Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)

Dieser Beschleuniger misst die Bereitschaft und Plattformreife Ihrer ServiceNow -Plattform.

Übersicht

Die Success Readiness Assessment (SRA) ist ein Prozess, der darauf ausgelegt ist, Verbesserungsbereiche während der digitalen Transformation mit der ServiceNow -Plattform zu identifizieren, anzuvisieren und vorzuschreiben.

Die SRA besteht aus einer Reihe von Interviews mit einer Reihe von Stakeholdern, um quantitatives und qualitatives Kundenfeedback einzuholen. Diese Interviews erzeugen nachverfolgbare Daten, die eine Baseline von Informationen bereitstellen, die das Impact-Team bei der Empfehlung von Verbesserungsschritten verwenden kann.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten):

- Geben Sie einen Überblick über die SRA und ihre Bedeutung
- Überprüfen Sie den SRA-Prozess und die Ergebnisse

- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Discovery-Kundensitzungen (bis zu 90 Minuten pro Interview):

Die SRA-Interviews sind so konzipiert, dass sie:

- Diskrepanzen und Fehlausrichtungen zwischen Stakeholdern aufdecken
- Identifizieren Sie, wo Lücken vorhanden sind, die sich auf den langfristigen Erfolg auswirken
- Lokalisieren Sie abgelegene Bereiche, um Kapazität und Kompetenz zu verbessern
- Erstellen Sie eine Baseline-Reifepunktzahl für dreizehn Schwerpunktbereiche

SRA-Auslesesitzung (bis zu 90 Minuten):

Diese Sitzung ist darauf ausgelegt:

- Präsentieren Sie die Ergebnisse den Stakeholdern, indem Sie die SRA-Ergebnisse zusammenfassen
- Besprechen Sie Empfehlungen und nächste Schritte basierend auf den Ergebnissen

SRA-Ergebnis:

Vorlesungsdeck für Führungskräfte mit dokumentierten Empfehlungen von Impact-Team basierend auf SRA-Ergebnissen.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Lead für Berichterstellung (empfohlen)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Aktivitäten teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft zu unterstützen.
Entwickler (optional)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

N/A

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Umsetzung der Empfehlungen, die auf Grundlage der SRA ausgesprochen wurden.

Bewertung der Schulungsstrategie

Der Beschleuniger für die Bewertung von Schulungsstrategien bietet Anleitungen für die Erstellung eines Schulungsplans für die Benutzerakzeptanz und die Weiterentwicklung.

Übersicht

Die Schulungsstrategiebewertung (TSA) bietet Schulungs- und Einführungsleitfäden für die ServiceNow -Plattform, um die Benutzer zum richtigen Zeitpunkt während ihrer ServiceNow]-Journey weiterzubilden und vorzubereiten. Die TSA umfasst eine Überprüfung der Schulungs- und Einführungsanforderungen, Berechtigungen und aktuellen Fähigkeiten Ihrer Organisation sowie die Bereitstellung von Best Practice-Empfehlungen und Schulungsplänen für Ihre Benutzer.

Die TSA wird von einem ServiceNow Schulungsexperten geleitet und in Form von kuratierten On-Demand-Ressourcen und zwei Live-Sitzungen bereitgestellt. Planen Sie bis zu 60 Minuten pro Sitzung ein. Das Ergebnis der TSA ist ein definierter Schulungsplan, der alle bereichsbezogenen Anwendungen für jede der Rollen und Personas im gesamten Unternehmen enthält und gleichzeitig die Impact-Schulungsberechtigungen optimal nutzt.

Was Sie erhalten

Vorabinteraktion und Planung

Der Vorabfragebogen wird Ihnen zum Ausfüllen zugesendet

Live-Sitzungen sind geplant

Digital Learning – Übersicht (von Ihrer Organisation vor Live-TSA-Sitzungen auszufüllen)

Unbegrenzter Zugriff auf On-Demand-Inhalte für Folgendes:

- RiseUp mit ServiceNow und dem Schulungs-, Zertifizierungs- und Einführungsportfolio von ServiceNow.
- Ihre Schulungszielgruppe und Ihr Ansatz
- Auswirkungsberechtigungen und wichtige Dashboards, um Ihren aktuellen Schulungsstatus zu verstehen
- Einführung in das Adoption Toolkit
- Zusätzliche Schulungs- und Einführungsressourcen für Unternehmen

Live-Bewertung der Schulungsstrategie (bis zu 60 Minuten)

- Überprüfen Sie die Antworten aus dem Kundenschulungsfragebogen, einschließlich der Lernkultur und -erwartungen der Kunden, der betroffenen Zielgruppe und Personas, Zeitleisten und ServiceNow Produkte im Umfang
- Besprechen Sie die aktuelle Kompetenzlandschaft, einschließlich Verlauf technischer Schulungen und Zertifizierungen

Vorlesung der Schulungsstrategie (bis zu 60 Minuten)

- Der Schulungsprofi ServiceNow stellt die empfohlene Schulungsstrategie vor, die basierend auf der Bewertungssitzung der Schulungsstrategie und den Best Practices erstellt wurde
- Die Ausgabe dieser Sitzung ist der abgeschlossene Plan, der in die Impact Digital Experience (IDE) hochgeladen wurde.

i Hinweis:

Alle Live-Sitzungen werden remote bereitgestellt.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Produktbesitzer	Verschaffen Sie sich einen detaillierteren Überblick über die Produkte, die Teams, die sie unterstützen, und die Auswirkungen der neuen Arbeitsweise.
Lernen und Entwicklung	Informieren Sie sich über die bevorzugten Lernmethoden der Benutzer und darüber, wie sie die Plattform trainieren und unterstützen. Verschaffen Sie sich einen detaillierten Überblick über alle Anforderungen von Lern-Management-Systemen (LMS) und potenzielle Probleme beim Zugriff auf die Umgebungen ihres Unternehmens.
Schulungsleiter	Machen Sie sich mit den Zeitplänen der Implementierung und einigen potenziellen Herausforderungen bei der Einführung von vertraut.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Vorhandene Planungsdokumente, z. B. Zuordnungen der Fähigkeiten und Produkt-Roadmap
- Geschäfts-KPIs
- Details zur vorhandenen Partnerlandschaft und zu allen geplanten Schulungen
- Übersicht über digitales Lernen (mit dem Titel [Erste Schritte mit ServiceNow Training and Adoption](#)), die vom Kunden nach der Initiierung des Beschleunigers in der IDE ausgefüllt wurde.
- Fragebogen vor der Interaktion, der vom Kunden nach Überprüfung des Inhalts der Digital Learning-Übersicht ausgefüllt wurde

Ausnahmen

- ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Ausführung des angegebenen Schulungsplans und der angegebenen Strategie verantwortlich.
- Als Voraussetzung für die TSA wird Vertrautheit mit ServiceNow University und allen zugehörigen Aufgaben im Bereich Learning-Gutschrift- und Benutzerkontoverwaltung vorausgesetzt. Diese werden in den TSA-Sitzungen nicht behandelt.
- Live-Sitzungen sollten innerhalb von drei Wochen nach Initiierung des Beschleunigers geplant und abgeschlossen werden.

Vision und Strategie

Einblicke in Vision und Strategie.

Vision und Strategie – erweitert

Anleitung zum Erstellen einer ServiceNow-Vision und -Strategie

Übersicht

„Vision & Strategie“ bietet Impact-Kunden Inhalte mit führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um eine ServiceNow-Vision und -Strategie für ihre Organisation zu entwerfen, die ihren strategischen Prioritäten, digitalen Transformationsbemühungen und Geschäftsergebnissen entspricht.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Kundenworkshop (bis zu 4 Stunden)

Diskutieren:

- Strategische Ziele des Kunden
- Strategie des Kunden für ServiceNow
- Entwurf einer Blaupause der ServiceNow-Vision und -Strategie

Vision und Strategie – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Blaupause für Vision und Strategie

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Vision und Strategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm mit Rollen und Zuständigkeiten
- Organisationsstrategiedokumente

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Vision und Strategie verantwortlich.

Vision und Strategie – gesamt

Anleitung zum Erstellen einer ServiceNow-Vision und -Strategie

Übersicht

„Vision & Strategie“ bietet Impact-Kunden Inhalte mit führenden Praktiken und verbindliche Anleitungen, um eine ServiceNow-Vision und -Strategie für ihre Organisation zu entwerfen, die ihren strategischen Prioritäten, digitalen Transformationsbemühungen und Geschäftsergebnissen entspricht.

Was Sie erhalten

Einführungsgespräch mit dem Kunden (bis zu 60 Minuten)

- Legen Sie die Erwartungen in Bezug auf den Prozess und die Tiefe der Ergebnisse fest
- Kommunizieren Sie die Erwartung für die Teilnahme des Kunden
- Fordern Sie Daten und andere Eingaben an

Kunden-Workshop (bis zu 8 Stunden, je nach Bedarf, abhängig von der Anzahl der Workshops)

Diskutieren:

- Führen Sie Übungen durch, um eine Vision für die Investition des Kunden in ServiceNow zu ermitteln
- Führen Sie Übungen durch, um sich auf wichtige strategische Geschäftstreiber zu einigen, die dazu beitragen, die ServiceNow-Vision des Kunden zu erreichen
- Führen Sie Übungen durch, um wichtige Geschäftsergebnisse und KPIs zu ermitteln, die den Fortschritt an wichtigen strategischen Geschäftstreibern messen

Vision und Strategie – Ergebnisse

- Workshop-Folien
- Hinweise zur Aktionsplanung
- Blaupause für Vision und Strategie
- Strategiezuordnung (d. h. eine einseitige Zusammenfassung der Vision und Strategie von ServiceNow)

Folgesitzung mit Kunde (optional auf Anfrage des Kunden – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Vision und Strategie
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Praktiken an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor: Erforderlich	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.

Angeforderte Informationen/Zugriff

- Organigramm mit Rollen und Zuständigkeiten
- Organisationsstrategiedokumente
- Vorhandene Planungsdokumente (z. B. Zuordnungen der Fähigkeiten, Produkt-Roadmaps)
- Geschäfts-KPIs
- Aktueller Status des Architektur-Blueprints
- Details zur vorhandenen Partnerlandschaft

Ausnahmen



ServiceNow ist nicht für die Umsetzung der Vision und Strategie verantwortlich.

Technische Beschleuniger

Beschleunigen Sie die Nutzung und Einführung bestimmter Plattform- und Produktfunktionen durch angewandte Demonstrationen, personalisiertes Coaching und Best Practices mit Technical Accelerators.

Beschleuniger, die in jedem Paket verfügbar sind

Beschleunigerausgaben und -formate weisen gemeinsame standardisierte Funktionen auf, können sich jedoch von Paket zu Paket unterscheiden. Nicht alle Beschleuniger sind für jedes Paket verfügbar. Die Beschleuniger und verfügbaren Funktionsebenen werden durch diese Symbole gekennzeichnet:

- ✓ = Allgemeiner standardisierter Funktionssatz
-  = Enthält eindeutige beschleunigerspezifische Funktionen
-  = Enthält zusätzliche eindeutige Beschleuniger-spezifische Funktionen

i Hinweis:

Kunden des US Public Sector (USPS): Im Rahmen der Mission von ServiceNow, kontinuierlich die beste Kunden-Experience zu bieten, und im Rahmen der Weiterentwicklung der Impact-Pakete erfordern bestimmte Impact-Ergebnisse, Impact-Beschleuniger oder andere Impact-Komponenten aufgrund von zusätzliche Nutzungsbedingungen Art und Weise, in der sie arbeiten. Der US Public Sector Accelerator bietet Kunden des öffentlichen Sektors in den USA die Möglichkeit, Aspekte dieser Beschleuniger zu nutzen, ohne die zusätzlichen Bedingungen akzeptieren zu müssen und/oder in Szenarien, in denen eine Umgebung möglicherweise Einschränkungen der Servicefreundlichkeit aufweist.

Beschleuniger, die USPS-spezifische Versionen für die jeweiligen Pakete anbieten, werden in der Tabelle mit ** angegeben.

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Design des Citizen Development-Programms		#	#
Expert Connect		#	#
Einführung in CxO-Dashboards		#	#
Starten Sie Ihre KI-Suche **	#	#	#
Starten Sie Ihre App Engine **	#	#	#
Starthilfe für automatisierte Tests **	#	#	#
Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard**		#	#
Starthilfe für Ihre CMDB	#	#	#
Starthilfe für Ihr Employee Center **	#	#	#
Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich**	#	#	#
Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent**	#	#	#
Einführung in Instance Observer – Guided	#		
Starthilfe für Ihre generative KI	#	#	#
Starthilfe für Natural Language Understanding	#	#	#
Starthilfe für Ihre Platform Analytics	#	#	#
Starten Sie Ihre Predictive Intelligence		#	#
Starten Sie Ihre ServiceNow-KI-Journey			#
Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich	#	#	#
Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard **	#	#	#
Starten Sie Ihre Task Intelligence	#	#	#
Starthilfe für Ihr Upgrade**	#	#	#
Starthilfe für Ihren Virtual Agent**	#	#	#
Optimieren Sie Ihre KI-Suche		#	#

Beschleuniger	Geführtes Paket	Erweitertes Paket	Gesamtpaket
Optimieren Sie Ihre CMDB	#	#	#
Optimieren Sie Ihr IT Asset Management	#	#	#
Optimieren Sie Ihre ITOM-Erkennung	#	#	#
Optimieren Sie Ihre Platform Analytics	#	#	#
Optimieren Sie Ihre Sicherheit	#	#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Bewertung		#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)		#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Leistungsüberwachung		#	#
Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – UX (Benutzer-Experience)	#	#	#

Design des Citizen Development-Programms

Enthält verbindliche Anleitungen zur Aktivierung von Citizen Development für Ihre ServiceNow -Plattform.

Übersicht

Der Design Accelerator für das Citizen Development-Programm bietet Impact-Kunden verbindliche Anleitungen für die effektive Entwicklung eines Citizen Development-Programms für die Plattform ServiceNow. Die Technologie ServiceNow ermöglicht es Nicht-Programmierern, sogenannten Citizen Developers, neue Anwendungen und Workflows ohne vorherige Codierungskenntnisse mithilfe von Low-Code-Entwicklung zu erstellen.

Dieser Beschleuniger umfasst Workshops zur Bewertung und Erstellung einer priorisierten Liste von Kandidaten für Citizen Development, zur Bestimmung der erforderlichen Überprüfung und Schulung für sie sowie zur Bewertung der operativen und technischen Governance, um erforderliche Anpassungen zu identifizieren.

Weitere Informationen zu Citizen Development und Low Code Development finden Sie unter [Exploring App Engine Studio](#).

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in erweiterten und vollständigen Paketen verfügbar.

Was Sie erhalten

Kickoff-Meeting

Workshop-Planungsbesprechung

Citizen Development Workshop Nr. 1 – Vision, Plan und Fokus

- Priorisierte Kandidatenliste und potenzielle Anwendungsfälle bestimmt
- Leistungsversprechen
- Marketing und Sensibilisierungs-Messaging
- Personalbeschaffungsplan

- Zeitleiste der ersten Implementierung
- Entwickeln Sie eine erste Implementierungszeitleiste
- Führen Sie den Fragebogen zur Akzeptanzreife von Citizen Development durch

Citizen Development Workshop Nr. 2 – Befähigung und Befähigung

Überprüfen Sie Folgendes:

- Schulungscurriculum – ServiceNow und Kundenzuteilungen
- Supportmodell und Zuständigkeiten
- Bedarfsaufnahmeprozess

Citizen Development Workshop Nr. 3 – Leitplanken einrichten

- Instanzarchitektur
- Designüberlegungen und -standards
- Sicherheitsmodell für Entwickler
- App-Lebenszyklusmodell
- Teststandards
- App-Überprüfung – Standard
- Zusätzliche Toolkit-Ressourcen

Das Auslesedek und unterstützende Citizen Development-Assets werden an den Kunden geliefert.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Executive-Sponsor (erforderlich)	Primärer strategischer Kontakt für ServiceNow.
Plattformarchitekt (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der ServiceNow -Plattform, der Prozesse und anderer Systeme, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien- oder Organisationsanforderungen.
Besitzer des Citizen Development-Programms	Verwaltet das gesamte Citizen Development-Programm.

Voraussetzungen

Die folgenden Voraussetzungen sind erforderlich:

- Identifizierung der wichtigsten Akteure
- ServiceNow Plattformbesitzer erforderlich
- App Engine-Lizenz und -Produkte installiert und konfiguriert

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Einrichtung oder Implementierung von App Engine-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Experten-Connect

Dieser Beschleuniger bietet Anleitungen zu technischen Fragen der Plattform ServiceNow.

Übersicht

Expert Connect bietet Impact Kundenadministratoren und -entwicklern die Möglichkeit, sich in einer 1:1-Sitzung mit einem Fachexperten der Plattform von ServiceNow zu verbinden und Anleitungen zu einer bestimmten technischen Frage zu erhalten.

Der Umfang der Themen bezieht sich in erster Linie auf die Plattform ServiceNow, kann jedoch Upgrades, ITSM, ITBM, ITOM, CSM, SPM, Reporting, Performance Analytics, Automated Test Framework (ATF), Virtual Agent und Now Intelligence (AI) umfassen.

Die folgende Tabelle enthält Beispiele für die Arten von Anforderungen, die von Expert Connect erfüllt werden können.

Anschauungsthemen	Beispiel für Experten-Connect-Aktivitäten
Fragen zur Konfiguration einer bestimmten ServiceNow Anwendung	Beantworten Sie eine bestimmte technische Frage, die vom Kunden gestellt wurde. Geben Sie Anleitungen dazu, wie eine Anwendung zur Behebung eines Kundenproblems beitragen kann.
Berichte und Dashboards	Geben Sie Anleitungen für die Erstellung kundenspezifischer Berichte.

Was Sie erhalten

Frageübermittlung (Kunde)

Greifen Sie über Impact auf die Experten-Connect- **Initiative** zu, und senden Sie Ihre Frage an das Feld **Beschreibung**.

Die Frage muss eine spezifische technische Frage mit ausreichenden Details sein, damit sich der Impact Accelerator-Berater auf die Sitzung vorbereiten kann.

Sitzungsvorbereitung (Impact Accelerator-Berater)

Ein ServiceNow Impact Accelerator-Berater wertet die Anforderung aus und sammelt Informationen und Assets basierend auf der Übermittlung der Kundenfrage.

Expert Connect-Kundensitzung (bis zu 60 Minuten)

- Ein ServiceNow -Experte wird sich mit Ihnen treffen und die technische Frage direkt beantworten. Außerdem wird eine Übersicht über die entsprechenden Assets im Zusammenhang mit der Kundenübermittlung bereitgestellt.
- Die Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Anforderung wird bereitgestellt.

Angeforderte Kundenressourcen

Alle Mitarbeiter des Kunden, die von diesem Beschleuniger profitieren können.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Der Kunde muss rechtzeitig vor der Sitzung eine spezifische technische Frage mit ausreichenden Details zum angeforderten Thema bereitstellen, damit sich der ServiceNow Impact Beschleunigerberater vorbereiten kann.

Der Impact Accelerator-Berater kann vor der Kundensitzung zusätzliche Informationen anfordern und auch nach der Kundensitzung zusätzliche Informationen nachfassen.

Jede Expect Connect-Anforderung darf jeweils nur 1 Thema oder Anwendungsbereich abdecken.

Ausnahmen

Expert Connect umfasst nicht die Verwaltung/Konfiguration/Anpassung von Kundeninstanz(en), Design oder Neugestaltung von Geschäftsprozessen, strategische Planung, Codeüberprüfungen, Produktdemos von neuen Nettoprodukten oder entsprechende Bereitstellungen.

Einführung in CxO-Dashboards

Demonstration, was mit den CxO-Dashboards möglich ist.

Übersicht

Einführung in CxO-Dashboards bietet Impact-Kunden eine Einführung in C-Suite-Dashboards und wie sie datengesteuerte Entscheidungsfindung für Führungskräfte ermöglichen können. Die Einführung umfasst eine Demonstration des für den Kunden interessanten C-Suite-Dashboards und eine geführte Tour zu seinen Funktionen und Vorteilen.

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Was Sie erhalten

Kundendemonstrationssitzung (bis zu 30 Minuten)

- Erklärung, warum die CxO-Dashboards wichtig sind
- Übersicht über die interne Verwendung der CxO-Dashboards

- Demonstration des anwendbaren CxO-Dashboards
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Ergebnisse

- Installationsleitfaden
- Präsentationsdeck

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Vertrauenswürdige Servicepartner – Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.
Lead für Berichterstellung: Optional	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Entwickler: Optional	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform

Angeforderte Informationen/Zugriff

Nicht zutreffend.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von CxO-Dashboards in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Dieser Beschleuniger enthält keine technische Demonstration mit Kundendaten in einer temporären Instanz.

Einführung in Instance Observer – Guided

Die Einführung in Instance Observer Accelerator enthält Anleitungen zum Verständnis und zur Überwachung der Leistung mit Instance Observer.

Übersicht

Die Einführung in Instance Observer bietet Impact Guided-Kunden eine Übersicht über Instance Observer, eine Überprüfung der spezifischen Telemetrie für die Instanzverfügbarkeit, verbindliche Anleitungen zu sichtbaren Trends und führende Vorgehensweisen bei der Überwachung Ihrer ServiceNow -Plattform. Weitere Informationen zur Funktion finden Sie unter [Impact Instance Observer](#).

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist im geführten Paket verfügbar.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

Bewerten Sie die Instance Observer-Daten des Kunden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Instance Observer
- Überprüfen Sie die spezifische Telemetrie und Instanzverfügbarkeit
- Sichtbare Trends hervorheben und überprüfen
- Stellen Sie führende Vorgehensweisen für die Überwachung der Instanzleistung bereit

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit Instance Observer.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

Starten Sie Ihre KI-Suche

Die Starthilfe für den Suchbeschleuniger für KI (künstliche Intelligenz) bietet Anleitungen zum Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche.

Übersicht

„Jumpstart Your AI Search“ bietet Impact-Kunden eine Einführung in die KI-Suche, eine Demonstration der Funktionen und Leistung anhand einer temporär geklonten Instanz und Anleitungen für den Einstieg. Ziel ist es, Ihnen zu ermöglichen, die Experience Ihrer Endbenutzer zu verbessern, indem sie ihnen die Möglichkeit geben, die benötigten Informationen zu finden, wann und wo sie sie benötigen.

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Was Sie erhalten

Bewertung der KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche und zugehöriger Tools
- Analyse der Leistung der KI-Suche

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von

- Was ist AI Search?
- Überprüfung des Setup-Prozesses
- Demonstration der Fähigkeiten der KI-Suche
- Führende Praxisempfehlungen
- Reporting/Analytics-Übersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von

- Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der KI-Suche
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu Implementierungsressourcen und -prozessen, Plugins und Ergebnissen an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben R und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
ITSM Virtual Agent-Lead: Empfohlen	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Empfehlungen der KI-Suche in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre KI-Suche – US Public Sector

Anleitung zum Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche

Übersicht

Der Startschuss für Ihre KI-Suche bietet Kunden von Impact US Public Sector eine Einführung in die KI-Suche, eine Demonstration der Funktionen und der Leistung sowie führende Praktiken für den Einstieg. Es ermöglicht Kunden, die Experience ihrer Endbenutzer zu verbessern, indem sie die benötigten Informationen jederzeit und überall finden.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist AI Search?
- Überprüfung des Setup-Prozesses
- Demonstration der Fähigkeiten der KI-Suche
- Führende Praxisempfehlungen
- Reporting/Analytics – Übersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der KI-Suche

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
ITSM Virtual Agent-Lead: Empfohlen	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen


ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Empfehlungen der KI-Suche in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starten Sie Ihre App Engine

Verbindliche Anleitung zur Aktivierung von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio

Übersicht

Jumpstart Your App Engine bietet Impact-Kunden eine Einführung in Citizen Development und wie Benutzer in die Lage versetzt werden, Anwendungen auf der ServiceNow-Plattform zu entwickeln. Es umfasst eine praktische Demonstration der Verwendung von App Engine Studio (AES) und App Engine Management Center, eine geführte Tour zu den Funktionen und Vorteilen anhand einer temporär geklonten Instanz und Anleitungen für den Einstieg.

Wird gemäß der zutreffenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter [Impact Upgrade Schedules](#) verfügbar ist. 

Was Sie erhalten

App Engine-Setup

- Temporäre Instanz(en) bereitstellen
- Aktivieren und Konfigurieren von App Engine Studio und zugehörigen Tools

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Low-Code/No-Code Citizen Development?
- Demonstration der Funktionen von App Engine Studio
- App Engine Management Center-Demo
- Überprüfung der technischen Übersicht über App Engine
- Überprüfung der App Engine Management Center-Governance
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporären Instanzen und den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit App Engine

Fordern Sie Kundenressourcen an

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.
Fachexperte(n) – Empfohlen	Nicht-Entwickler mit tiefen Kenntnissen von Prozessen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter [Impact Upgrade-Zeitpläne](#) verfügbar ist. 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von App Engine-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre App Engine – US Public Sector

Verbindliche Anleitung zur Aktivierung von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio

Übersicht

Starthilfe für Ihre App Engine bietet Impact US-Kunden des öffentlichen Sektors eine Einführung in Citizen Development und wie Benutzer in die Lage versetzt werden, Anwendungen auf der ServiceNow-Plattform zu entwickeln. Es umfasst eine Demonstration der Verwendung von App Engine Studio (AES) und App Engine Management Center, eine geführte Tour zu den Funktionen und Vorteilen von sowie Anleitungen für die ersten Schritte.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Low-Code/No-Code Citizen Development?
- Demonstration der Funktionen von App Engine Studio
- App Engine Management Center-Demo
- Überprüfung der technischen Übersicht über App Engine
- Überprüfung der App Engine Management Center-Governance
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporären Instanzen und den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit App Engine

Fordern Sie Kundenressourcen an

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.
Fachexperte(n) – Empfohlen	Nicht-Entwickler mit tiefen Kenntnissen von Prozessen, die Kandidaten für Citizen Development sind.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von App Engine-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für automatisierte Tests

Verbindliche Anleitung zur Aktivierung und Verwendung von Automated Test Framework

Übersicht

Starthilfe für automatisierte Tests bietet Impact-Kunden eine Einführung in Automated Test Framework (ATF) und wie es genutzt werden kann, um Upgrades zu beschleunigen und die Qualität zu steigern. Es umfasst eine angewandte Demonstration der führenden Vorgehensweisen bei den ersten Schritten mit ATF sowie der Funktionen und Vorteile anhand einer temporär geklonten Instanz.

Wird gemäß der zutreffenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter [Impact Upgrade Schedules verfügbar ist](#). [↗](#)

Was Sie erhalten

Automated Test Framework-Setup

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Automated Test Framework und zugehörige Tools aktivieren und konfigurieren

Automated Test Framework und zugehörige Tools aktivieren und konfigurieren

Überprüfung von

- Vorteile von Automated Test Framework
- Demonstration der Fähigkeiten von Automated Test Framework
- Übersicht über Testgenerator und Cloud Runner
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit Automated Test Framework

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Upgrade-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter [Impact Upgrade-Zeitpläne verfügbar ist.](#)

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Automated Test Framework-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre automatisierten Tests – US Public Sector

Verbindliche Anleitung zur Aktivierung und Verwendung von Automated Test Framework

Übersicht

Die Starthilfe für Ihre automatisierten Tests bietet Kunden von Impact US Public Sector eine Einführung in Automated Test Framework (ATF), eine Demonstration der Vorteile und Funktionen sowie führende Vorgehensweisen für den Einstieg. Es ermöglicht Kunden, manuelle Tests zu ersetzen, um die Upgrade- und Entwicklungszeit zu reduzieren.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von

- Vorteile von Automated Test Framework
- Demonstration der Fähigkeiten von Automated Test Framework
- Führende Praxisempfehlungen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit Automated Test Framework

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Upgrade-Lead: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Automated Test Framework-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard

Demonstration der Möglichkeiten des CIO-Dashboards unter Verwendung Ihrer Daten über eine temporäre Instanz.

Übersicht

Jumpstart für Ihr CIO-Dashboard bietet Impact-Kunden eine Übersicht über das CIO-Dashboard, das datengesteuerte Entscheidungsfindungen von Führungskräften ermöglichen soll. Es umfasst eine praktische Demonstration des CIO Dashboard-Plugins, eine geführte Tour zu den Funktionen und Vorteilen anhand einer temporären Instanz mit Ihren geklonten Daten und Anleitungen für den Anfang.

Wird gemäß der zutreffenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#) angeboten. 

Was Sie erhalten

CIO-Dashboard-Setup

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung und Konfiguration des CIO-Dashboard-Plugins

Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Geben Sie einen Überblick über die Berichtsstrategie
- CIO-Dashboard in einer temporären Instanz demonstrieren
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden demonstrieren
- Überprüfen Sie 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und einen technischen Berater

Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CIO-Dashboards

Alle remote bereitgestellten Sitzungen.

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Lead für Berichterstellung: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.
Vertrauenswürdiger Servicepartner: Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator teil.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#). 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services verfügbar -Anbieter (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von CIO-Dashboard-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard – US Public Sector

Demonstration der Möglichkeiten des CIO-Dashboards anhand einer Demonstrationsinstanz.

Übersicht

Jumpstart für Ihr CIO-Dashboard bietet Impact-Kunden aus dem öffentlichen Sektor in den USA eine Übersicht über das CIO-Dashboard, das datengesteuerte Entscheidungsfindungen von Führungskräften ermöglichen soll. Sie umfasst eine Demonstration des CIO Dashboard-Plugins, eine geführte Tour zu den Funktionen und Vorteilen sowie Anleitungen für den Einstieg.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Übersicht über die Berichtsstrategie
- Demonstration des CIO-Dashboards
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugang zum technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CIO-Dashboards

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Lead für Berichterstellung: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.
Vertrauenswürdiger Servicepartner: Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von CIO-Dashboard-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre CMDB

Der Jumpstart Your Configuration Management Database (CMDB) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von CMDB.

Übersicht

Jumpstart Your CMDB bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über die CMDB-Funktionen der Plattform, um sicherzustellen, dass Kunden ein fundiertes Verständnis der CMDB-Grundlagen und einen strategischen Plan für den Erfolg haben. Unser Ziel ist es, Kunden von Anfang an in eine erfolgreiche Position zu versetzen, damit Sie eine Strategie für die Nutzung von ServiceNow -Ressourcen entwickeln können. Zu den Ressourcen gehören der CMDB-Arbeitsbereich, der CI-Klassenmanager und Abgleichregeln, um die Arbeit in Ihrer CMDB zu optimieren. Informationen zu CMDB finden Sie unter [Configuration Management](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Installieren oder aktualisieren Sie die erforderlichen CMDB-bezogenen Plugins

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht und CMDB demonstrieren
- Überprüfung der Funktionalität von CMDB-Tools:

- CMDB-Arbeitsbereich
- Identifizierungs- und Abgleich-Engine
- CMDB-Datenmanager
- CMDB-Integritäts-Dashboards
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen gewährtem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CMDB

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Prozessbesitzer (erforderlich)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiterereinbarung), der dafür verantwortlich ist, dass der Prozess seinen Zweck erfüllt.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen CMDB-Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr Employee Center

Dieser Beschleuniger enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Funktionen, die mit dem ServiceNow® Employee Center-Portal in Ihrer Instanz verfügbar sind.

Übersicht

Der Jumpstart Your Employee Center-Beschleuniger bietet Impact-Kunden einen Überblick über Employee Center, ein einheitliches Portal für Manager und Mitarbeiter, und verbessert so die Benutzer-Experience. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten wird anhand einer temporär geklonten Instanz mit führenden Vorgehensweisen bei Implementierung, Migration und Governance gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Employee Center](#) .

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der zutreffenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter [Impact Upgrade Schedules](#) verfügbar ist. [↗](#)

Was Sie erhalten

Employee Center-Setup

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Employee Center aktivieren und konfigurieren
- Analytics der Benutzer-Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Portal und Strategie zur Mitarbeiterbindung – Übersicht
- Demonstration von Employee Center
- Implementierungs- und Migrationsansätze
- Governance und Berichterstattung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz werden bereitgestellt

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Employee Center

Fordern Sie Kundenressourcen an

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
UX- und OCM-Experten (empfohlen)	Primäre Stakeholder für Benutzer-Experience und organisatorisches Change-Management.
Andere Kundenrollen (empfohlen)	Primäre Stakeholder, die für die Mitarbeiter-Experience und -Einbindung verantwortlich sind, einschließlich Wissens-, Portal- und Katalogmanager.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter [Impact Upgrade-Zeitpläne verfügbar ist.](#)

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Employee Center-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center US Public Sector

Dieser Beschleuniger enthält eine Demonstration der Möglichkeiten und Funktionen, die mit dem ServiceNow® Employee Center-Portal in Ihrer Instanz verfügbar sind.

Übersicht

Der Jumpstart Your Employee Center Accelerator bietet Impact-Kunden einen Überblick über Employee Center, ein einheitliches Portal für Manager und Mitarbeiter, und verbessert so die Benutzer-Experience. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten wird anhand einer temporär geklonten Instanz mit führenden Vorgehensweisen bei Implementierung, Migration und Governance gezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter [Employee Center](#).

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Portal und Strategie zur Mitarbeiterereinbindung – Übersicht
- Demonstration von Employee Center
- Implementierungs- und Migrationsansätze
- Governance und Berichterstellung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Der Zugang zum technischen Berater wird für dreißig Tage gewährt.

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Employee Center

Fordern Sie Kundenressourcen an

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
UX- und OCM-Experten: Erforderlich	Primäre Stakeholder für Benutzer-Experience und organisatorisches Change-Management.
Andere Kundenrollen) – Empfohlen	Primäre Stakeholder, die für die Mitarbeiter-Experience und -Einbindung verantwortlich sind, einschließlich Wissens-, Portal- und Katalogmanager.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner: Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter [Impact Upgrade-Zeitpläne verfügbar ist.](#)

Ausnahmen

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Employee Center-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihre generative KI

Dieser Beschleuniger bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von ServiceNow® Generative KI (künstliche Intelligenz).

Übersicht

Die Starthilfe für Ihre generative KI bietet Kunden von [Impact einen Überblick über die generative KI von ServiceNow und ihre Fähigkeit, die Effizienz und die Benutzer-Experience erheblich zu verbessern. Eine angewandte Demonstration der Now Assist-Experiences über eine temporäre Instanz und führende Praktiken zur Nutzung des ServiceNow Generative AI Controller sind enthalten.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Sitzungsvorbereitung

- Aktivieren und installieren Sie die erforderlichen Plugins wie Now Assist, Virtual Agent und AI Search.
- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit.

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über generative KI und Now Large Language Models (LLM)
- Aktivierung und Konfiguration von Now Assist-Funktionen
- Details zur Verwendung des Generative AI-Controllers und zu anwendbaren Anwendungsfällen
- Übersicht über die Konfiguration des Handlers für vertrauliche Daten
- Demonstration von Now Assist-Experiences:
 - Now Assist-Administratorkonsole
 - Generative KI-gestützte Suche
 - Codegenerierung
 - Andere Now Assist-Experiences
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Virtual Agent-Lead (empfohlen)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Automatische Übersetzung

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

Dieser Beschleuniger ist für Kunden des öffentlichen Sektors in den USA nicht verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Empfehlungen für generative KI in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent

Dieser Accelerator zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen Übersetzung.

Übersicht

Die Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent-Beschleuniger bietet Impact-Kunden eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen Übersetzung. Eine Demonstration der Funktionsweise der dynamischen Übersetzung mit Virtual Agent-Konversationen innerhalb der KI-Suche über eine vorübergehend geklonte Instanz und Übergaben an Servicemitarbeiter ist enthalten. Führende Praktiken für den Einstieg sind ebenfalls enthalten.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent](#) .

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Was Sie erhalten

Bewertung der KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Dynamische Übersetzung aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz
- Übersicht über die dynamische Übersetzung und ihre Einrichtung
- Demonstration des Chatbots von Virtual Agent mit dynamischer Übersetzung
- Demonstration einer Servicemitarbeiter-Konversation in verschiedenen Sprachen
- Demonstration der Unterstützung der Internationalisierung für die KI-Suche
- Mehrsprachiger NLU-Support
- Führende Praktiken und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Fragen und Antworten-Sitzung im Zusammenhang mit dynamischer Übersetzung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Sprach- oder Lokalisierungsexperte (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung der Lokalisierung von ServiceNow verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent – US Public Sector

Dieser Accelerator zeigt die Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen Übersetzung.

Übersicht

Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent-Beschleuniger – US Public Sector bietet Impact-Kunden eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen Übersetzung. Eine Demonstration der Funktionsweise der dynamischen Übersetzung mit Virtual Agent-Konversationen innerhalb der KI-Suche und Übergaben an Servicemitarbeiter ist enthalten. Führende Praktiken für den Einstieg sind ebenfalls enthalten.

Weitere Informationen zu Dynamic Translation finden Sie unter [Dynamic Translation](#).

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- DreiBig Tage Zugang zum technischen Berater
- Demonstration des Chatbots von Virtual Agent mit dynamischer Übersetzung
- Demonstration einer Servicemitarbeiter-Konversation in verschiedenen Sprachen
- Demonstration der Unterstützung der Internationalisierung für die KI-Suche
- Mehrsprachiger NLU-Support
- Führende Praktiken und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Fragen und Antworten-Sitzung im Zusammenhang mit dynamischer Übersetzung

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Sprach- oder Lokalisierungsexperte (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung der Lokalisierung von ServiceNow verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Natural Language Understanding

Der Jumpstart Your Natural Language Understanding (NLU) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Natural Language Understanding.

Übersicht

Die Starthilfe für Natural Language Understanding bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über Natural Language Understanding, einschließlich vieler der zugrunde liegenden Funktionen, z. B. Planung, Erstellung, Dimensionierung, Training, Vokabular, Tests, Entität, Bereitstellung und Überwachung. Dieses Angebot zielt darauf ab, Sie zu informieren und Ihnen zu helfen, die Akzeptanz von Virtual Agent zu steigern, indem die Grundlagen für eine solide Grundlage gelegt werden.

Zugehörige Informationen finden Sie unter [Virtual Agent](#) oder [Natural Language Understanding](#)

***i* Hinweis:**

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und ausführen [Intent Discovery](#)
- Bewerten Sie ggf. aktuelle NLU-Modelle

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überprüfung der führenden NLU-Praktiken und -Ressourcen
- Überprüfung der NLU-Komponente:
 - Zweck
 - Entität
 - Vokabular
- Individueller Deep-Dive in jede NLU-Komponente
- Demonstration von Tests und Optimierung
- Temporäre Instanz mit 30 Tagen bereitgestelltem Zugriff

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Natural Language Understanding

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Natural Language Understanding-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihre Platform Analytics

Der Jumpstart Your Platform Analytics Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Platform Analytics.

Übersicht

Jumpstart Your Platform Analytics bietet Impact-Kunden einen Überblick über Platform Analytics und die Möglichkeit, Qualität, Effizienz und Kosten der Servicebereitstellung erheblich zu verbessern. Eine angewandte Demonstration der Konfiguration, Funktionen und Analysen von Reporting und Performance Analytics über eine temporäre Instanz sowie führende Vorgehensweisen für den Einstieg ist enthalten. Weitere Informationen zu Platform Analytics finden Sie unter [Available Platform Analytics Solutions](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Installation von Platform Analytics-Inhaltspaketen – ITSM-Fokus

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Platform Analytics – Übersicht und Demonstration
- Überprüfen Sie die Platform Analytics-Architektur
- Best Practices für Früh- und Spätindikatoren
- Diskutieren Sie die Unterschiede zwischen Berichterstellung und Performance Analytics
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit Platform Analytics

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Lead(s) für Berichterstellung (Erforderlich)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Prozess-/Servicebesitzer (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiterereinbarung), der dafür verantwortlich ist, dass der Prozess seinen Zweck erfüllt.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Automatische Übersetzung

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Platform Analytics-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihre Predictive Intelligence

Der Jumpstart Your Predictive Intelligence (PI) Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Predictive Intelligence und dem Clustering-Framework.

Übersicht

Die Starthilfe für Predictive Intelligence bietet Impact-Kunden eine Übersicht über die Fähigkeiten, Vorteile und Ergebnisse von Predictive Intelligence für maschinelles Lernen (ML). Es wird ein Überblick über die vier PI-Frameworks mit einer angewandten Demonstration von Clustering geboten. Darüber hinaus werden bestimmte Anwendungsfälle, eine Konfigurationsübersicht und wichtige Ressourcen hervorgehoben, mit denen Kunden ihre Automatisierungsziele erreichen können.

Zugehörige Informationen zu Clustering-Parametern finden Sie unter [Predictive Intelligence](#) oder [Configuring advanced settings for your ML solutions](#).

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie Predictive Intelligence-Fähigkeiten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Funktionen, Vorteile und Ergebnisse von Predictive Intelligence
- Übersicht über PI-Frameworks:
 - Klassifizierung
 - Clustering
 - Ähnlichkeit
 - Regression
- Demonstration des Clustering-Frameworks anhand bestimmter Anwendungsfälle
- Konfigurationsdemonstration
- Diskussion darüber, wie Ergebnisse trainiert, getestet und überwacht werden können
- Interpretation der Ergebnisse und Identifizierung der nächsten Schritte

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Predictive Intelligence-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starten Sie Ihre ServiceNow-KI-Journey

Der Journey Accelerator für KI (künstliche Intelligenz) bietet Anleitungen, um Ihre Hyperautomatisierungs-Journey mit den KI-Fähigkeiten der ServiceNow -Plattform zu starten.

Übersicht

Die Starthilfe für Ihre ServiceNow KI-Journey bietet Impact-Kunden einen Überblick über den Katalog von KI- und Automatisierungsfunktionen von ServiceNow, damit Sie Ihre Hyperautomatisierungs-Journey starten und Geschäftsprozesse und die Benutzer-Experience transformieren können. Dies umfasst die Erstellung einer personalisierten KI-Reifegrad-Journey mit ServiceNow KI-Fähigkeiten, die an Ihren strategischen Zielen und Geschäftszielen ausgerichtet sind, sowie empfohlene Impact AI Accelerators, um die Amortisierungszeit zu beschleunigen.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist im Gesamtpaket verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren Sie [Automation Discovery](#), und führen Sie sie aus.
- Bewerten Sie die aktuelle KI-Reife

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1

- Legen Sie die Beschleunigererwartungen fest
- Besprechen Sie strategische Ziele und Geschäftsziele

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- ServiceNow KI-Blueprint
- KI-Reifegrad-Journey
- Automatisierungsmöglichkeiten
- Strategischer Aktionsplan für KI
- Auswirkung auf KI-Beschleuniger

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 3 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der KI-Journey

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Executive Suite: CTO, CIO (Erforderlich)	Verantwortlich für die gesamte ServiceNow Roadmap.
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten (erforderlich)	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Service Desk-Manager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk verantwortlich ist.
Anwendungsbesitzer (empfohlen)	Verwaltet ServiceNow Anwendung(en) (z. B. ServiceNow HRSD-Besitzer).
Anwendungsservicebesitzer (empfohlen)	Verwaltet alle Anwendungen in einer bestimmten Abteilung (z. B. Incident Management oder HR-Anwendungsbesitzer).
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von KI-Journey-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich

Dieser Beschleuniger veranschaulicht eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Operations Workspace.

Übersicht

Die Starthilfe für Ihren Service Operations Workspace Accelerator bietet Impact-Kunden eine Übersicht über den Service Operations Workspace, der darauf abzielt, einen einheitlichen Arbeitsbereich für den täglichen Betrieb von IT Service Management (ITSM) bereitzustellen. Eine angewandte Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten über eine temporär geklonte Instanz und führende Vorgehensweisen für den Anfang sind enthalten.

Weitere Informationen zum Produkt finden Sie unter <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Setup des Service Operations-Arbeitsbereichs

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Service Operations Workspace aktivieren und konfigurieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

30 Tage Zugriff auf die temporären Instanzen

Überprüfung von:

- Übersicht über die Arbeitsbereichsstrategie
- Demonstration des Service Operations-Arbeitsbereichs
 - Verwalten Sie Incidents, Probleme und Interaktionen einfach mit einer zentralen Navigation
 - Erstellen Sie umsetzbare Warnungen, um die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung zu reduzieren
 - Verbessern Sie die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit personalisierten, konfigurierbaren Ansichten
 - Arbeiten Sie teamübergreifend zusammen, um Probleme schneller zu lösen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für eine Fragen und Antworten-Sitzung im Zusammenhang mit Service Operations Workspace

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
IT Service Desk Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Service Desk-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperte(n), der/die für den täglichen ITSM-Betrieb verantwortlich ist/sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich – US Public Sector

Dieser Beschleuniger veranschaulicht eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Operations Workspace.

Übersicht

Die Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich - US Public Sector Accelerator bietet Impact-Kunden einen Überblick über den Service Operations-Arbeitsbereich, der darauf abzielt, einen einheitlichen Arbeitsbereich für die täglichen IT Service Management-Vorgänge (ITSM) bereitzustellen. Eine geführte Tour durch die Möglichkeiten und Fähigkeiten sowie führende Vorgehensweisen für den Einstieg ist enthalten.

Weitere Informationen zum Produkt finden Sie unter <https://docs.servicenow.com/csh?topicname=sow-landing-page.html&version=latest>

***i* Hinweis:**

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Was Sie erhalten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Dreißig Tage Zugang zum technischen Berater

Überprüfung von:

- Übersicht über die Arbeitsbereichsstrategie
- Demonstration des Service Operations-Arbeitsbereichs
 - Verwalten Sie Incidents, Probleme und Interaktionen einfach mit einer zentralen Navigation
 - Erstellen Sie umsetzbare Warnungen, um die durchschnittliche Zeit bis zur Lösung zu reduzieren
 - Verbessern Sie die allgemeine Mitarbeiter-Experience mit personalisierten, konfigurierbaren Ansichten
 - Arbeiten Sie teamübergreifend zusammen, um Probleme schneller zu lösen
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit Service Operations Workspace

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
IT Service Desk Manager (Empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Service Desk-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperte(n), der/die für den täglichen ITSM-Betrieb verantwortlich ist/sind.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und den Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von [Produkt]-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich

Die Starthilfe für Ihren Strategic Portfolio Management – Planning Workspace Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Funktionen, die mit Strategic Portfolio Management (SPM) – Planning Workspace in Ihrer Instanz verfügbar sind.

Übersicht

Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement (SPM) – Planungsarbeitsbereich bietet Impact-Kunden einen umfassenden Überblick über die Möglichkeiten und Funktionen von SPM für Planungsarbeitsbereiche. Unser Ziel ist es, zu demonstrieren, wie Sie eine klare Transparenz erhalten, um Arbeitselemente effektiv zu verwalten und zu priorisieren und sicherzustellen, dass sie an Ihren allgemeinen strategischen Zielen ausgerichtet sind. Unser Ziel ist es, Ihnen ein Verständnis dafür zu vermitteln, wie der Planungsarbeitsbereich die Qualität, Effizienz und Kosten der Servicebereitstellung verbessern kann.

Weitere Informationen zu SPM finden Sie unter [Strategic Portfolio Management](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung und Konfiguration der entsprechenden SPM-Komponenten

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- SPM-Übersicht und -Demo über Planungsarbeitsbereiche
- Überprüfung der erfolgreichen Einrichtung von SPM:
 - Installation
 - Konfigurations- und Grundlagendaten
- Vorstellung der wichtigsten Funktionen
- Überprüfen Sie die Geschäftsbereitschaft

- Überprüfen Sie die führenden Praktiken zur Nutzungsnachverfolgung und Wartung
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Strategic Portfolio Management (SPM) – Planungsarbeitsbereich

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Andere Kundenrolle(n) (erforderlich)	Primäre Stakeholder, die für Produkt- und Portfoliomanagement verantwortlich sind.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von SPM-Planungsarbeitsbereich-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard

Demonstration der Möglichkeiten des Erfolgs-Dashboards unter Verwendung Ihrer Daten über eine temporäre Instanz.

Übersicht

Das Dashboard „Jumpstart Your Success“ bietet betroffenen Kunden einen Überblick über das Erfolgs-Dashboard, das Kunden dabei unterstützen soll, Einblick in die Erfolgsmetriken ihrer ITSM- und/oder HR-Produkte zu erhalten. Es umfasst eine praktische Demonstration des Erfolgs-Dashboards, eine geführte Tour zu seinen Funktionen und Vorteilen anhand einer temporären Instanz mit Ihren geklonten Daten und Anleitungen für den Einstieg.

Wird gemäß der zutreffenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#) angeboten

Was Sie erhalten

Temporäre Instanz (mit geklonten Instanzdaten)

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung und Konfiguration des Erfolgs-Dashboards

Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Geben Sie einen Überblick über die Berichtsstrategie
- ITSM Success Dashboard in temporärer Instanz demonstrieren
 - Leistungsqualitäts-KPIs
 - Servicequalitäts-KPIs
 - Konfigurationsübersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Umfasst 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz und einen technischen Berater

Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit dem CIO-Dashboard

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Lead für Berichterstellung: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Entwickler: Optional	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Vertrauenswürdige Servicepartner: Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#). 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services verfügbar -Anbieter (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Success Dashboard-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard – US Public Sector

Demonstration der Möglichkeiten des Erfolgs-Dashboards anhand einer Demonstrationsinstanz.

Übersicht

Das Dashboard „Jumpstart Your Success“ bietet Kunden von Impact US Public Sector eine Übersicht über das Erfolgs-Dashboard, das Kunden dabei unterstützen soll, Einblick in die Erfolgsmetriken ihrer ITSM- und/oder HR-Produkte zu erhalten. Es umfasst eine Demonstration des Erfolgs-Dashboards, eine geführte Tour zu seinen Funktionen und Vorteilen sowie Anleitungen für den Einstieg.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Übersicht über die Berichtsstrategie
- Demonstration des Erfolgs-Dashboards, einschließlich:
 - Leistungsübersicht KPIs
 - Servicequalitäts-KPIs
 - Konfigurationsübersicht
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- Dreißig Tage Zugang zum technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit dem Erfolgs-Dashboard

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer: Erforderlich	Verantwortlich für die Gesamtverantwortung der ServiceNow-Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow-Roadmap sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Lead für Berichterstellung: Empfohlen	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Vertrauenswürdige Servicepartner: Empfohlen	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.
Entwickler: Optional	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht für die Implementierung von Success Dashboard-Empfehlungen in Nicht-Produktions- oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Starten Sie Ihre Task Intelligence

Die Starthilfe für Ihren Task Intelligence Accelerator bietet eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Task Intelligence.

Übersicht

Mit Jumpstart Your Task Intelligence können Kunden Task Intelligence nutzen, um maschinelles Lernen in Kunden-Fallverwaltungsprozesse zu integrieren und so die Kunden- und Service Desk-Mitarbeiter-Experience erheblich zu verbessern. Dieser Beschleuniger bietet einen Überblick über die Möglichkeiten von Task Intelligence, einschließlich einer angewandten Demonstration der Fähigkeiten von sowie führender Vorgehensweisen für den Einstieg. Weitere Informationen zu Task Intelligence finden Sie unter [Task Intelligence](#).

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Stellen Sie eine temporäre Instanz bereit
- Aktivieren und konfigurieren Sie Task Intelligence
- Aktuelle Falldaten analysieren

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Übersicht über Task Intelligence und Lösungskonfiguration:
 - Automatische Kategorisierung
 - Spracherkennung
 - Stimmungsanalyse
- Demonstration von Funktionalität und Optimierung
- Erörterung führender Vorgehensweisen bei der Datenbereinigung
- Wichtige Ressourcen und Leitfäden
- 30 Tage Zugriff auf die temporäre Instanz.

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 32 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Task Intelligence

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Service Desk-Manager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des Service Desk/der Service Desks verantwortlich ist.
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Kundenservice-Mitarbeiter (empfohlen)	Fachexperte, der für den Kundenservice von ServiceNow verantwortlich ist.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von Task Intelligence-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr Upgrade

Leitfaden zur Planung und Vorbereitung von Upgrades

Übersicht

Mit „Jumpstart Your Upgrade“ erhalten Impact-Kunden Anleitungen, Tipps und Tools zum Ausführen eines ServiceNow-Upgrades. Es ermöglicht Kunden das Upgrade, indem es ihnen hilft, führende Praktiken zu verstehen, und ihnen die Möglichkeit gibt, zu sehen, wie ihre Instanz in einer temporären Instanz aktualisiert wird.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  verfügbar ist

Was Sie erhalten

Upgradebewertung

- Bereitstellung einer vorab aktualisierten temporären Instanz
- Führen Sie ein Upgrade der Bewertung mit ServiceNow HealthScan durch

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- Aktualisieren Sie führende Praktiken
- Überprüfung der Upgradebewertung
- Protokollführung überspringen
- Versionshinweise und bekannte PRBs

- Automated Test Framework (ATF) verwenden
- Beispiel für einen Upgrade-Projektplan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Upgrades
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Vorgehensweisen und Upgrade-Bewertungen an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Upgrade-Lead – Erforderlich	Fachexperte, der für das Upgrade der ServiceNow-Plattform verantwortlich ist.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung des entsprechenden Upgrades in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihr Upgrade – US Public Sector

Leitfaden zur Planung und Vorbereitung von Upgrades

Übersicht

„Jumpstart Your Upgrade“ bietet Impact-Kunden des öffentlichen Sektors in den USA Anleitungen, Tipps und Tools zum Ausführen eines ServiceNow-Upgrades. Es ermöglicht Kunden das Upgrade, indem es ihnen hilft, führende Praktiken zu verstehen, und ihnen die Möglichkeit gibt, zu sehen, wie eine Instanz aussieht, wenn sie auf die neueste Version aktualisiert wurde.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

Überprüfung von:

- Aktualisieren Sie führende Praktiken
- Protokollführung überspringen
- Versionshinweise und bekannte PRBs
- Automated Test Framework (ATF) verwenden
- Beispiel für einen Upgrade-Projektplan
- 30 Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kundensitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Upgrades

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Upgrade-Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für das Upgrade der ServiceNow-Plattform verantwortlich ist.
Systemadministratoren: Erforderlich	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten: Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung des entsprechenden Upgrades in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Virtual Agent

Dieser Beschleuniger enthält Anleitungen zur Realisierung der Vorteile von ITSM Virtual Agent.

Übersicht

Mit „Jumpstart Your Virtual Agent“ erhalten Impact-Kunden eine praktische Demonstration der Fähigkeiten von ITSM Virtual Agent. Dies umfasst einen technischen Überblick über die Einrichtung von ITSM Virtual Agent sowie über Ressourcen, Schulungen und Services, die für die erfolgreiche Implementierung von ITSM Virtual Agent verfügbar sind. Ziel ist es, Kunden dabei zu unterstützen, Hindernisse zu beseitigen und die Einführung von Virtual Agent zu beschleunigen, indem ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten in einer temporären Instanz demonstriert werden, die ein Klon der ausgewählten Produktionsumgebung des Kunden ist.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Was Sie erhalten

Virtual Agent-Aktivierung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Aktivierung des Virtual Agent-Plugins
- Ausführung von Virtual Agent-Themenempfehlungen und zugehörigen Tools
- Aktivierung von Kernthemen
- Setup der Demo für Zusammenarbeitstool und Servicemitarbeiter

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Virtual Agent?
- Angewendete Demo
- Prozessübersicht
- Überprüfen, was getan wurde
- Plugins
- Virtual Agent-Themenvorschläge und zugehörige Tools
- Wichtige Implementierungsressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit ITSM Virtual Agent
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu Implementierungsressourcen und -prozessen, Plugins und Ergebnissen an

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM Virtual Agent-Lead – Erforderlich	Fachexperte, der für die Implementierung von ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
IT Service Desk-Manager – Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Systemadministratoren – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von ITSM Virtual Agent-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Starthilfe für Ihren Virtual Agent – US Public Accelerator

Leitfaden zur Nutzung der Vorteile von ITSM Virtual Agent

Übersicht

„Jumpstart Your Virtual Agent“ bietet Impact US-Kunden des öffentlichen Sektors eine Demonstration der ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten. Dies umfasst einen technischen Überblick über die Einrichtung von ITSM Virtual Agent sowie über Ressourcen, Schulungen und Services, die für die erfolgreiche Implementierung von ITSM Virtual Agent verfügbar sind. Ziel ist es, Kunden dabei zu helfen, Hindernisse zu beseitigen und die Einführung von Virtual Agent zu beschleunigen, indem ITSM Virtual Agent-Fähigkeiten demonstriert werden.

Was Sie erhalten

Kundensitzung Nr. 1 (bis zu 120 Minuten)

Überprüfung von:

- Was ist Virtual Agent?
- Demonstration von Fähigkeiten
- Prozessübersicht
- Überprüfen, was getan wurde
- Plugins
- Virtual Agent-Themenvorschläge und zugehörige Tools
- Wichtige Implementierungsressourcen
- 30 Tage Zugriff auf den technischen Berater

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit ITSM Virtual Agent

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ITSM Virtual Agent-Lead – Erforderlich	Fachexperte, der für die Implementierung von ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
IT Service Desk-Manager – Empfohlen	Fachexperte, der für die Verwaltung des IT Service Desk verantwortlich ist.
Systemadministratoren – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Ausnahmen

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von ITSM Virtual Agent-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihre KI-Suche

Dieser Beschleuniger bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der Suche mit künstlicher Intelligenz (KI), um Leistung und Wert zu optimieren.

Übersicht

TuneUp Your AI Search Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung der Leistung von AI Search und verbindliche Anleitungen, um die Ergebnisse zu optimieren und die Endbenutzer-Experience zu verbessern. Enthalten sind eine Bewertung der Architektur und Konfiguration der KI-Suche, die Optimierung der KI-Suche, eine Übersicht über die Analysen der KI-Suche und verbindliche Anleitungen zur Optimierung der Leistung.

Weitere Informationen zur KI-Suche finden Sie unter [AI Search](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen Advanced und Total verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Bewertung der KI-Suche

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Updates für das Plugin „AI Search“
- Bewertung des aktuellen Status der Einstellungen und Leistung der KI-Suche

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Architektur und Konfiguration der KI-Suche – führende Praktiken
- Optimierung der KI-Suche (Synonymwörterbuch und Abfragerregeln)
- Übersicht über AI Search-Analysen
- Verbindliche Anleitung zur Optimierung der Leistung

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Leistung der KI-Suche

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihre Configuration Management Database

Der TuneUp Your Configuration Management Database (CMDB) Accelerator bietet Einblicke und Anleitungen zur Verbesserung der CMDB-Integrität.

Übersicht

TuneUp Your CMDB bietet Impact-Kunden eine Analyse gängiger CMDB-Problembereiche durch HealthScan zusammen mit Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Es hilft Ihnen, Einblicke in die CMDB-Integrität und führende Praktiken zu erhalten, und zielt letztendlich darauf ab, Sie bei der Verbesserung der Effektivität Ihrer Instanzdatengrundlagen zu unterstützen. Informationen zu CMDB finden Sie unter [Configuration Management](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

CMDB-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- CMDB-Bewertung mit ServiceNow HealthScan

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- CMDB-Bewertungsliste
- Problem- oder Defizitbereiche
- Empfohlene zu korrigierende Aktionen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

- Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CMDB-Ergebnissen
- Geben Sie zusätzliche Anleitungen zu führenden Vorgehensweisen und zur CMDB-Bewertungsliste

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
CMDB-Lead/ Konfigurationsmanager – Erforderlich	Fachexperte, der für die Wartung der CMDB verantwortlich ist
Systemadministratoren – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen CMDB-Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihr IT Asset Management

Enthält verbindliche Anleitungen zur Verbesserung der Integrität von IT Asset Management (ITAM).

Übersicht

Dieser Beschleuniger bietet Impact Kunden eine Analyse allgemeiner IT Asset Management-Problembereiche durch HealthScan zusammen mit Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Ziel ist es, Kunden dabei zu helfen, zu verstehen, wie Problembereiche in Ihrem ITAM-Setup identifiziert werden können, einschließlich einer Überprüfung der wichtigsten Herausforderungsbereiche und führender Vorgehensweisen zur Behebung von Lücken.

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  verfügbar ist

Was Sie erhalten

IT Asset Management-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- ITAM HealthScan-Portfolio wird ausgeführt
- Analyse von ITAM-Integritätsergebnissen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Der Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird 30 Tage lang gewährt
- Überprüfen Sie Folgendes:
 - Bedeutung von IT Asset Management
 - ITAM-Integritätsanalyse
 - Priorisierte Problem- oder Defizitbereiche (bis zu 3)
 - Führende Vorgehensweisen und empfohlene Aktionen zur Behebung von Lücken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit IT Asset Management

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Asset-Manager (erforderlich)	Primärer Stakeholder für Asset Management.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in

anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von IT Asset Management-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihre ITOM-Erkennung

Bietet Einblicke und Anleitungen zur Verbesserung der Integrität Ihrer Configuration Management Database (CMDB) durch IT Operations Management (ITOM) Discovery.

Übersicht

TuneUp Your ITOM Discovery bietet Impact-Kunden eine Analyse gängiger ITOM-Erkennungsbereiche über HealthScan zusammen mit Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse. Erhalten Sie Unterstützung, um einen besseren Einblick in Ihre CMDB-Implementierung zu erhalten, einschließlich einer Überprüfung der Bereiche mit den größten Herausforderungen und führender Vorgehensweisen zur Behebung von Lücken.

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Was Sie erhalten

ITOM Discovery-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- ITOM Discovery HealthScan-Portfolio durchgeführt
- Analyse der Integritätsergebnisse von ITOM Discovery

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 60 Minuten)

- Der Zugriff auf die bereitgestellte temporäre Instanz wird 30 Tage lang gewährt
- Überprüfen Sie Folgendes:
 - Bedeutung von Discovery und CMDB-Integrität
 - ITOM Discovery-Integritätsanalyse
 - Priorisierte Problem- oder Defizitbereiche (bis zu 3)
 - Führende Vorgehensweisen und empfohlene Aktionen zur Behebung von Lücken

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit CMDB Discovery

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
	Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow -Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow -Software-Releases beiträgt.
Discovery-Administrator (erforderlich)	Primärer Stakeholder für Discovery.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung von ITOM Discovery-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihre Platform Analytics

Der Optimieren Sie Ihre Platform Analytics-Beschleuniger bietet Anleitungen zur Aufrechterhaltung und Steuerung der Platform Analytics-Integrität, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

TuneUp Your Platform Analytics bietet Impact-Kunden eine Bewertung ihrer aktuellen Platform Analytics-Implementierung. Dieses Angebot umfasst eine angewandte Demonstration der Fähigkeiten der erweiterten Platform Analytics-Konfiguration, einschließlich Performance Analytics, Arbeitsbereiche und User Experience Analytics. Wir möchten Ihnen helfen, einen besseren Einblick in Ihre Platform Analytics-Investition zu erhalten, und bieten führende Vorgehensweisen, wie Sie die Akzeptanz und Nutzung von optimieren können. Weitere Informationen zu Platform Analytics finden Sie unter [Available Platform Analytics Solutions](#).

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden ServiceNow Impact Paket- und Beschleunigerbeschreibungen angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar sind.

Was Sie erhalten

Sitzungsvorbereitung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Platform Analytics HealthScan-Analyse
- Aktivierung und Konfiguration von Platform Analytics-Inhaltspaketen für eine der ausgewählten Anwendungen: ITSM, SAM, SPM, CSM oder HR

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Enthält Folgendes:

- Überblick und Demonstration von Platform Analytics
- Richten Sie Platform Analytics erfolgreich ein:
 - Überprüfen Sie Vergleiche mit der Basissystemimplementierung
 - Erstellen Sie benutzerdefinierte Metriken und Aufträge
- Gehen Sie Folgendes durch:
 - Erweiterte Tabelle und Performance Analytics
 - Arbeitsbereichs- und Benutzer-Experience-Fähigkeiten
- Besprechen Sie führende Praktiken in den Bereichen Housekeeping und Wartung
- Dreißig Tage Zugriff auf die temporäre Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für F&A im Zusammenhang mit Platform Analytics

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Plattformbesitzer (erforderlich)	Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. Übernimmt die Führung und Aufsicht der Systemadministratoren, stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und die Roadmap von ServiceNow sicher und ist aktiv an der übergreifenden Governance der Plattform beteiligt.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Lead(s) für Berichterstellung (Erforderlich)	Trifft sich mit dem ServiceNow Impact Accelerator-Berater, bietet Zugriff auf die erforderlichen Ressourcen und leitet die Aktionen aus der Interaktion.
Prozess-/Servicebesitzer (empfohlen)	Eine Führungskraft in jedem Geschäftsbereich für jeden wichtigen Prozess oder Service (z. B. Incident, Change, Mitarbeiterereinbarung), der dafür verantwortlich ist, dass der Prozess seinen Zweck erfüllt.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Entwickler (empfohlen)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Prozessleiter (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Prozesses verantwortlich ist.
Servicemanager (empfohlen)	Fachexperte, der für die Verwaltung des entsprechenden Service verantwortlich ist.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar.

ServiceNow -Ressourcen sind nicht für die Implementierung von Platform Analytics-Empfehlungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden verantwortlich.

Optimieren Sie Ihre Sicherheit

Leitfaden zur Plattformsicherheit

Übersicht

TuneUp Your Security bietet Impact-Kunden Einblicke in ihre vorhandenen ServiceNow-Instanz-Sicherheitskonfigurationen, führende Vorgehensweisen bei der Instanzsicherheit und eine Demonstration, welche Instanz-Sicherheitseinstellungen aktiviert werden können, um die Instanzsicherheit weiter zu verbessern. Ziel ist es, Kunden dabei zu helfen, Änderungen an der Sicherheitskonfiguration im Kontext der veröffentlichten Sicherheitsleitfäden von ServiceNow besser zu verstehen.

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“, „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung angeboten, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>  verfügbar ist

Was Sie erhalten

Sicherheitsbewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Überprüfung des Sicherheitscenters des Kunden
- Sicherheitskonfigurationsbewertung mit ServiceNow HealthScan
- Simulation empfohlener Sicherheitskonfigurationsänderungen in temporärer Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Überprüfung von:

- Temporäre Instanz
- Anleitung zur Sicherheitskonfiguration
- ISC-Punktzahl
- Ergebnisse und Empfehlungen
- Simulierte empfohlene Changes in temporärer Instanz

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch – bis zu 60 Minuten)

Möglichkeit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Instanzsicherheitskonfigurationen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
ServiceNow Security Lead: Erforderlich	Fachexperte, der für die Sicherheit der ServiceNow-Instanz verantwortlich ist.
Büro des CISO-Vertreters – Erforderlich	Verantwortlich für die Sicherheitsrichtlinien, Prozesse, Praktiken und Technologien der Organisation. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Einhaltung von Sicherheitsstandards.
Systemadministratoren – Empfohlen	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow-Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow-Software-Releases beiträgt.
Unternehmensarchitekten – Empfohlen	Bietet eine ganzheitliche Ansicht der Strategie, der Prozesse und anderer Systeme der Organisation, einschließlich aller erforderlichen Richtlinien oder Organisationsanforderungen. Hilft dem Plattformbesitzer bei der Ausrichtung an technischen oder funktionalen Standards.
Entwickler: Empfohlen	Schreibt Code für die ServiceNow-Plattform.

Angeforderte Informationen/Zugriff

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> verfügbar ist

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Sicherheitskonfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent

Die Beschleuniger für das Optimieren von Virtual Agent bieten Anleitungen für verschiedene Aspekte von Virtual Agent auf Ihrer ServiceNow-Plattform.

- [Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Bewertung](#)
- [Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – NLU \(Natural Language Understanding\)](#)
- [Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Leistungsüberwachung](#)
- [Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – UX \(Benutzer-Experience\)](#)

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Bewertung

Dieser Beschleuniger enthält Anleitungen zur Feinabstimmung des Virtual Agent-Setups, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – Assessment Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung von Virtual Agent mit führenden Vorgehensweisen und verbindlichen Anleitungen zur Verbesserung des Virtual Agent-Setups. Enthalten sind die Überprüfung der Virtual Agent-Bewertungsausgabe, Empfehlungen zur Verbesserung von Virtual Agent-Themen und die Erkundung zusätzlicher Funktionen zur Optimierung des Nutzens von Virtual Agent.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent](#) .

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen *Advanced* und *Total* verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden [ServiceNow Impact Package- und Accelerator-Beschreibungen](#) angeboten.

Was Sie erhalten

Virtual Agent-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert oder aktualisiert und konfiguriert
- Bewerten Sie den Gesamtstatus von Virtual Agent

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährt 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Virtual Agent-Empfehlungen
- Was macht einen guten Chatbot aus?
- Auslesung der Virtual Agent-Bewertung
- Demonstration von Virtual Agent-Empfehlungen
- Identifizierung von Automatisierungs- und Abwehrmöglichkeiten
- Führende Praxisempfehlungen und Ressourcen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding)

Dieser Beschleuniger enthält Anleitungen zur Feinabstimmung von NLU-Modellen zur Optimierung des Werts.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – NLU Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung des Modelldesigns und der Leistung mit verbindlichen Anleitungen zur Verbesserung der Virtual Agent-Experience. Eine Bewertung des aktuellen Status von Virtual Agent-NLU-Modellen, eine Übersicht über führende Vorgehensweisen, ein tiefer Einblick in die NLU-Funktionen und Empfehlungen zur kontinuierlichen Verbesserung der Leistung sind enthalten.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent](#).

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen *Advanced* und *Total* verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden [ServiceNow Impact Package- und Accelerator-Beschreibungen](#) angeboten.

Was Sie erhalten

NLU-Bewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert oder aktualisiert und konfiguriert
- Bewerten Sie den Gesamtstatus von NLU-Modellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Übersicht über das NLU-Design
- Bewertung der aktuellen NLU-Modelle
- Führende NLU-Praktiken (Äußerungen, Entitäten und Vokabular trainieren)
- Demonstriert erweiterte NLU-Funktionen
- Verbindliche Empfehlungen zur Verbesserung und Wartung von Modellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Virtual Agent-NLU-Modellen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Leistungsüberwachung

Dieser Beschleuniger enthält Anleitungen zur Feinabstimmung der Virtual Agent-Leistung, um den Wert zu optimieren.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – Performance Monitoring Accelerator bietet Impact-Kunden eine Leistungsbewertung von Virtual Agent mit verbindlichen Anleitungen zu Tools zur Nutzung, die den Erfolg messen und Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren. Überprüfen von Dashboards und zugehörigen Tools und anschließendes Bereitstellen von Empfehlungen, wie der Wert von Virtual Agent am besten verbessert und optimiert werden kann.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent](#) .

Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen *Advanced* und *Total* verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden [ServiceNow Impact Package- und Accelerator-Beschreibungen](#)  angeboten.

Was Sie erhalten

Virtual Agent-Leistungsbewertung

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert oder aktualisiert und konfiguriert
- Bewerten der Leistung von Virtual Agent

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Übersicht über die Messung des Erfolgs von Virtual Agent
- Führende Praktiken für die Virtual Agent-Wartung
- Virtual Agent-Dashboards, Metriken und Umfragen

- Leistungsüberprüfung für Natural Language Understanding (NLU).
- Überprüfung der Virtual Agent-Interaktionstabellen

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit Virtual Agent-NLU-Modellen

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html>

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).

ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – UX (Benutzer-Experience)

Dieser Beschleuniger bietet Anleitungen zur Optimierung des Werts von Virtual Agent-Konversationen.

Übersicht

Der TuneUp Your Virtual Agent – UX Accelerator bietet Impact-Kunden eine Bewertung des Virtual Agent-Setups aus der Perspektive des Endbenutzers mit verbindlichen Anleitungen zur Verbesserung der Virtual Agent-Experience. Eine Analyse der Benutzer-Experience,

eine Übersicht über führende Praktiken im Konversationsdesign und Empfehlungen zur Optimierung sind enthalten.

Weitere Informationen zu Virtual Agent finden Sie unter [Virtual Agent](#) .

i Hinweis:

Dieser Beschleuniger ist in den Paketen „Geführt“ , „Erweitert“ und „Gesamt“ verfügbar.

Wird gemäß den entsprechenden [ServiceNow Impact Package- und Accelerator-Beschreibungen](#) angeboten.

Was Sie erhalten

Bewertung der Benutzer-Experience für Virtual Agent

- Bereitstellung einer temporären Instanz
- Erforderliche Plugins werden aktiviert oder aktualisiert und konfiguriert
- Bewerten der Virtual Agent-Benutzer-Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 1 (bis zu 90 Minuten)

Der Kunde gewährte 30 Tage lang Zugriff auf die temporäre Instanz

Überprüfung von:

- Führende Praktiken für Conversational Design
- Effektive Konversationen entwerfen
- Demonstration von führenden Praktiken im Konversationsdesign
- Verbindliche Anleitung zur Verbesserung der Experience

Kunden-Coaching-Sitzung Nr. 2 (optional auf Kundenwunsch, bis zu 60 Minuten)

Gelegenheit für Fragen und Antworten im Zusammenhang mit der Virtual Agent-Benutzer-Experience

Angeforderte Kundenressourcen

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Virtual Agent-Lead (erforderlich)	Fachexperte, der für ServiceNow ITSM Virtual Agent verantwortlich ist.
Systemadministrator(en) (erforderlich)	Erhält die Stabilität und Verwendbarkeit der ServiceNow -Plattform, indem er Anwendungswartung durchführt, den Support für Fälle im Zusammenhang mit ServiceNow-Anwendungen verwaltet und durch die Bereitstellung von Konfigurationsaufgaben und Funktionen zu ServiceNow Software-Releases beiträgt.
Entwickler (erforderlich)	Schreibt Code für die Plattform ServiceNow.

Kundenressource	Verantwortlichkeiten
Vertrauenswürdige Servicepartner (empfohlen)	Nimmt an ServiceNow Impact Accelerator-Coaching-Sitzungen teil, um führende Praktiken zu verstehen und Kunden in Zukunft möglicherweise zu unterstützen.

Angeforderte Informationen

Weitere Informationen finden Sie in der entsprechenden Impact Accelerator-Beschreibung, die unter verfügbar ist <https://www.servicenow.com/legal/servicenow-impact.html> 

Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für verwaltete verfügbar Service Provider (mit Ausnahme der internen Verwendung).


ServiceNow ist nicht verantwortlich für die Implementierung der empfohlenen Konfigurationsänderungen in Test- und Entwicklungsumgebungen oder Produktionsinstanzen des Kunden.

Fordern Sie einen Beschleuniger an

Abhängig vom Impact-Paket, das Sie abonniert haben, können Sie Impact Accelerators anfordern und nutzen.

Vorbereitungen

Weitere Informationen zu verfügbaren Beschleunigern finden Sie unter [Beschleunigerkatalog](#).

Einige Beschleuniger erfordern zusätzliche Nutzungsbedingungen und werden gemäß der entsprechenden [Impact Accelerator-Beschreibung](#)  angeboten. Für Beschleuniger, für die eine Einwilligung erforderlich ist, müssen die allgemeinen Bedingungen im Menü „**Berechtigungen verwalten**“ akzeptiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten Sie Initiativ- und Beschleunigerberechtigungen](#).

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Auswirkungsvorteile und -nutzung > Auswirkungsvorteile > Fähigkeiten > > Experten auf Anfrage > > Beschleuniger**.

The screenshot shows the ServiceNow Impact user interface. At the top, there is a navigation bar with 'ServiceNow Impact' on the left and user information 'Chuck El Corp ADVANCED V2' on the right. Below this is a secondary navigation bar with tabs like 'Activity Center', 'Initiatives', 'Value Journey', 'Business KPIs', 'Platform health', 'Resources', and 'Benefits & Usage'. The 'Benefits & Usage' tab is active, showing a sub-menu with 'Impact benefits' and 'Consumption report'. The main content area is titled 'Impact benefits' and contains a sidebar on the left with categories: 'Capabilities', 'Impact core', and 'Experts on demand'. Under 'Experts on demand', the 'Accelerators' item is highlighted with a red box and a red arrow points to the main content area. The main content area features a large banner for 'Accelerators' with a description: 'Fixed scope offerings aligned to unique needs throughout your ServiceNow journey, providing point-in-time guidance exactly where you need it to get to value quickly.' Below the banner are three cards: 'Architecture', 'Strategy', and 'Technical', each with a usage indicator (e.g., '0 of 0 in use').

2. Wählen Sie im linken Menü **Fähigkeiten** im Abschnitt „**Experten bei Bedarf**“ die Option **Beschleuniger** aus.
Jede Beschleuniger-Kachel enthält eine kurze Beschreibung und die Verfügbarkeit von Beschleunigern mit einzelnen Verbrauchsbalken. Zeigen Sie Detailinformationen zur Verfügbarkeit an.
3. Wählen Sie einen Beschleuniger aus.
Weitere Informationen zu Beschleunigern finden Sie unter [Beschleunigerkatalog](#).
Die Detailseite des Beschleunigers wird geöffnet.
4. Wählen **Sie Beschleuniger starten** oder **Nur Zeitplan aus**.
Wenn die verfügbaren Slots belegt sind, wird **Zeitplan nur** angezeigt, um den Beschleuniger der Initiativliste/Roadmap hinzuzufügen, die später gestartet werden soll.
Der Beschleuniger in Bearbeitung aktualisiert den Status auf der Kachel und zeigt ihn in der Liste [Initiatoren und Beschleuniger](#) an.

Plattformintegrität

Technische Leistungskennzahlen (KPIs) zeigen an, wie eng Sie an den technischen Best Practices von ServiceNow ausgerichtet sind, bieten Verbesserungsvorschläge und helfen Ihnen, die Integrität Ihrer Instanz zu überwachen.

Diagnostizieren Sie die Plattformintegrität

Mit Tech-KPIs erhalten Sie benutzerfreundliche Visualisierungen der Technologie-KPIs Ihrer Organisation. So überprüfen Sie die **Instanzintegrität** Ihrer Tech-KPIs mit der Dropdown-Liste „**Instanz**“. Wählen Sie die technischen KPIs aus, die Sie überprüfen möchten, und verwenden Sie die Ergebnisse, um kritische Informationen zu überprüfen.

i Hinweis:

Teile der technischen KPIs sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Service-Anbieter verfügbar (mit Ausnahme der internen Verwendung).

Tech-KPI-Abschnitte

Abschnitt	Abschnittsdetails
Zusammenfassung, Erkenntnisse und Vergleich mit Kollegen	Das Dashboard zur Instanzintegrität zeigt fünf Kategorien an: Verwaltbarkeit, Leistung, Sicherheit, Upgrade-Fähigkeit und Benutzer-Experience. Das Dashboard enthält auch die Gesamtpunktzahl als zusätzliche Kategorie, die den Durchschnitt aller Kategoriepunktzahlen anzeigt. Wichtige Erkenntnisse heben die Zusammenfassungen hinter den Punktzahlen hervor, und schließlich können Sie Punktzahlaufgliederungen für Ihre technischen KPIs im Verhältnis zu Ihren Kollegen sehen.
Instanz-Snapshot	Verfügbar für unsere Advance- und Total Impact-Kunden. Verwenden Sie Instance Observer, um eine Übersicht über die Beobachtbarkeit aller Instanzen zu erhalten und weitere Informationen zu ihnen über die Dropdown-Liste „ Aktionen “ zu erhalten
Aufgliederung des aktiven Falls des Unternehmens	Überprüfen Sie hier die aktiven Fälle in Ihrer Instanz.
Quick-Links	Erhalten Sie Links zu Ressourcen, die für Ihre Instanzen hilfreich sind.
Zugehörige Konversationen	Zeigen Sie alle Konversationen an, die für die ausgewählte Instanz relevant sind.
Zugehörige Dateien	Zeigen Sie alle mit der Instanz verbundenen Dateien an

i Hinweis:

Die verfügbaren Metriken können sich je nach Impact-Abonnementebene unterscheiden

Überwachen

Als Vorteil der Advanced- und Total-Pakete liefert Impact eine tägliche Leistungsübersicht über die Leistung Ihrer Instanzen. Sie können mit Instance Observer, der von allen Impact-Paketen unterstützt wird, tiefer in Leistungsdetails eintauchen, Echtzeitmetriken abrufen und Leistungswarnungen einrichten. Weitere Informationen finden Sie unter [Impact Instance Observer](#).

Support

Erhalten Sie eine Dashboard-Ansicht der Fälle Ihres Unternehmens, der Antwortzeit, der Falltrends und der Änderungen. Sie können bestimmte Details zu Änderungen oder Fällen in Now Support anzeigen.

Company cases and trends

Company active case breakdown

Active cases from Now Support are updated every 4 hours and are not real-time



0 New	10 Work in progress
6 WIP - Awaiting info	15 Solution proposed

Enhanced case response time

Impact Advanced and Total package customers get faster response time on P1 and P2 support cases, including a 15-min response time for P1 and 1-hour response time for P2 cases.



P1 cases 100% response time achieved	P2 cases 96% response time achieved
--	---



PREMIUM DIGITAL EXPERIENCE

Get developer support for customizations

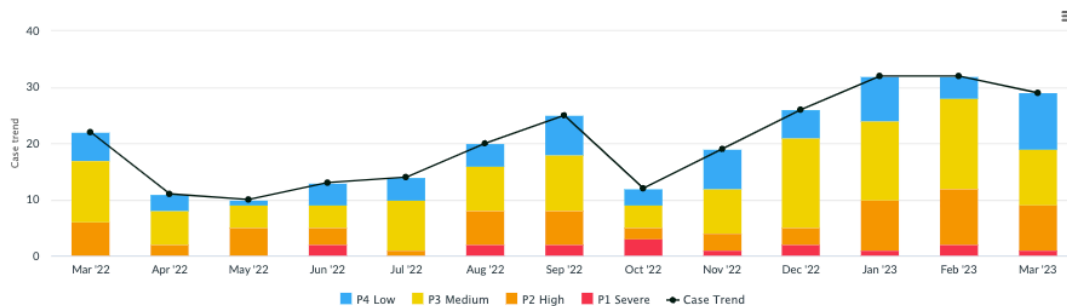
Your Impact package includes developer support to help troubleshoot custom code and configurations! View the consumption report to see named contacts who can request developer support.

[Learn more](#)

[View named contacts](#)

Cases trends

Case trending helps you identify areas of concern over time and flag spikes in certain case types. This chart represents the latest 13 months of open case trend data based on the month the case was opened.



Erhalten Sie Entwicklersupport, um Probleme mit benutzerdefiniertem Code und Konfigurationen zu beheben. Zeigen Sie den Verbrauchsbericht an, um benannte Kontakte anzuzeigen, die Entwicklersupport anfordern können. Weitere Informationen finden Sie unter [Impact-Entwicklersupport](#).

Impact-Entwicklersupport

Der Entwicklersupport ist ein Angebot für Advanced- und Total Impact-Pakete, das Administratoren und autorisierten Benutzern den Zugriff auf einen ServiceNow Support-Techniker bietet, der bei der Behebung technischer Probleme im Zusammenhang mit vorhandenen Plattformanpassungen helfen kann.

Übersicht

Viele Kunden von ServiceNow verwenden benutzerdefinierten Code und benutzerdefinierte Konfigurationen. Wenn diese Anpassungen nicht funktionieren, hilft der Entwicklersupport bei der Fehlerbehebung und beim Debuggen dieser Anpassungen.

Es können benannte Personen bestimmt werden, die für die Verwaltung des Abbonementservice geschult wurden, um Unterstützung von ServiceNow -Supporttechnikern bei der Behebung technischer Probleme mit vorhandenen Anpassungen auf der ServiceNow -Plattform anzufordern.

i Hinweis:

Bis zu fünf Personen können für das erweiterte Paket und bis zu zehn Personen für das Gesamtpaket bestimmt werden.

An wen Sie sich wenden können

Der End-to-End-Entwicklungslebenszyklus von benutzerdefiniertem Code umfasst mehrere Phasen. Jede dieser Phasen ermöglicht verschiedene Supportstufen, die die Unterstützung bestimmter ServiceNow Teams erfordern.

End-to-End-Lebenszyklus von benutzerdefiniertem Code

Benutzerdefinierter Code-Lebenszyklus	Anwendungsfälle	Geliefert von
Designüberprüfung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Helfen Sie mir bei einer Designüberprüfung auf Verwaltbarkeit, Leistung und Upgrade-Fähigkeit 2. Hilfe bei der Bestimmung des richtigen Basissystem-Tools für mein Ziel 3. Helfen Sie mir, die richtige Architektur zu planen 	Plattformarchitekt
Codeüberprüfung	Hilfe beim Debuggen einer vordefinierten/vordefinierten Anpassung, die nicht wie erwartet funktioniert	Expertenservices
Entwicklungsunterstützung	Helfen Sie mir, meinen benutzerdefinierten Code zu reparieren, nachdem er fehlerhaft war	Entwicklersupport

Im Umfang enthaltene Anwendungsfälle

Viele Anwendungsfälle werden vom Entwicklersupport unterstützt:

- Break-Fixe-Fehlerbehebung oder Anpassung vorhandener Anpassungen
- Vorab genehmigte und zertifizierte Skripts
- E-Mail-Benachrichtigungsskripts
- Fragen zu den ServiceNow APIs

Ausschlüsse

Einige Anwendungsfälle werden vom Entwicklersupport nicht unterstützt:

- Neue Implementierung des Produkts, z. B. erste Implementierung oder neue Produktimplementierung
- Tests (UAT, Last, Regression, Leistung)
- Erstellen und Entwerfen neuer Funktionen und Erweiterungen, z. B. neue Anforderungsanalysen und -designs oder neue Codierungsabfragen
- Wenn im Zusammenhang mit Integrationen, schließt Folgendes aus:
 - Verstehen, wie sich das Analysieren von Daten auf den Geschäftsprozess eines Kunden auswirkt
 - Kenntnisse über Systeme von Drittparteien, die an der Integration beteiligt sind
 - Skripts zum Abrufen von Inhalten aus externen Quellen
 - Integrationen, die aufgrund von ServiceNow API-Einschränkungen nicht möglich sind

Entwicklersupport wird verwendet

Erfahren Sie mehr über die Verwendung des Entwicklersupports und hilfreiche Informationen zum Senden einer Entwickleranfrage mit Impact.

Grenzen des Entwicklersupports

Allgemein

Der Entwicklersupport ist von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 Uhr verfügbar, je nachdem, in welcher Zeitzone sich die Fallkommunikation befindet.

- Fälle werden mit P3-Priorität geöffnet und können nicht eskaliert werden. Weitere Informationen zu Antwortzeit und SLA finden Sie unter https://support.servicenow.com/kb?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0547260 .
- Entwicklersupport-Fälle werden in einer Subprod-Instanz untersucht. Alle Probleme müssen in einer Subprod-Instanz reproduzierbar sein.
- Verfügbar für selbst gehostete Kundeninstanzen über ein geändertes Bereitstellungsmodell.

Hinweis:

Entwicklersupport ist derzeit in den IRAP-geschützten Rechenzentren Australiens oder in bestimmten anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar.

Parameter

Beim Übermitteln eines Entwicklersupportfalls sind bestimmte Parameter zu berücksichtigen, die in den folgenden Abschnitten beschrieben werden.

Benutzer:

- Der benannte Kontakt ist dafür verantwortlich sicherzustellen, dass jeder geöffnete Fall ein bestimmtes Problem beschreibt und dass der referenzierte Codeabschnitt auf ein schmales Codeband beschränkt ist, das 200 Zeilen nicht überschreiten darf.
- Verfügbar für die Anzahl der festgelegten Benutzer pro Impact Paketabonnement (ohne Systemadministratoren des Kunden):
 - Fünf für das erweiterte Impact -Paket
 - Zehn für Gesamtpaket Impact .

Hinweis:

Informationen zum Festlegen von Benutzern finden Sie unter [Verwalten Sie den Benutzerzugriff für den Entwicklersupport](#).

Infrastruktur:

- Unterstützte Versionen des Release/der Funktion/der Anwendung/der Hardware sind erforderlich
- Englisch ist die einzige unterstützte Sprache
- Die Fehlerbehebung oder das Debuggen von Anwendungen von Drittanbietern oder die Bewertung von Sicherheitsschwachstellen sind nicht enthalten

Integrationen:

Integrationssupport wird nur innerhalb einer ServiceNow -Instanz oder -Infrastruktur durchgeführt und umfasst:

- E-Mail-Benachrichtigungsskripts
- Fragen zu ServiceNow APIs
- Skripts zum Verwenden der Daten aus der Integration (nur, wenn die Daten wie erwartet importiert werden)
- Transformationszuordnungsskripts

Erstellen Sie einen Entwicklersupport-Fall

Geben Sie einen Supportfall ein, um den Entwicklersupport in Anspruch zu nehmen, wenn Sie ein benannter Kontakt mit dem Plan Impact sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact Developer Support

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > NowSupport**.
Sie können auch direkt zu NowSupport navigieren.

2. Wählen **Sie Fall erstellen**

▼ Case type
Choose a case type and we'll find you the best solution.

<p>Something is broken Something isn't working as expected.</p>	<p>Outage I'm experiencing a complete outage impacting my ServiceNow instance(s).</p>
<p>Performance issue I'm experiencing a performance issue with ServiceNow that is impacting our business.</p>	<p>Question I have a question about ServiceNow.</p>
<p>Service request I have a service request that is not available in the Automation Store ↗</p>	<p>Premium</p> <p>Developer support I need help with a customization I've made on ServiceNow.</p>

aus.

3. Wählen Sie den Falltyp **Entwicklersupport** aus.

Nur Benutzer, denen „customer_admin“ die richtige Rolle zugewiesen hat, können diese Premium Developer Support-Kachel bei der Erstellung eines neuen Falls sehen.

4. Überprüfen Sie die Richtlinien des Entwicklersupports, und bestätigen Sie dies mit dem Kontrollkästchen.

5. Geben Sie auf der Detaillierungsseite **Betreff**, **Beschreibung** und **Schritte zum Reproduzieren ein**.

6. Bestätigen Sie Ihre Kontaktinformationen und Ihre beste verfügbare Zeit.

7. Bestätigen Sie die ID der verwiesenen Instanz.

8. Klicken Sie auf **Bestätigen und absenden**, um den Fall zu übermitteln.

Sobald der Fall erstellt und eine Fallnummer generiert wurde, können Sie der Beobachtungsliste weitere autorisierte Benutzer für den Account sowie weitere Kommentare und Anhänge hinzufügen.

Verwalten Sie den Benutzerzugriff für den Entwicklersupport

Fügen Sie designierte Benutzer hinzu, um einen Support-Fall für den Entwicklersupport einzugeben. Die genannten Kontakte sind für die Eingabe von Details zu einem bestimmten Problem verantwortlich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Impact admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung** > **Unternehmensprofil**.
2. Wählen Sie im Menü **Aktionen** die **Option Rolle/Zugriff aktualisieren** aus.
Wenn der Benutzer nicht in der Tabelle aufgeführt ist, erstellen Sie einen neuen Benutzer. Details siehe [Auswirkungsbenutzerverwaltung](#).
3. Klicken Sie rechts neben dem Benutzer auf das **Aktionssymbol**.
4. Wählen Sie **Rolle/Zugriff aktualisieren**.
5. Wählen Sie unter Premium-Zugriff die Option **Entwicklersupport** aus.
Die Anzahl der verfügbaren Benutzer wird neben dem Zuweisungsfeld angezeigt.
6. Wählen Sie **Absenden**.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie den Zugriff auf den Entwicklersupport und die Anzahl der verfügbaren Benutzer.

1. Navigieren Sie zu Ihrem Namen in der rechten oberen Ecke der Impact Digital Experience.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Unternehmensprofil** aus.
3. Unter „Entwicklersupport“ sehen Sie, wie viele Benutzer verfügbar sind.

Impact Instance Observer

Instance Observer (IO) ist ein Tool zur Überwachung der Beobachtbarkeit und Leistung, mit dem Sie den Zustand und die Leistung Ihrer Instanz nahezu in Echtzeit nachverfolgen und historische Einblicke erhalten können.

Übersicht

IO hilft Instanzadministratoren, Plattformbesitzern und DevOps-Teams, den Wert zu steigern und die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen, indem die Transparenz der Instanzleistung erhöht wird, was Kunden hilft, Innovationen schnell und selbstbewusst voranzutreiben.

Funktionen und Vorteile

Wichtige Funktionen

- **Überwachung rund um die Uhr:** Die Überwachung der Instanzleistung macht auf Probleme innerhalb einer Instanz aufmerksam, bevor Endbenutzer betroffen sind.
- **Warnungen rund um die Uhr: Richten** Sie benutzerdefinierte Warnungen ein, um Sie zu benachrichtigen, wenn bestimmte Schwellenwerte überschritten werden, damit Sie Maßnahmen ergreifen können, bevor ein Problem kritisch wird.
- **Mehrinstanzverfügbarkeit:** Visualisieren Sie Leistungstelemetrie proaktiv über Instanzen hinweg. Unternehmen in die Lage versetzen, Trends zu erkennen, bevor Endbenutzer betroffen sind.
- **Selektierung:** Umsetzbare Zeitpunkt-Instanz-Metadaten, die zusätzlichen Kontext für die Instanzleistung bieten und die Fehlerbehebung beschleunigen.

- **Anwendung außerhalb der Instanz:** Zugriff auf Instanzleistungstelemetrie außerhalb der Instanz. Wenn ein Problem auftritt, können Organisationen unabhängig von der Instanzverfügbarkeit auf umsetzbare Daten zugreifen.
- **Berichterstellung:** Visualisieren Sie Instanzleistungstelemetriedaten im Laufe der Zeit, und generieren Sie schnell Berichte, die Sie an Ihre Business-Stakeholder weitergeben können, um Organisationen schneller, intelligenter und besser in ihrem Instanzleistungsmanagement zu machen.
- **Analytik:** Vergleichen Sie Metriken im Laufe der Zeit, um zu sehen, wie sich die Leistung im Allgemeinen entwickelt, oder um die Auswirkungen bestimmter Änderungen vor und nach zu bewerten.

Hauptvorteile

- **Verfügbarkeit rund um die Uhr:** Instance Observer ist eine cloudbasierte Anwendung außerhalb der Instanz, mit der Kunden Instanztelemetrie über Instanzen hinweg in einer einzigen Anwendung visualisieren können.
- **Instanzleistung verbessern:** Durch die Überwachung von Instanzleistungsmetriken in Echtzeit können Sie Probleme schnell identifizieren und beheben, die möglicherweise zu einer schlechten Leistung für Endbenutzer führen.
- **Betriebszeit erhöhen:** Proaktive Überwachung durch Instance Observer, der Sie über potenzielle Probleme informiert, bevor sie Ausfallzeiten verursachen, sodass Sie handeln können, bevor sie sich auf Ihre Benutzer auswirken.
- **Verbesserung der Fehlerbehebung:** Wenn Probleme auftreten, verfügen Sie über umsetzbare Zeitpunktmetadaten, die die Ursachenanalyse und die Zeit bis zur Behebung beschleunigen.
- **Ablenkungen beseitigen:** Mit Daten nahezu in Echtzeit können Sie und Ihr Team weniger Zeit damit verbringen, die benötigten Informationen zu finden, und mehr Zeit damit, die gewünschten Geschäftsergebnisse zu erzielen

i Hinweis:

Instance Observer ist mit ServiceNow[®] Mobilnicht verfügbar, kann jedoch über einen Browser auf Ihrem Mobilgerät aufgerufen werden.

Instance Observer-Komponenten

Komponente	Details
Startseite	Stellt einen Snapshot der Gesamtintegrität Ihrer Instanz bereit.
Leistung	Übersicht über Integritäts- und Leistungsmetriken von Instanzen und ermöglicht Detailinformationen zu bestimmten Datensätzen mit empfohlener Problembehandlung.
Verfügbarkeit	Live-Instanzverfügbarkeitsstatus anzeigen, der an die ServiceNow-Überwachung gebunden ist – Status „Nach oben/Aus“.
Aktivierung und Benachrichtigungen wichtiger Warnungen	Flexibilität, um Warnungen mit Schwellenwerten festzulegen, die für Ihre Geschäftsanforderungen

Komponente	Details
	spezifisch sind, und zu konfigurieren, wer in Ihrem Team Benachrichtigungen erhält, sowie die Methode.
Analysen	Zeigen Sie Vergleiche für die Leistung von Schlüsselmetriken im Zeitverlauf an.
Selektierung	Zeitpunkt-Instanz-Snapshot, der Metadaten zur Behebung von Live-Problemen bereitstellt
Berichte	Generieren Sie schnell Berichte zum Herunterladen und Freigeben für die Stakeholder Ihres Teams
Hilfe	Erhalten Sie Hilfe zu Instance Observer-Tools, Terminologieüberprüfung, Anleitungsvideos und relevanten Dokumenten.

Supportmatrix pro Auswirkungspaket

Einige Instance Observer-Berichterstellungsfunktionen variieren zwischen den Impact-Paketen, die Sie abonniert haben. Verweisen Sie auf das Support-Matrixdiagramm, oder wenden Sie sich an Ihr Account-Team, um weitere Informationen zu erhalten.

- ✓ = Unterstützt
- X = Nicht unterstützt

Funktion	Geführt	Erweitert	Gesamt
Instanzverfügbarkeit (Up/Down-Status) Details siehe Verfügbarkeit .	#	#	#
Leistungsvisualisierungsdiagramme (KPIs) Unter Leistung finden Sie weitere Details.	#	#	#
Reporting Details siehe Berichte .	Selektiv	Vollständig	Vollständig
Warnungen Details siehe Aktivierung und Benachrichtigungen wichtiger Warnungen .	X	#	#
Analysen Details siehe Analysen .	X	X	#
Anomalie-Erkennung	X	X	#
Datenaufbewahrung	45 Tage	6 Monate	6 Monate

 Hinweis:

Weitere Informationen zum Abonnementsupport finden Sie unter [Auswirkungspakete](#).

Einschränkungen der Servicefreundlichkeit

i Hinweis:

Instance Observer ist für Kunden in Commercial und Government Community Cloud (GCC)-Umgebungen verfügbar. E/A ist derzeit in anderen regulierten oder lokalen Umgebungen nicht verfügbar.

Startseite

Die Homepage bietet einen Snapshot der Gesamtintegrität Ihrer Instanz.

Greifen Sie auf wertvolle Einblicke in die Instanzverfügbarkeit, grundlegende Rechenzentrumsinformationen, einschließlich allgemeiner Informationen zu Datenbankkonten, Anzahl der Benutzertransaktionen, Antwortzeiten und mehr, zu.

Navigieren zu **Auswirkung > Plattformintegrität > Überwachen > Instance Observer**.

The screenshot shows the Instance Observer dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Performance', 'Availability', 'Alerts', 'Analytics', 'Triage', 'Reports', and 'Help'. Below this is a 'What's New' section with a 'Release note' button. The main content area is divided into three sections:

- Your production instances and instance observer KPIs (Last 24 hours):** A table with columns: Instance Name, Instance Type, Primary Database, User Transaction Count, Average Response Time, and SQL Response Time. The data row shows 'sndemo' with a Primary Database of '14.22TB', User Transaction Count of '86.75/min', Average Response Time of '0.90s', and SQL Response Time of '0.92s'. A 'View all Instances' link is below the table.
- Instance Availability:** A table with columns: Instance, Instance Type, and Instance Availability. The data row shows 'sndemo' with a green checkmark in the availability column. A 'View all Instances' link is below.
- Alerts (Last 24 hours):** A table with columns: Instance, Instance Type, Monitoring Alerts, and Self-Service Alerts. The data row shows 'sndemo' with 2 Monitoring Alerts and 0 Self-Service Alerts. A 'View all Instances' link is below.

i Hinweis:

Die Unterstützung von Instance Observer **Alerts** ist nur für Advanced- und Total-Pakete von ServiceNow Impact verfügbar.

Leistung

Überwachen Sie alle Ihre Instanzen rund um die Uhr an einem Ort mit Metriken und Warnungen zu Leistung und Verfügbarkeit in Instance Observer. Generieren Sie verschiedene Übersichtsdiagramme für Integritäts- und Leistungsmetriken von Instanzen, und zeigen Sie mithilfe der empfohlenen Fehlerbehebung Detailinformationen zu bestimmten Datenpunkten an.

Treffen Sie datengesteuerte Entscheidungen basierend auf Ihren Benutzern, Ihrer Plattform und Ihren Anwendungen, greifen Sie auf nahezu Echtzeit- und historische Instanzleistungstelemetriedaten zu, und visualisieren Sie Instanzleistungstelemetriedaten proaktiv über Instanzen hinweg mit Zeitpunktmetadaten.

Hauptvorteile

- Zeigen Sie historische Trends von Leistungsdaten an.
- Identifizieren und untersuchen Sie Leistungsanomalien.

- Zeigen Sie bestimmte Jobs und Transaktionen an, die zu einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt werden.
- Greifen Sie auf einen detaillierten Einblick in ausgewählte Leistungsmetriken zu

Erste Schritte mit Leistungsdiagrammen

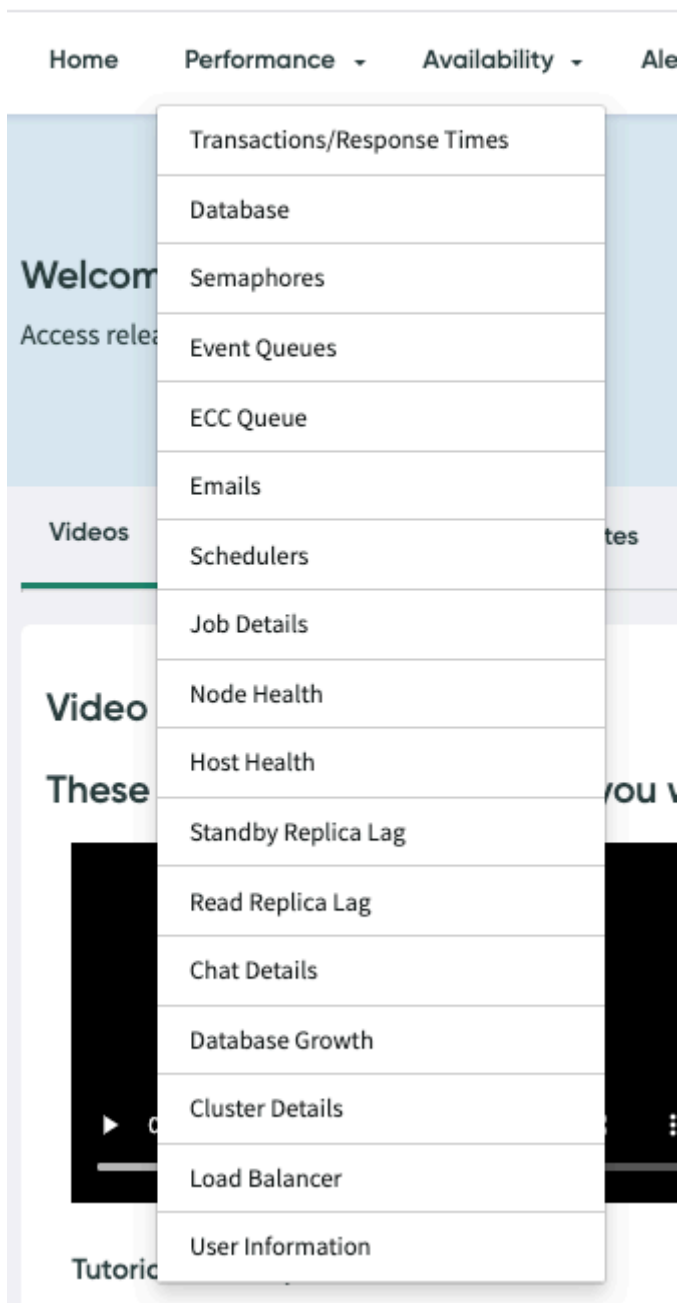
Befolgen Sie diese Schritte, um Leistungsdiagramme mit Instance Observer zu generieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Plattformintegrität > Überwachen > Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü „**Leistung**“ die auszuwertende Telemetrieoption aus.



3. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus:

- Instanz
- Datumsbereich
- Metriken (Die verfügbaren Metriken hängen vom ausgewählten Bericht ab.)
- Optionen und Add-ons

4. Wählen Sie Snapshot abrufen aus.

i Hinweis:

Für Berichte und Diagramme verfügbare Optionen:

- Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen, oder entfernen Sie den Eintrag.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
- Wählen und ziehen Sie das Diagramm, um Detailinformationen anzuzeigen.
- Laden Sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
- Ändern Sie den Berichtstyp.

Erkennung von Anomalien

Instance Observer erkennt proaktiv die Anomalien für zyklische oder nicht zyklische Metriken unter dem Leistungsdiagramm für das Impact Total-Paket in Produktionsinstanzen. Anomalien stellen Metrikausreißer dar, die auf Verlaufsmustern basieren. Nicht jede Anomalie stellt möglicherweise ein Problem dar, benachrichtigt Sie jedoch, und Sie entscheiden über die Relevanz und konfigurieren die Warnungen entsprechend.

Zyklische Metriken treten als vollständiger Satz von Events auf, die sich regelmäßig in derselben Reihenfolge oder in einem regelmäßig wiederholten Zeitraum wiederholen. Nicht zyklische Metriken sind Metriken, die sich irregulär oder in zufälligen, weniger vorhersehbaren Zeiträumen wiederholen. Eine Anomalie, auch als Ausreißer bezeichnet, ist ein Datenpunkt, der ungewöhnlich oder selten ist oder nicht den erwarteten Mustern oder der Verteilung der Daten entspricht.

Es werden fünf zyklische Metriken nachverfolgt:

- **Transaktionsanzahl:** Die instanzweite Summe aller UI-Transaktionen eines internen Typs, der als *UI_TYPE* bezeichnet wird.
- *Serverantwortzeit: Die durchschnittliche oder durchschnittliche Ausführungszeit für UI_TYPE-Transaktionen.*
- **SQL-Antwortzeit:** Der gemeldete Durchschnitt der Datenbankantwortzeit, gemessen auf der Anwendungsebene, die beginnt, wenn eine Abfrage an die Datenbank gesendet wird, und endet, wenn die Antwort eingegangen ist.
- **Semaphor-Mittelwert:** Die durchschnittliche Anzahl der Endbenutzertransaktionen, die gleichzeitig über einen Zeitraum von einer Minute verarbeitet werden.
- **Knotenarbeitsspeicher Max.:** Der maximal verwendete Arbeitsspeicher in MB pro Knoten an einem bestimmten Datenpunkt im Verlauf. Dieser Wert liegt im Allgemeinen zwischen 1000 MB und 2048 MB.

User Transaction Count

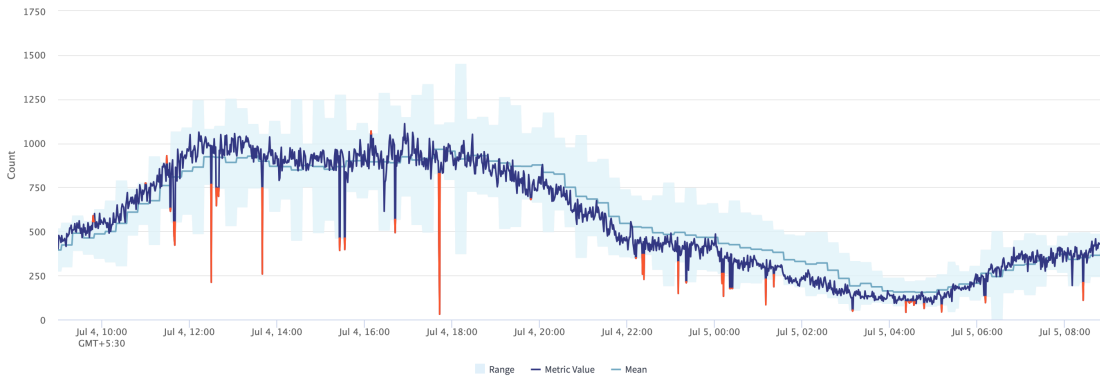
Transaction count is the instance-wide sum of all transactions of a certain type known as "UI_TYPE". Essentially can be considered to cover only "clas...Show More

Default Anomalies 41 Alert 0

Jul 4, 2023 09:00 AM - Jul 5, 2023 09:00 AM

How anomalies are calculated and plotted

Anomalies Past Period Trend
41 50 9↓



- Die x-Achse stellt die Zeit dar, und die y-Achse stellt die tatsächlichen Metriken gemäß dem ausgewählten Datumsbereich dar. Das Liniendiagramm zeigt beispielsweise die Transaktionsanzahlwerte im Zeitverlauf an. Anomalien werden im Diagramm durch eine rote Farbcodierung gekennzeichnet und stellen das Auftreten einer Anomalie in den Daten dar. Die Platzierung der roten Markierung hängt von den Kriterien oder dem Algorithmus ab, die zum Erkennen von Anomalien verwendet werden.
- Der Bereich stellt die obere und untere Grenze mit einer Normalverteilung der Metriken basierend auf ihrem Verlaufsdatensatzmuster dar.
- Die Mittellinie stellt den vierwöchigen Durchschnittswert der Metriken dar, um die Abweichung zu einem bestimmten Zeitpunkt zu vergleichen.

Auftragsanomalien-Erkennung

Auftragsanomaliediagramme verfolgen die Anzahl der geplanten Aufgaben, die gleichzeitig ausgeführt werden, für jede Stunde des Tages mit der Überlagerungsmetrik der durchschnittlichen Transaktionsanzahl für jede Stunde nach. Alle Balken im Diagramm, die eine oder mehrere anomale Aufgaben aufweisen, werden rot hervorgehoben. Wählen Sie den Detaillink des Balkendiagramms aus, um die Details auf Positionsebene anzuzeigen.

Auftragsdetails stellen die stündlich geplanten Aufgaben zusammen mit den jeweiligen durchschnittlichen Transaktionen dieser Instanz dar.



Führen Sie einen Drilldown von der Anzahl der stündlich geplanten Aufgaben zu einer einzelnen Serienaufgabe für eine beliebige Tageszeit und weiter zum Ausführungsmuster derselben Aufgabe aus den letzten sieben Tagen durch. Dies kann dazu beitragen, die End-to-End-Ursachenursache für Aufgaben zu ermitteln, deren Abschluss normalerweise eine konstante Zeit in Anspruch nimmt und bei denen die Ausführungszeit unerwartet erheblich zunimmt oder abnimmt, was auf ein mögliches Leistungsproblem hinweist.



Planen Sie Aufgabenkriterien

Damit die Aufgabe als geplante Aufgabe betrachtet wird, muss sie mindestens eines der folgenden Kriterien erfüllen:

- Die Aufgabe wird für jeden Wochentag mindestens einmal ausgeführt.
- Die Aufgabe wurde in den letzten vier Wochen mindestens einmal pro Woche ausgeführt.

Berechnung der durchschnittlichen Transaktionsanzahl

Für jede Stunde an einem bestimmten Tag wird die Summe der Transaktionsanzahl der letzten vier Wochen für denselben Tag und dieselbe Stunde gemittelt. Zum Beispiel, indem die Summe der Transaktionsanzahlen der letzten vier Montags für die vierte Stunde abgerufen und die Werte für die endgültige Berechnung gemittelt werden.

Identifizierung der Auftragsanomalie

Für die letzten vier Wochen wird für jede Stunde, in der die Aufgabe ausgeführt wurde, die durchschnittliche Dauer mit dem Standardabweichungswert berechnet, der dem Mittelwert entspricht, plus 5 multipliziert mit dem Standardabweichungswert.

Dieser Wert dient als oberer Bereich für die Aufgabe für diese Stunde, wenn die Aufgabe zur vierten Stunde ausgeführt wird und in den letzten vier Wochen die durchschnittliche Dauer einer Aufgabe zu diesem Zeitpunkt zehn Minuten und die Standardabweichung zwei Minuten beträgt, die Der obere Bereich ist $10 + (5 \cdot 2) = 20$ Minuten.

Wenn die Ausführung der aktuell ausgeführten Aufgabe mehr als 20 Minuten dauert, wird die Aufgabe als Anomalie identifiziert.

Anomalieantwort

Nicht alle Anomalien stellen ein Problem dar, aber die Ausreißer, die basierend auf Verlaufsmustern erkannt wurden. Konfigurieren Sie Warnungen entsprechend, nachdem Sie die Relevanz der erkannten Anomalie analysiert haben. Weitere Informationen zu Warnungen finden Sie unter [Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen](#).

Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen

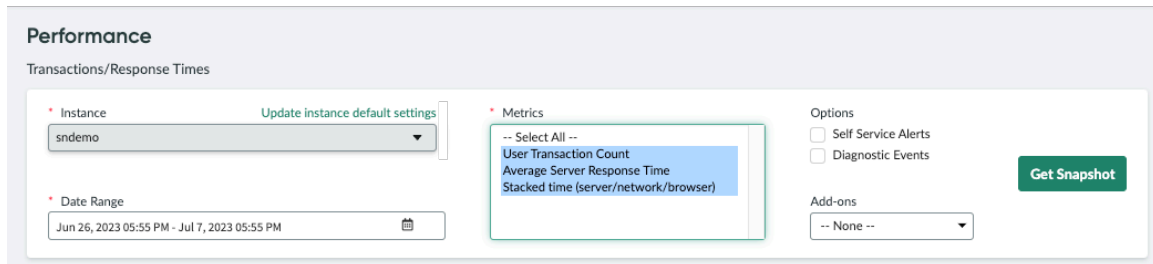
Konfigurieren Sie Anomaliewarnungen basierend auf Metrikausreißern in Verlaufsmustern in Instance Observer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Plattformintegrität > Überwachen > Instance Observer**.
2. Wählen Sie im Menü „**Leistung**“ die Option **Transaktionen/Antwortzeiten** aus.



3. Wählen Sie die Berichtsoptionen aus:

- Instanz
- Datumsbereich
- Metriken
- Optionen:
 - Selfservice-Warnungen
 - Diagnostikereignisse
- Add-ons

4. Wählen **Sie Snapshot abrufen** aus.

i Hinweis:

Für Berichte und Diagramme verfügbare Optionen:

- Wählen Sie einen Datenpunkt aus, um zusätzliche Aktionen anzuzeigen, oder entfernen Sie den Eintrag.
- Klicken Sie mit der rechten Maustaste, um einen Datenpunkt zu isolieren.
- Wählen und ziehen Sie das Diagramm, um Detailinformationen anzuzeigen.
- Laden Sie in PNG-, SVG- oder CSV-Dateien herunter, oder zeigen Sie Transaktionen in der Instanz an.
- Ändern Sie den Berichtstyp.

Edit alert configuration

Transactions (Drop) - Instance Critical



5. Optimieren Sie die Warnungen mithilfe der aufgeführten Optionen.

- Legen Sie beispielsweise einen Schwellenwert fest, der eine Warnung auslöst, wenn die Anomalien der Transaktionsanzahl länger als 10 Minuten bestehen bleiben oder eine bestimmte Anzahl von Standardabweichungen vom Mittelwert kontinuierlich für mehr als 10 Minuten über bzw. unter dem Bereich überschritten werden. Auftragsanomalien zielen auf die obersten X % der anomalen Aufträge basierend auf der Ausführungszeit ab und verfolgen die Details dieser Aufträge nach.
- Testen und optimieren Sie die Warnungen, indem Sie die Persistenzzeit simulieren, das Anomaliefenster von 5, 10, 15 Minuten usw. auswählen oder die oberen 5,10 oder 15 Prozent der Aufgaben auswählen und überprüfen, ob Warnungen korrekt ausgelöst werden. Passen Sie bei Bedarf den Warnungsschwellenwert an, um sicherzustellen, dass das System aussagekräftige und umsetzbare Warnungen bereitstellt.
- Wählen Sie die geeignete Methode zum Senden von Warnungen basierend auf Ihren Anforderungen aus. Dies kann E-Mail-Benachrichtigungen, SMS-Nachrichten oder Integration umfassen.
- Überwachen Sie kontinuierlich die vom System generierten Warnungen. Überprüfen Sie die erkannten Anomalien regelmäßig, um die zugrunde liegenden Ursachen zu verstehen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, z. B. die Untersuchung potenzieller Probleme oder die Durchführung weiterer Analysen.

Anomalie-Erkennungsalgorithmus

Instance Observer führt die Anomalie-Erkennung über das statistische Z-Punktzahl-Modell durch, das andernfalls als univariate Methode bezeichnet wird.

Die Anomalie-Erkennung analysiert einen Satz von fünf Metriken: Max. Arbeitsspeicher, Semaphor-Mittelwert, SQL-Antwortzeit, Serverantwortzeit und Transaktionsanzahl. Das Erkennungsmodell wurde anhand von Stichproben mit mehreren Instanzen von Daten auf täglicher, wöchentlicher und monatlicher Ebene validiert.

Metriken, die Anomalien mit dem Z-Punktzahl-Modell darstellen, sind Transaktionsanzahl, Serverantwortzeit und SQL-Antwortzeit. Metriken, die Anomalien mit einem auf dem oberen Schwellenwert basierenden Ansatz darstellen, sind „Semaphore Mean“, „Knoten max. Speicher“ und „Auftragsausführung“. Weitere Informationen zu den fünf Metriken finden Sie unter [Erste Schritte mit Leistungsdiagrammen](#).

Auf oberem Schwellenwert basierende Methodik

Bei der auf dem oberen Schwellenwert basierenden Methode werden Metriken mit einer Ausschöpfungsgrenze verwendet. Beispiel: Metrik A mit einem Semaphore-Mittelwert von 14 oder 16, die auf der -Plattform verwendet wird, um die Anzahl der Transaktionen zu begrenzen, die gleichzeitig auf einem Knoten auftreten können, um Ressourcen auf dem Knoten zu schützen. Metrik B, Arbeitsspeicher max. 2 GB, wobei jeder Knotenarbeitsspeicher eine vordefinierte maximale Kapazität aufweist. In allen solchen ähnlichen Fällen ist die Situation nur dann alarmierend, wenn die Metriken näher an der Erschöpfungsgrenze liegen. Selbst wenn die Abweichung höher als der Mittelwert, aber niedriger als die Ausschöpfungsgrenze ist, führt der Schwellenwert nicht zu einem Alarm.

Z-Punktzahl-Methodik

Eine Z-Punktzahl ist ein numerisches Maß, das die Beziehung zwischen einem Wert und dem Mittelwert einer Gruppe von Werten beschreibt. Die Z-Punktzahl wird in Standardabweichungen vom Mittelwert gemessen. Wenn eine Z-Punktzahl 0 ist, ist die Datenpunktzahl identisch mit der mittleren Punktzahl.

Die Formel für die Berechnung einer Z-Punktzahl lautet $z = (x - \mu) / s$;

- x : Die Rohpunktzahl der Daten als gleitender Durchschnitt der letzten 15 Minuten
- *Mikro*: Der Mittelwert der Datenauffüllung, der dem Durchschnitt der letzten vier Wochen am selben Tag, zur gleichen Stunde und zur gleichen Minute entspricht
- s : Die Standardabweichung der Datenauffüllung

Bei der Berechnung von Z-Punktzahlen oder Vergleichen ist es wichtig, diese Muster der analysierten Daten mit inhärenten zyklischen Mustern zu berücksichtigen. Zyklizität bezieht sich in einem Datensatz auf sich wiederholende Muster, die in regelmäßigen Abständen auftreten, z. B. in täglichen, wöchentlichen oder saisonalen Zyklen. Beispielsweise können Verkaufsdaten während der Feiertagszeiten höhere Werte und außerhalb der Spitzenzeiten niedrigere Werte aufweisen.

Die Zyklizitätspunktzahl ist die Ähnlichkeit zwischen zwei Reihen, die die Ähnlichkeit zwischen zwei Vektoren messen. Sie trägt dazu bei, sicherzustellen, dass das Z-Punktzahl-Modell zuverlässige Einblicke bietet und echte Anomalien oder Ausreißer unter Berücksichtigung der natürlichen Muster der Daten identifiziert.

Die zyklische Punktzahl wird auf Instanzebene mit einer Datenauswahl von vier Wochen berechnet, die in Zwei-Wochen-Vektorschritten ohne Wochenenden unterteilt ist. Die Punktzahl gibt die Ähnlichkeitspunktzahl zwischen den beiden zurück, wobei eine höhere Punktzahl auf einen besser ausgerichteten Ähnlichkeitstrend in den verglichenen Vektordaten hinweist.

Verfügbarkeit

Live-Instanzverfügbarkeitsstatus anzeigen, der an die ServiceNow-Plattformüberwachung gebunden ist – Status nach oben/nach unten

Aktivierung und Benachrichtigungen wichtiger Warnungen

Verwenden Sie die Funktion „Instance Observer Key Alerts Activation“, um Warnungen mit Verlaufsschwellenwerten aus Vier-Wochen-Schritten flexibel festzulegen, die auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind, und zu konfigurieren, wer in Ihrem Team Benachrichtigungen erhält.

Übersicht

Durch die Aktivierung von Schlüsselwarnungen erhalten Sie proaktive Warnungen zu gleitenden Durchschnitten, einer Statistik, die die durchschnittliche Änderung in einer Datenreihe im Zeitverlauf für sechs kritische Metriken erfasst:

- 1. Transaktionsinstanz (erhöhen):** Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Transaktion für einen bestimmten Zeitraum um einen bestimmten Prozentsatz des historischen Medians zunimmt.
- 2. Transaktionsinstanz (verwerfen):** Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Transaktion um einen bestimmten Prozentsatz des historischen Medians für einen bestimmten Zeitraum abgefallen ist.
- 3. Antwortzeit – Instanz:** Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Antwortzeit größer als der historische Median in einem bestimmten Zeitraum ist.
- 4. Datenbankantwortzeit:** Gibt an, dass der gleitende Durchschnitt der Datenbankantwortzeit größer als der historische Median in einem bestimmten Zeitraum ist.
- 5. Standard-Semaphor-Mittelwert:** Gibt an, dass sich der Standard-Semaphor-Mittelwert den Grenzen der maximalen Gleichzeitigkeit um einen bestimmten Faktor in einem bestimmten Zeitraum nähert.
- 6. Standard-Semaphor-Warteschlangentiefe:** Gibt an, dass sich die Standard-Semaphor-Warteschlangentiefe den Grenzen der maximalen Warteschlangentiefe um einen bestimmten Faktor in einem bestimmten Zeitraum nähert.

Hinweis:

Es ist wichtig zu beachten, dass möglicherweise nicht jede Benachrichtigung ein Problem darstellt. Darüber hinaus weist sie auf einen Datenpunkt hin, der ungewöhnlich ist oder nicht den erwarteten Mustern für diese bestimmte Metrik entspricht. Benutzer können bei Bedarf proaktiv sein und entsprechend auf eine Benachrichtigung reagieren, um zukünftige Probleme zu vermeiden.

Instance Observer verwendet den P-Score, um die Instanznutzung zu bewerten, und berechnet dann die Schwellenwerte ausschließlich für diese Instanzen. Die P-Punktzahl ist eine Bewertung, die durch die Anzahl der Transaktionen in einer Instanz bestimmt wird und eine höhere Punktzahl ergibt, wenn die Transaktionen der Instanz durchgängig stabil bleiben.

- Wenn eine Instanz die erforderliche P-Punktzahl für die Berechtigung erreicht, sehen Benutzer ein Banner, in dem sie sich für die Aktivierungsfunktion von Warnungen entscheiden können. Benutzer erhalten intelligente Schwellenwerte unter der **empfohlenen E/A** -Bedingung für alle sechs aus Verlaufsdaten abgeleiteten Metriken.
- Wenn eine Instanz eine niedrige P-Punktzahl aufweist, ist das Banner zur Aktivierung der Warnungsaktivierungsfunktion nicht sichtbar. Der P-Score wird regelmäßig aktualisiert, und wenn die Instanzen in Zukunft zunehmen, wird die Option zur Aktivierung der Warnungsaktivierungsfunktion angezeigt. Schwellenwerte werden automatisch wöchentlich für Instanzen aktualisiert, die die minimalen P-Punktzahl-Kriterien erfüllen.

Konfigurieren Sie wichtige Warnungen

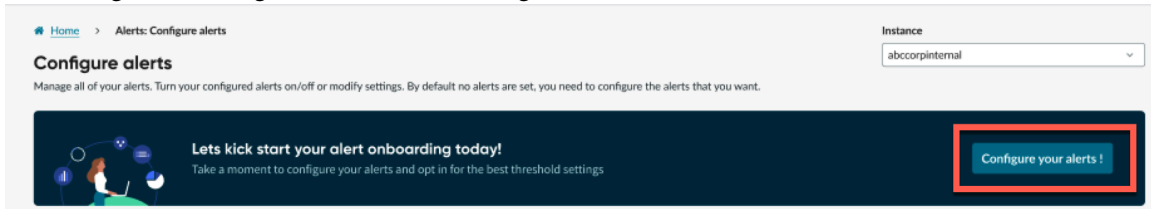
Befolgen Sie diese Schritte, um wichtige Warnungen in einer Instanz zu konfigurieren, in der noch keine kritischen Warnungen konfiguriert wurden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Plattformintegrität > Überwachen > Instance Observer > Warnungen > Konfigurieren Sie Warnungen.**



Ein Benachrichtigungsbanner wird angezeigt.

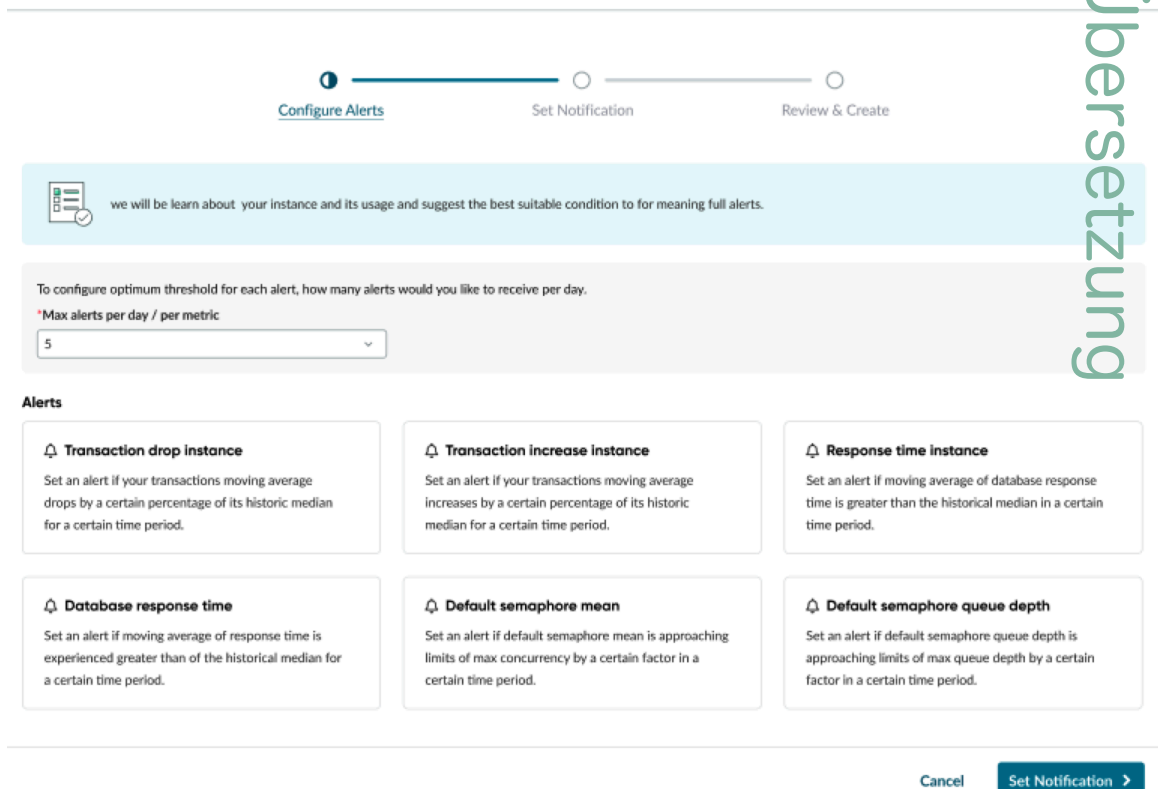
2. Wählen **Sie Konfigurieren Ihrer Warnungen!**

Warnungen für vom System ausgewählte Metriken werden angezeigt.

3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Max. Warnungen pro Tag/pro Metrik** bis zu fünf Warnungen aus, die für jede Metrik pro Tag empfangen werden sollen.

Die maximale Anzahl der ausgewählten Warnungen bezieht sich auf jede der sechs verfügbaren Systemmetriken. Wenn Sie maximal zwei Warnungen für jede Metrik auswählen, erhalten Sie 12 Warnungen als maximale Anzahl von Warnungen pro Tag, z. B. (2 Warnungen) X (6 Metriken) = 12 Warnungen. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC

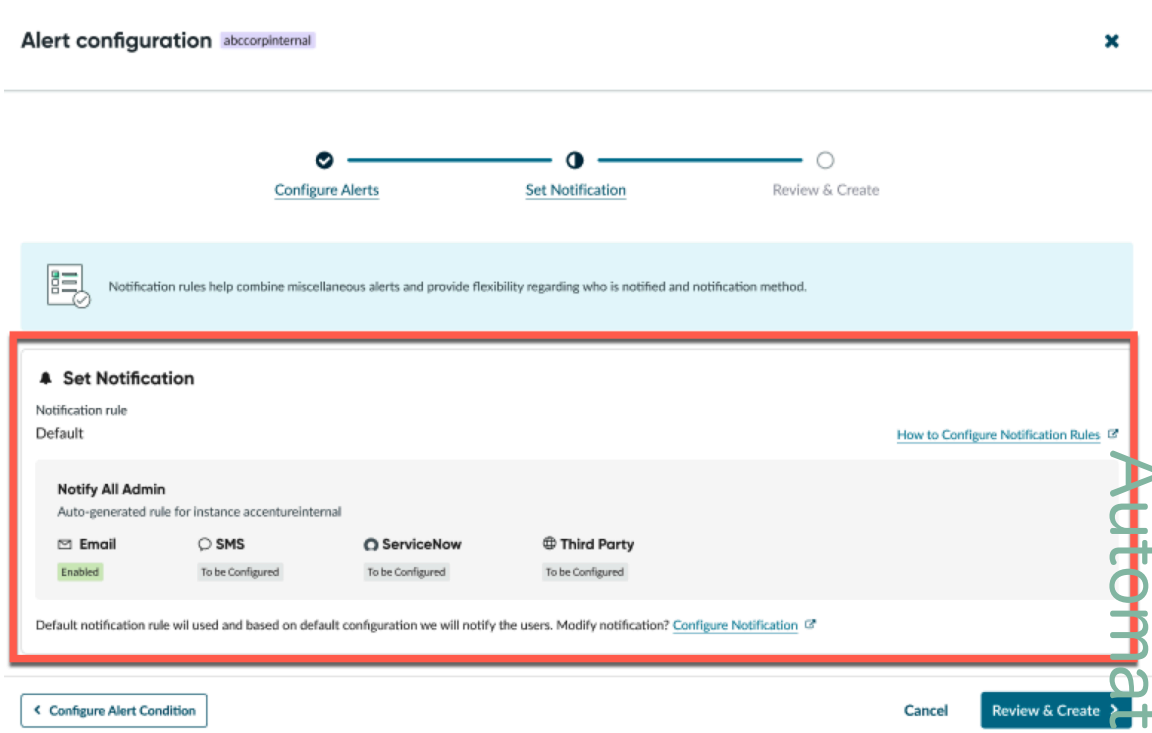
Alert configuration abccorinternal



zurückgesetzt.

4. Wählen **Sie Benachrichtigung festlegen aus.**

Die Warnungskonfigurationsseite wird geladen, und die **Standardbenachrichtigungsregel** wird automatisch

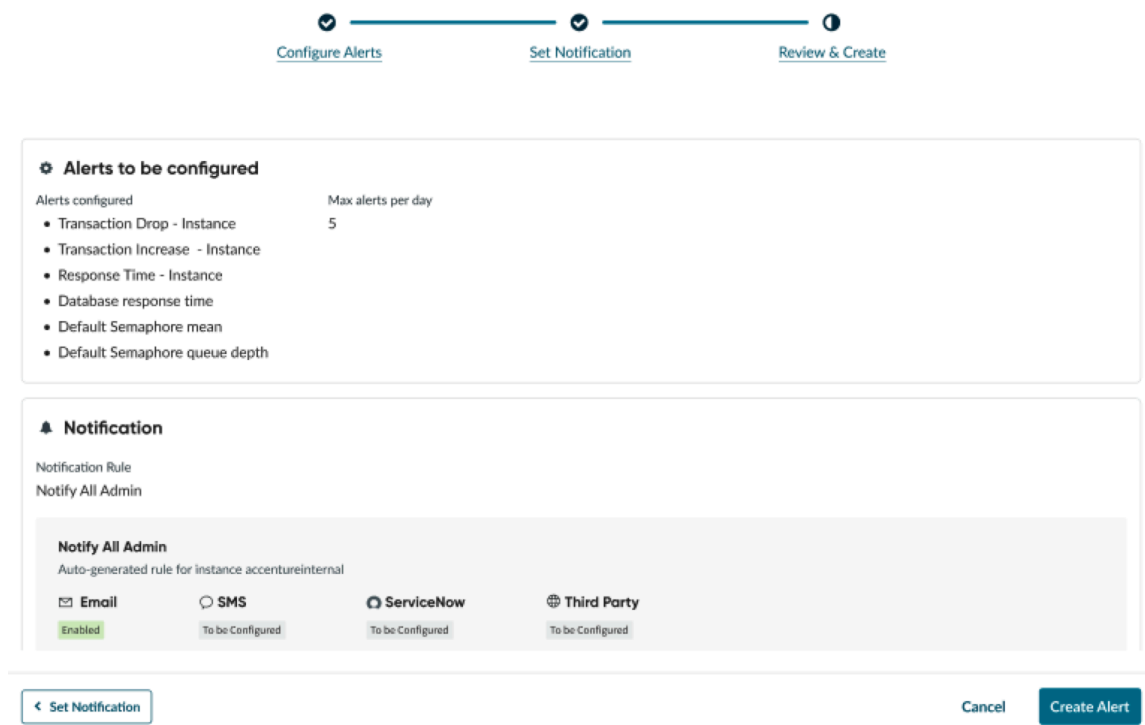


ausgewählt.

5. Wahlweise: Wählen Sie **Benachrichtigung konfigurieren** aus, um eine benutzerdefinierte Regel zu erstellen.

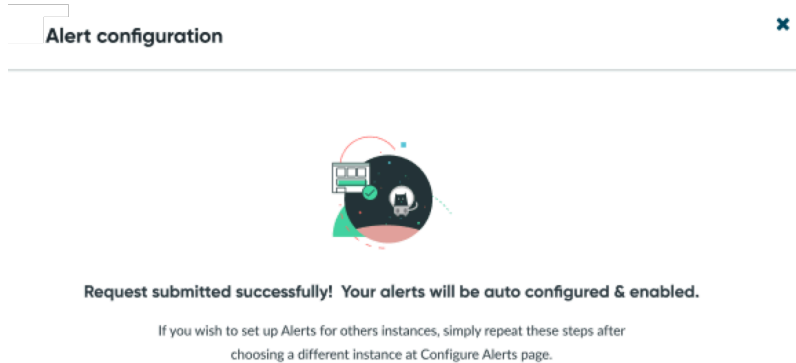
Der Link **zum Konfigurieren von Benachrichtigungsregeln** enthält Informationen zur Erstellung benutzerdefinierter Benachrichtigungen. Zu den Regeloptionen gehören Regelname, Empfänger und Benachrichtigungsmethoden.

6. Wählen Sie **Überprüfen und erstellen** aus, um die Zusammenfassung der zu konfigurierenden Warnungen und die Benachrichtigungsregel anzuzeigen.



Automatische Übersetzung

7. Wählen **Sie Warnung erstellen** oder **Benachrichtigung festlegen** aus, um zur Konfigurationsseite für Benachrichtigungen zurückzukehren.
Eine Benachrichtigung wird angezeigt, um die Warnungskonfiguration zu bestätigen.



Ergebnisse

Nach der Übermittlung der Anforderung werden alle sechs Warnungen automatisch aktiviert, ein manueller Eingriff ist nicht erforderlich. Wenn Sie den Warnungsschwellenwert anzeigen möchten, navigieren Sie zu „Warnungskonfiguration **bearbeiten**“, um auf die **empfohlene E /A-Bedingung** zuzugreifen.

i Hinweis:

Wenn eine oder mehrere der sechs verfügbaren Warnungen nicht automatisch aktiviert werden, war für diese bestimmte Metrik aufgrund der eingeschränkten Verwendung in der Instanz kein Schwellenwert verfügbar.

Generieren von Schwellenwerten für wichtige Warnungen

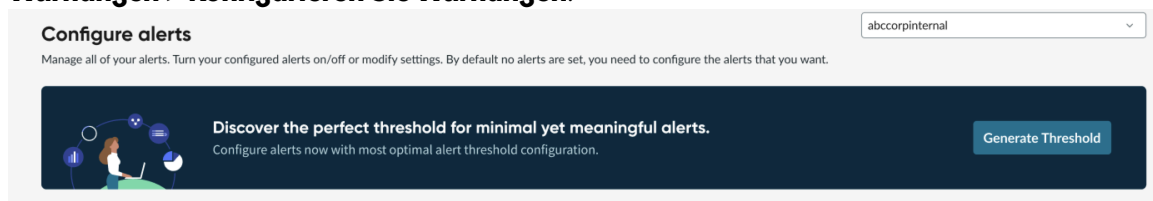
Für eine Instanz, in der bereits kritische Warnungen konfiguriert wurden, können Sie verbesserte Schwellenwerte für den Empfang von erweiterten oder minimalen Warnungen erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Plattformintegrität > Überwachen > Instance Observer > Warnungen > Konfigurieren Sie Warnungen.**



Ein Benachrichtigungsbanner wird angezeigt. Wenn das Banner zur Konfiguration von Warnungen auffordert, finden Sie weitere Informationen unter [Konfigurieren Sie wichtige Warnungen](#).

2. Wählen **Sie Schwellenwert generieren aus.**
Der Bildschirm Warnungskonfiguration wird angezeigt.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Max. Warnungen pro Tag/pro Metrik** bis zu fünf Warnungen aus, die für jede Metrik pro Tag empfangen werden sollen.
Die maximale Anzahl der ausgewählten Warnungen bezieht sich auf jede der sechs verfügbaren Systemmetriken. Wenn Sie maximal zwei Warnungen für jede Metrik auswählen, erhalten

Sie 12 Warnungen als maximale Anzahl von Warnungen pro Tag, z. B. (2 Warnungen) X (6 Metriken) = 12 Warnungen. Die Warnungsanzahl wird täglich um 00:00 UTC

To configure optimum threshold for each alert, how many alerts would you like to receive per day?

• Max alerts per day / per metric

Alerts

<p>🔔 Transactions (Drop) - Instance Set an alert if your transactions moving average drops by a certain percentage of its historic median for a certain time period.</p>	<p>🔔 Transactions (Increase) - Instance Set an alert if your transactions moving average increases by a certain percentage of its historic median for a certain time period.</p>
<p>🔔 Response Time - Instance Set an alert if moving average of response time is experienced greater than of the historical median for a certain time period.</p>	<p>🔔 Database Response Time Set an alert if moving average of database response time is greater than the historical median in a certain time period.</p>
<p>🔔 Default Semaphore (Mean) Set an alert if default semaphore mean is approaching limits of max concurrency by a certain factor in a certain time period.</p>	<p>🔔 Default Semaphore (Queue Depth) Set an alert if default semaphore queue depth is approaching limits of max queue depth by a certain factor in a certain time period.</p>

zurückgesetzt.

4. Wählen Sie Absenden.

Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt.

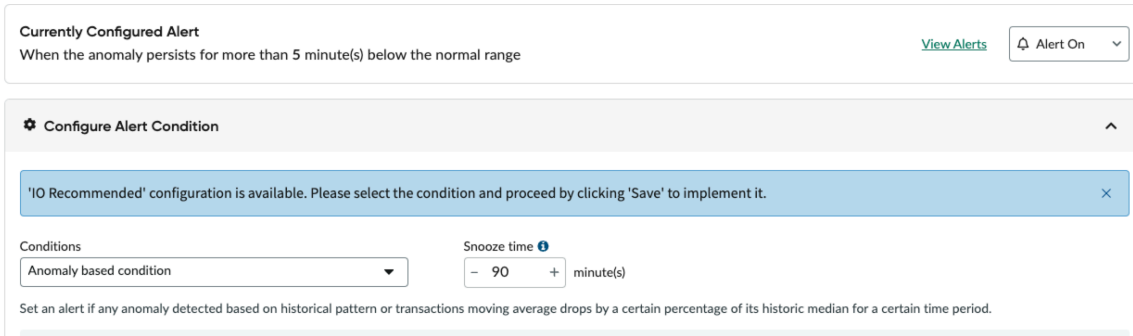
Alert configuration



Your new alert thresholds are available now
You need to accept & save the conditions under each alert to start using ServiceNow recommended threshold.

5. Navigieren zu Bearbeiten Sie die Warnungskonfiguration.

Ein blaues Informationsbanner mit einer empfohlenen Warnungskonfiguration wird angezeigt.



6. Wählen Sie das Banner Warnungsbedingung **konfigurieren** aus.

7. Wählen Sie **Speichern**.

8. Wiederholen Sie diese Schritte für die verbleibenden Warnungen.

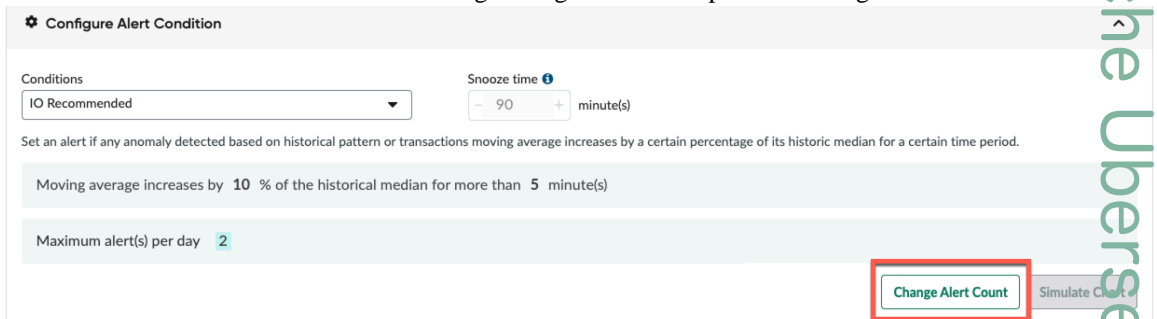
i Hinweis:

Wenn ein Warnungsbedingungsbanner für eine der sechs Warnungsbedingungen nicht verfügbar ist, sind zu diesem Zeitpunkt keine Schwellenwertdaten für diese bestimmte Metrik verfügbar. Die Schwellenwerte werden regelmäßig aktualisiert, und die Empfehlungen werden verfügbar.

Nachdem Warnungen mit den empfohlenen Schwellenwerten aktiviert wurden, können die Details manuell aktualisiert werden.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie für eine ausgewählte Metrik Warnungsbedingung **konfigurieren** aus.

10. **Wahlweise:** Wählen Sie beim Bearbeiten einer Warnungskonfiguration die Option Warnungszahl



ändern aus.

11. **Wahlweise:** Wählen Sie einen maximalen Warnungswert von bis zu fünf aus, und wählen Sie

Change alert count

⚠ Changing the Max alert count will change the threshold for this metric & new updated threshold will be applied automatically for alerting.

How many alerts do you want receive per day for a metric?

*Max alerts per day / metric

5

Cancel Submit

Absenden.

Nachdem der Change übermittelt wurde, wird der vorab berechnete Schwellenwert basierend auf der neuen maximalen Warnungszahl für die spezifische Metrik abgerufen. Sie kehren zum Fenster „Warnungskonfiguration bearbeiten“ zurück.

12. Klicken Sie im Fenster „Warnungskonfiguration bearbeiten“ auf **Speichern**, um die Änderungen zu übernehmen.
13. Wiederholen Sie den gleichen Vorgang für jede Warnung, um zusätzliche Metrikwarnungskonfigurationen zu bearbeiten.

i Hinweis:

Wenn Sie maximal drei Warnungen pro Tag auswählen, erhalten Sie möglicherweise bis zu drei Warnungsbenachrichtigungen pro Tag für diese bestimmte Metrik. Die Warnungszahl wird täglich um 00:00 UTC zurückgesetzt.

Analysen

Zeigen Sie Vergleiche für die Leistung von Schlüsselmetriken im Laufe der Zeit mit dem Impact Total-Paket an.

Datensätze vergleichen (Release, Daten)

Vergleichen und verstehen Sie Metriken für zwei Releases/Patches, um die Auswirkungen von Änderungen anzuzeigen

Top-Transaktionen

Analysieren und vergleichen Sie Ihre Top-Transaktionen für eine bestimmte Instanz in einem ausgewählten Datumsbereich.

Abfragemuster

Visualisieren Sie Trends und überlagern Sie Schlüsselmetriken, um die Auswirkungen anzuzeigen

Selektierung

Zeitpunkt-Instanz-Snapshot, der Metadaten zur Behebung von Live-Problemen bereitstellt.

Berichte

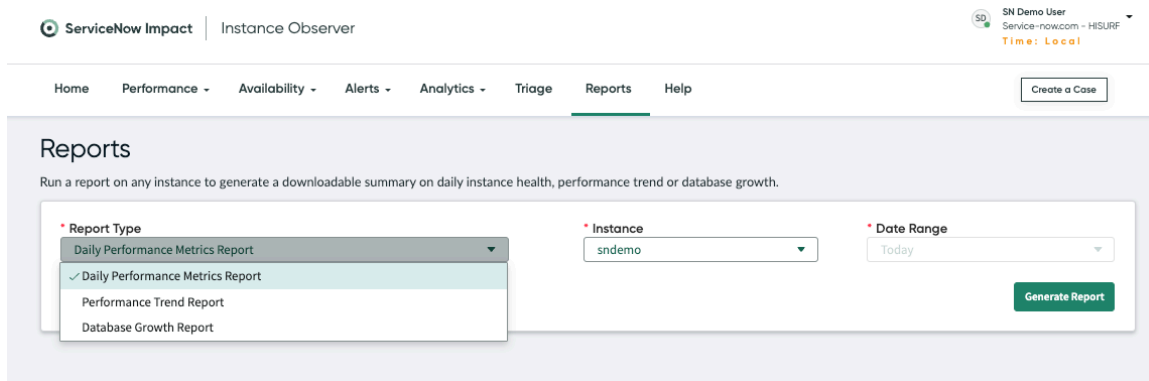
Generieren Sie schnell Berichte zum Herunterladen und Freigeben für Ihre Stakeholder, um Organisationen schneller, intelligenter und besser in ihrem Instanz-Leistungsmanagement zu machen.

Visualisieren Sie die Instanzleistungstelemetrie im Laufe der Zeit, und generieren Sie schnell Berichte, die Sie mit Ihrem Team und Ihren Stakeholdern teilen können.

Führen Sie einen Bericht für eine beliebige Instanz aus, um eine herunterladbare Zusammenfassung der täglichen Instanzintegrität, des Leistungstrends oder des Datenbankwachstums zu generieren.

Passen Sie in wenigen Schritten verschiedene Berichte an, die auf Ihre Geschäftsanforderungen zugeschnitten sind.

Navigieren zu **Instance Observer > Berichte > .** Wählen Sie den **Berichtstyp**, die **Instanz** und den **Datumsbereich** für den Bericht aus.



Um zusätzliche Informationen zu einem Bericht zu erhalten, wählen Sie **Hilfe > Metriken** aus dem Hauptmenü und wählen Sie die Option aus dem Menü auf der rechten Seite aus.

Supportmatrix pro Auswirkungspaket

Einige Instance Observer-Berichterstellungsfunktionen variieren zwischen den Impact-Paketen, die Sie abonniert haben. Weitere Informationen finden Sie in der Support-Matrix.

- ✓ = Unterstützt
- X = Nicht unterstützt

Leistungsberichte unterstützen die Matrix

	Geführt	Erweitert	Gesamt
Täglicher Leistungsmetrikbericht	#	#	#
Bericht „Leistungstrend“.	X	#	#
Bericht „Datenbankwachstum“.	#	#	#
Datenaufbewahrung	45 Tage	6 Monate	6 Monate
Selfservice-Warnungen	X	#	#

i Hinweis:

Weitere Informationen zum Abonnementsupport finden Sie unter [Auswirkungspakete](#).

Täglicher Bericht zu Leistungsmetriken

Es sind sechs Unterberichte zu täglichen Leistungsmetriken verfügbar, die einen aktuellen Snapshot der Integrität der Instanz zeigen.

Bericht	Beschreibung
ServiceNow Plattformintegrität	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt Knotenverfügbarkeit, Antwort und Verzögerungszeiten an. • Vergleicht Verfügbarkeiten und Anomalien von heute und den letzten 30 Tagen. • Berichte basieren auf den im System festgelegten Systemschwellenwerten und codieren die Anomalien entsprechend mit Grün, Gelb oder Rot.

Bericht	Beschreibung
Integritätsindikator	<ul style="list-style-type: none"> • Zeigt die Anzahl der langsamen Transaktionen, Abfragen und Aufträge mit langer Ausführungszeit an. • Vergleicht die Anzahlen zwischen heute, gestern und dem Durchschnitt der letzten 30 Tage. • Berichte basieren auf den Systemschwellenwerten, die im System festgelegt sind, und codieren die Anzahl entsprechend mit Grün, Gelb oder Rot.
Top 10 der langsamen Transaktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Sucht nach den am häufigsten ausgeführten Transaktionen nach Gesamtausführungszeit und nimmt dann die 10 wichtigsten Transaktionen, die die höchste durchschnittliche Ausführungszeit verursachen. • In den Ergebnissen wird die Instanzseite zusammen mit den durchschnittlichen und Gesamtausführungszeiten und der Gesamtanzahl der Ausführungen der Seite aufgelistet.
Top 10 der langsamen Abfragen	<ul style="list-style-type: none"> • Sucht die am häufigsten ausgeführten Abfragen nach Gesamtausführungszeit und verwendet dann die 10 häufigsten Abfragen, die die höchste durchschnittliche Ausführungszeit verursachen. • In den Ergebnissen wird die Abfrage zusammen mit den durchschnittlichen und Gesamtausführungszeiten und der Gesamtanzahl der Ausführungen der Abfrage aufgelistet.
Top 10 der Aufträge mit langer Ausführungszeit	<ul style="list-style-type: none"> • Sucht nach Aufträgen mit der höchsten Dauer in Minuten. • In den Ergebnissen werden der Name, der Knoten, der Worker und die Dauer der Aufgabe aufgelistet.
Kritische Supportfälle	<ul style="list-style-type: none"> • Listet die Gesamtzahl der Supportfälle mit Schweregrad 1 und 2 im Berichtsheader auf. • Stellt Fallnummern als Links, Bereich, Priorität und Status bereit und verfolgt, wer das Problem geöffnet hat.

Bericht zum Datenbankwachstum

Es sind mehrere Datenbankwachstumsberichte verfügbar, die zeigen, wie die Instanzdatenbank in einem ausgewählten Datumsbereich zugenommen hat.

 Hinweis:

Geführte Kunden können einen Zeitraum von bis zu 45 Tagen auswählen.

Bericht	Beschreibung
Primäre Datenbank	Verschiedene Metriken dazu, wie die Datenbank im ausgewählten Zeitrahmen entweder zugenommen oder abgenommen hat. DBI-Gesamtgröße basierend auf der Summe aller Tabellen, berechnet alle 4 Stunden.
Datenbank nach Größe (einschließlich Shards)	Verschiedene Metriken dazu, wie die Datenbank im Vergleich zu den ausgewählten, einschließlich Shards, entweder zugenommen oder abgenommen hat. Gesamt-DBI-Größe an primären Shards ausgerichtet, wird alle 4 Stunden berechnet und kann verwendet werden, um das Datenbankwachstum im Laufe der Zeit zu visualisieren.
Top 20 Tabellen (nach Größe)	Listet Tabellennamen, Größe (GB), 1-Tages-Wachstum und -Rate und die 7-Tage-Wachstumsrate auf.

Leistungstrendbericht

Zeigen Sie Detailinformationen zu ausgewählten Leistungsmetriken an.

Die folgenden Berichtsoptionen sind in Bezug auf die Systemleistung verfügbar:

- Transaktions-/Berichtszeiten
- Datenbankantwort
- Semaphortiefe
- Event-Warteschlangen
- Wiederkehrende und ausgeführte Aufträge
- Arbeitsspeicher
- Zusammenfassungen der Benutzersitzung

Hilfe

Greifen Sie auf der Seite „Instance Observer Help Center“ auf Versionshinweise, Anleitungsvideos und vieles mehr zu.

Im Help Center gibt es vier Menüoptionen:

- Video-Tutorials: Zeigen Sie Videos an, um die Optionen zu verstehen, die Ihnen in Instance Observer zur Verfügung stehen.
- Metrikübersicht: Enthält Informationen zu den verfügbaren Metriken und Berichten, auf die zugegriffen werden kann, sowie hilfreiche Definitionen.
- Versionshinweise: Enthält Informationen zu jedem Instance Observer-Release.
- Anleitungsdokument: Greifen Sie auf die Dokumentation zu, die sich direkt auf die Instance Observer-Funktionalität bezieht.

Wert-Journey

Verwenden Sie Wert-Journey, um sich Ihren **Wert-Blueprint** und **Geschäftsnutzenberichte** genauer anzusehen.

Übersicht

Die Wert-Journey stellt eine kontinuierliche Schleife des End-to-End-Prozesses der Verwaltung des Wertlebenszyklus dar, einschließlich der Wertvorstellung, der

Wertschöpfung, der laufenden Verwaltung, der Optimierung und der Validierung des realisierten Werts. Standardmäßig wird dieser Zyklus jährlich ausgeführt, obwohl Abweichungen von diesem Zeitrahmen in Ausnahmefällen möglich sind.

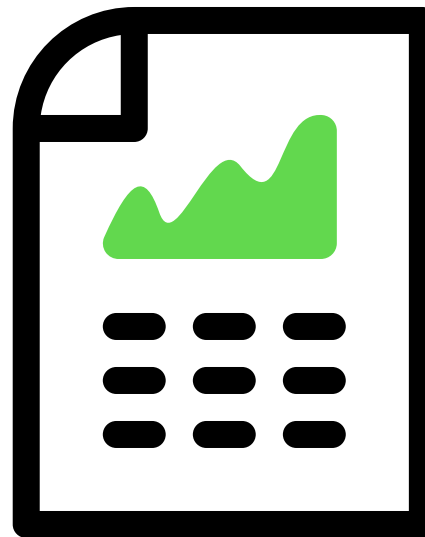
Erste Schritte

Wert-Blaupause



Veranschaulichen Sie den Wert im Laufe der Zeit mit Geschäftszielen, bei denen es sich um übergeordnete Ziele handelt, die an messbare Ergebnisse gebunden sind. Ihr Team hilft Ihnen zu verstehen, wo Sie sich befinden und was Sie tun können, um Ihre Ziele zu erreichen.

Geschäftsnutzenberichte



Ihr Impact-Team führt eine Wertrealisierungsbewertung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.

Wert-Blaupause

Der Lebenszyklus der Wert-Journey beginnt mit der Erstellung der Wert-Blaupause, in der Ihre Geschäftsziele erfasst werden. Dabei handelt es sich um übergeordnete Ziele, die an messbare Ergebnisse gebunden sind, die den Wert im Laufe der Zeit veranschaulichen.

Übersicht

Ihr Wert-Blueprint ist die Grundlage für die Erstellung eines personalisierten Kundenauswirkungsplans, der Services, Inhalte und Schulungen empfiehlt. Sie legen auch Baselines und Ziele für Ihre Metriken fest, was Wertberichte ermöglicht.

Die Absicht besteht darin, ein jährliches Verbesserungsziel für diese Ergebnisse festzulegen, um die inkrementellen Verbesserungen und den im kommenden Jahr realisierten Wert erfassen zu können. Ihr Team hilft Ihnen zu verstehen, wo Sie sich befinden und was Sie tun können, um Ihre Ziele zu erreichen.

Value Journey

[Learn About Value Calculation](#)

Value blueprint Outcomes performance Business value

Value blueprint

Our methodology to understand, track, and measure what you want to achieve.

[Learn about value blueprint](#)

[Go to value blueprint](#)

Set a vision and track your progress
Decide which business objectives and outcomes you want to focus on and track your progress.

Get recommendations
See which trainings, accelerators, content, and advisory will best support your vision.

Communicate success
Tell your transformation story with operational performance and business value reports.

Business objectives

6 of 42

Sort by

Stakeholder group

Search by business objective title

Creation date

X Corp

Filter

	Product	Operational outcomes	Success metric	Initiative overview
X CORP Optimize Real Estate Work in progress	WSD	Repurpose underutilized ow...	Office space utilization (% of o...	

Understand business objectives

Business objectives are high-level goals tied to measurable outcomes that help illustrate value over time. Your squad will help you understand where you are and what you can do to meet your objectives.

Don't show again

Got It

- Entscheiden Sie, auf welche Geschäftsziele Sie sich konzentrieren möchten, und verfolgen Sie Ihren Fortschritt nach.
- Finden Sie heraus, welche Schulungen, Beschleuniger, Inhalte und Beratungsleistungen Ihre Vision am besten unterstützen.
- Erzählen Sie Ihre Transformations-Story mit Berichten zur operativen Leistung und zum Geschäftsnutzen.

Anpassung

Wählen Sie **Wert-Blueprint verwalten** aus, um die zu verwaltenden oder einzurichtenden Produkte anzupassen, die in Ihrem Wert-Blueprint angezeigt werden.

Manage value blueprint

[Need help? Ask your CSM](#)

1 In Progress
Select products

2 Pending
Setup

3 Pending
Review value blueprint

Select products to manage or set up

We will recommend business objectives and operational outcomes based on relevancy and estimated impact on your success.

Application Portfolio Management (APM) ✓	App Engine	Cloud Insights
Customer Service Management (CSM)	Field Service Management (FSM) ✓	Hardware Asset Management (HAM)
HR Service Delivery (HR)	IT Operations Management (ITOM)	IT Service Management (ITSM) ✓
Software Asset Management (SAM)	Security Operations (SecOps)	Strategic Portfolio Management (SPM)

Save and continue

Automatische Übersetzung

Geschäftsnutzenberichte

Am Ende des Jahres oder Ihres alternativen Berichtszeitraums führt Ihr Impact-Team eine Wertrealisierungsbewertung durch und erfasst die Daten in einem Wertbericht.

Zu diesem Zeitpunkt überprüft das Team Ihre Leistung für das Jahr und vergleicht die Datenpunkte mit Ihrem Status vor der Implementierung, um den Gesamtwert für das Jahr zu bestimmen. Die Leistung wird auch anhand der inkrementellen Verbesserungsziele gemessen, die während der Wert-Blueprint-Aktivität festgelegt wurden, um den während des Jahres erzielten inkrementellen Wert zu bestimmen.

- Inkrementell: Der Wert der Verbesserungen, die im Laufe des Jahres nach der Implementierung der ServiceNow -Plattform realisiert wurden.
- Gesamtwert: Der allgemeine, umfassende Wert, den die ServiceNow -Plattform Ihrer Organisation im Laufe des Jahres gebracht hat.

Ein Datenerfassungs-Toolkit wird vom Impact-Team mit einer detaillierten Übersicht über die Berichtskonfigurationsoptionen und mögliche Implementierungsempfehlungen für die Erfassung der Daten bereitgestellt, die für Ihren Wert-Blueprint, Ihren Ergebnisleistungsbericht und Ihre Wertberichte erforderlich sind, die Teil des Impact-Programms sind.

i Hinweis:

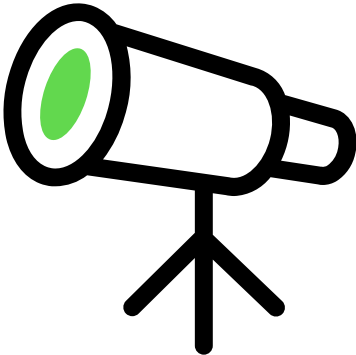
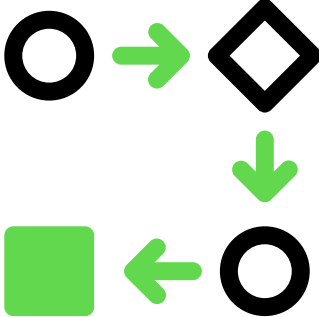

Die Berechnung der Gesamtwertrealisierung im Wertbericht hängt von der Fähigkeit ab, Datenpunkte vor der Implementierung oder alternativ historische ServiceNow Datenpunkte bereitzustellen.

Geschäftsnutzenbericht	Beschreibung	Kadenz
Aktuelle Status-Baseline	<ul style="list-style-type: none"> • Als Teil der Wert-Blaupause wird ein Verbesserungszielwert für das Jahr festgelegt, z. B. die Reduzierung der Fälle um 10 %. • Eine Baseline und ein Zielreferenzpunkt werden festgelegt. Die Baseline entspricht im Allgemeinen dem aktuellen Status und das Ziel wird in einem Jahr überprüft. 	Jährlich
Historische Baseline	<ul style="list-style-type: none"> • Im Rahmen der Wertrealisierungsbewertung liefert das Erfolgsteam einen Wertbericht, um den Wert hervorzuheben, den Sie erzielt haben, verglichen mit dem Wert, den Sie erzielt haben, wenn Sie nicht zur ServiceNow -Plattform gewechselt sind. • Wenn möglich, sollten 12 Monate historischer Datenpunkte aus Ihrem Altsystem vor der Außerbetriebnahme ausgewertet werden. 	Jährlich

Geschäftsnutzenbericht	Beschreibung	Kadenz
Vierteljährliche Istwerte	<ul style="list-style-type: none"> • Im Rahmen der vierteljährlichen Auswirkungsüberprüfung führt das Erfolgsteam eine vierteljährliche Leistungsüberprüfung durch. • Die für Ihre Erfolgsmetriken im letzten Quartal erzielten Ergebnisse werden mit dem Trend im Verhältnis zum Ziel verglichen, das als Teil der Wert-Blaupause festgelegt wurde. 	Vierteljährlich
Wertberichterstellungs-Istwerte	<ul style="list-style-type: none"> • Eine Wertrealisierungsbewertung wird durchgeführt, um einen Wertbericht zur Bestimmung des realisierten Gesamtwerts zu erstellen. • Der Trupp vergleicht die Ergebnisse des Berichtszeitraums mit der historischen Baseline. • Es wird empfohlen, die Datenerfassung für jede der Erfolgsmetriken jährlich durchzuführen, anstatt einfach die Gesamtzahlen zu verwenden, die vierteljährlich bereitgestellt wurden. 	Jährlich

Produkteinführung

Zeigen Sie Ihre Fähigkeiten, Roadmaps zur Produkteinführung und Abonnements für Ihre ServiceNow-Instanz an.

Zuordnungen der Fähigkeiten	Produkteinführungs-Roadmaps	Abonnements
		
<p>Zeigen Sie die vollständige Landschaft Ihrer lizenzierten ServiceNow-Produkte und den Status ihrer Nutzung an.</p>	<p>Zeigen Sie eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre ServiceNow-Plattformfunktionen an.</p>	<p>Zeigen Sie eine Liste aller ServiceNow-Abonnements und Kaufbeträge an, auf die Sie Anspruch haben.</p>

Zuordnungen der Fähigkeiten

Sehen Sie sich die Anwendungen oder Fähigkeiten an, die Ihnen zur Verfügung stehen, um Ihre Geschäftsziele zu erreichen.

Übersicht

Fähigkeitszuordnungen ermöglichen Kunden Transparenz und Übersichtlichkeit in Ihrer ServiceNow -Plattform mit einer umfassenden Liste der Produkte und Fähigkeiten, die Sie erworben haben. Beschreibungen dieser Fähigkeiten werden bereitgestellt und können aufgeschlüsselt werden, um zusätzliche Informationen über sie zu untersuchen.

Sie erhalten separate Zuordnungen der Fähigkeiten für jede Instanz. Wenn mehr als eine Instanz vorhanden ist, wird für jede Instanz eine Zuordnung der Fähigkeiten generiert.

Der Status der Fähigkeiten kann verwaltet werden, um zu ermitteln, welche Fähigkeiten verwendet werden, welche nicht verwendet werden, welche geplant sind und welche sich im Prozess der Implementierung befinden. Darüber hinaus sehen Sie Empfehlungen von Ihrem Impact-Team, in denen Sie die Implementierung von in Betracht ziehen sollten.

i Hinweis:

Wenn eine Stakeholder-Gruppe aktiviert wurde, werden in der Zuordnung der Fähigkeiten nur die Instanzen angezeigt, die einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet sind. Falls es eine Instanz gibt, die nicht in der Zuordnung der Fähigkeiten angezeigt wird, stellen Sie sicher, dass sie einer Stakeholder-Gruppe zugeordnet ist. Weitere Informationen zu Stakeholder-Gruppen finden Sie unter [Gruppenansichten](#).

Homepage

Fähigkeitszuordnungen sind in Impact Digital Experience (IDE) im Menü „ **Produkteinführung** “ verfügbar. Fähigkeitszuordnungen bieten einen Referenzpunkt für die Anwendungen, zu denen Sie berechtigt sind.

The screenshot shows the ServiceNow Impact interface. At the top, there's a navigation bar with 'ServiceNow Impact' logo, a search bar, and user information for 'Chuck Ellis X Corp ADVANCED'. Below the navigation bar, the 'Product Adoption' menu is expanded, showing options for 'Capabilities maps', 'Product adoption roadmaps', and 'Subscriptions'. The main content area is titled 'Product Adoption' and 'Capabilities maps'. It includes a sub-header 'The full landscape of your ServiceNow capabilities and the status of their usage.' and a 'How to read your capabilities' link. There's a dropdown for 'Instance' set to 'instance-1' and a 'Last updated' timestamp of '2024-02-12 06:01:18 AM'. Below this, there are filters for 'Availability', 'Usage status', 'Squad recommended', and 'Show hidden'. A search bar for 'capabilities name' is also present. The main data visualization is a dark blue card titled 'Overall adoption status' which contains a donut chart showing a total of 204 capabilities. The chart is broken down into: Planning (1), Implementing (0), In use (13), Not in use (190), No intent to use (0), and Needs validation (0). To the right of the chart is a section titled '★ Squad recommended capabilities' with a bar chart showing 'Not in use' (2) and 'Needs validation' (0).

Wenn Sie mehr als eine Instanz haben, wählen Sie eine Instanz aus dem Dropdown-Auswahlmenü aus. Die angezeigten Zusammenfassungsinformationen beziehen sich auf die ausgewählte Instanz.

In den Zuordnungen der Fähigkeiten finden Sie die gesamte Liste der Anwendungen und eine Zusammenfassung der Fähigkeiten basierend auf den von Ihnen ausgewählten Filtern. Wenn Sie die Filteroptionen ändern, werden die in der Karte angezeigten Daten entsprechend aktualisiert.

Folgende Filter sind verfügbar:

- Name: Filtern Sie nach Fähigkeitsnamen.
- Verfügbarkeit: Zeigen Sie alle Fähigkeiten oder nur diejenigen an, die mit Lizenzen verfügbar oder ohne Lizenzen nicht verfügbar sind.
- Nutzungsstatus: Filtern Sie nach einem Nutzungsstatus der Fähigkeiten. Sie können einen oder mehrere Status auswählen, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
- Trupp empfohlen: Zeigen Sie alle Fähigkeiten oder nur die von Ihrem Trupp empfohlenen Fähigkeiten an.
- Ausgeblendete anzeigen: Wählen Sie **Nein** aus, wenn in dieser Zuordnung der Fähigkeiten ausgeblendete Fähigkeiten nicht angezeigt werden sollen. Wählen Sie **Ja**, wenn Sie auf die Liste der ausgeblendeten Fähigkeiten zugreifen möchten.

Verwalten Sie Fähigkeitszuordnungen

Verwalten Sie den Nutzungsstatus für -Fähigkeiten und wie sie in Ihrer Instanz verwendet werden. Die Informationen in den Statusfeldern der Fähigkeiten fließen in die Zusammenfassungsleiste der Fähigkeitszuordnungen ein.

Vorbereitungen

Sie können den Status von Fähigkeiten, die in Ihrer Instanz verwendet werden können, anzeigen und aktualisieren sowie Fähigkeiten ausblenden und einblenden. Zum Anzeigen von Zuordnungen der Fähigkeiten ist keine bestimmte Rolle erforderlich.

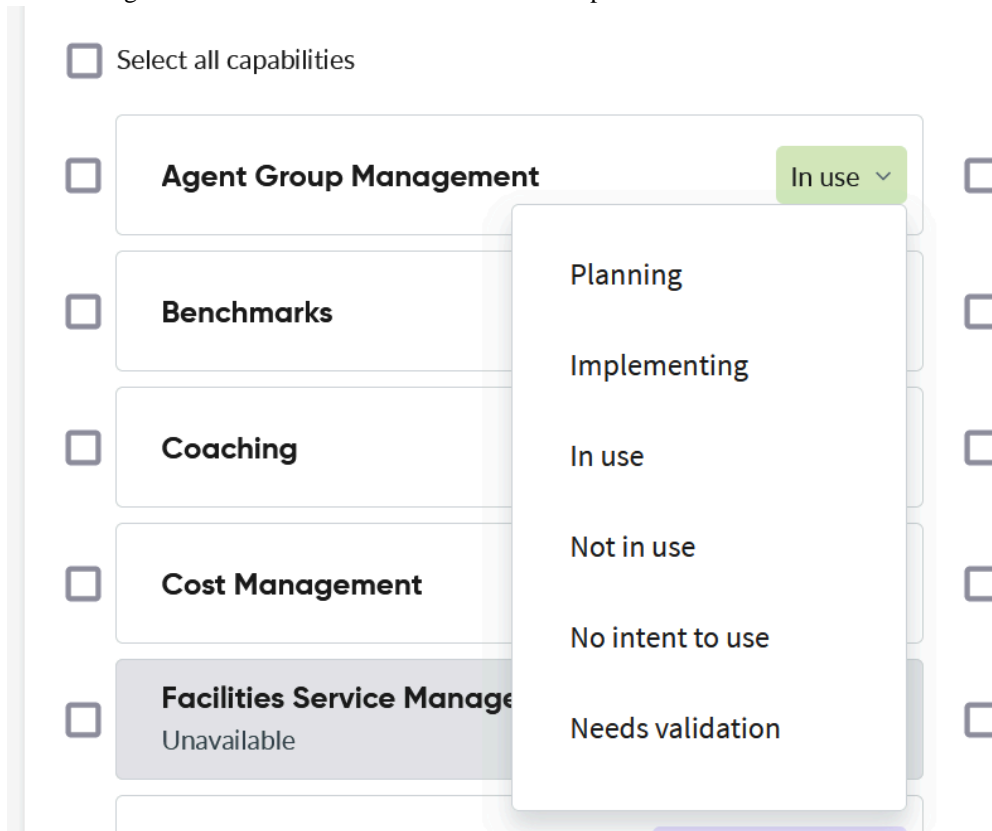
Erforderliche Rolle: Plattformbesitzer, Auswirkungsadministrator

Prozedur

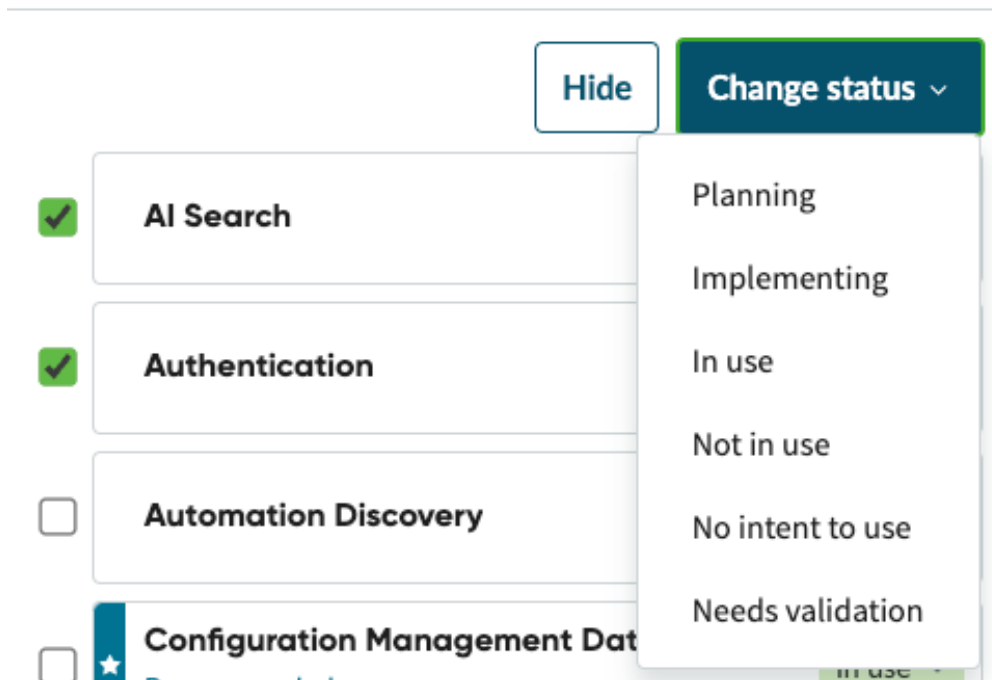
1. Navigieren zu **Auswirkung > Produkteinführung > Zuordnungen der Fähigkeiten**.
2. Wählen Sie eine Instanz aus, wenn mehrere Instanzen verfügbar sind.
3. Wählen Sie im linken Navigationsmenü ein Produkt aus den verfügbaren Workflows aus. Alle Fähigkeiten für den ausgewählten Workflow und das ausgewählte Produkt werden in einer Tabelle mit farbcodierten Statusindikatoren angezeigt.

4. Aktualisieren Sie den Status für eine oder mehrere Fähigkeiten.

- a. Einzelnen Status aktualisieren: Wählen Sie einen Status aus der farbcodierten Statusanzeige auf der Anwendungskachel und dann einen Status aus der Dropdown-Liste aus.



- b. Massen-Update: Aktivieren Sie die Checkbox für mehrere Fähigkeiten, und wählen Sie dann einen Status über die Schaltfläche **Change-Status** aus.

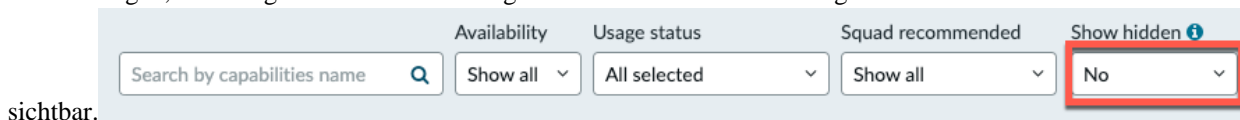


Der Status wird für die ausgewählten Fähigkeiten automatisch aktualisiert.

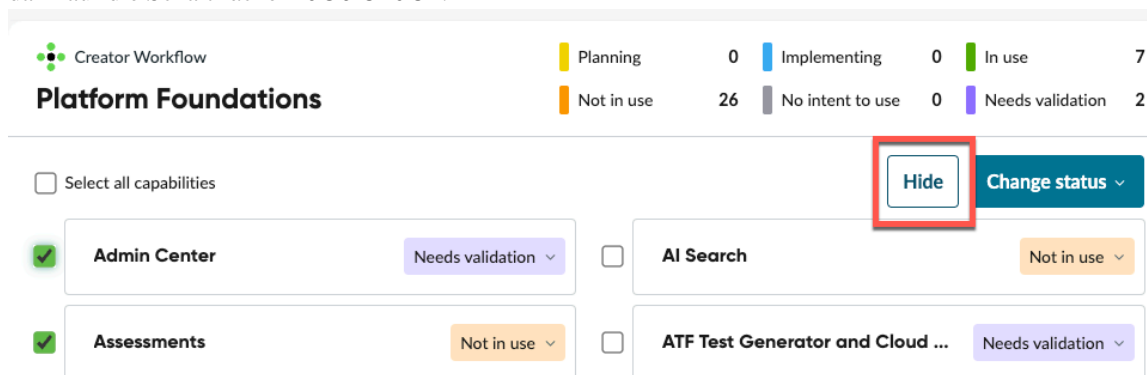
- c. Alle aktualisieren: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle Fähigkeiten** auswählen, und wählen Sie dann einen Status über die Schaltfläche **Change-Status** aus.

Fähigkeiten ausblenden und wieder einblenden.

- 5. **Wahlweise:** Blenden Sie eine Fähigkeit in der Zuordnung der Fähigkeiten in einer Instanz aus. Wenn Sie die Fähigkeitenzuordnung **Ausgeblendeten** Filter anzeigen auf **Nein** festlegen, sind ausgeblendete Anwendungen in der Liste der Anwendungen nicht

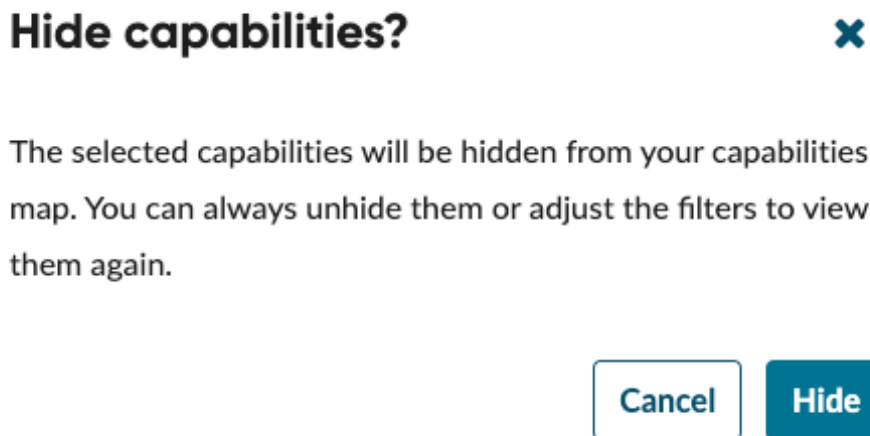


- a. Einzelne Fähigkeit ausblenden: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Ausblenden**.



- b. Massenausblenden: Aktivieren Sie die Checkbox für mehrere Fähigkeiten, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Ausblenden**.

- 6. Klicken Sie in der Bestätigungsmeldung auf die Schaltfläche **Ausblenden**.



Ausgewählte Anwendungen werden nicht angezeigt, wenn die Fähigkeitenzuordnung **Ausgeblendeten** Filter anzeigen auf **Nein** festgelegt ist.

- 7. **Wahlweise:** Blenden Sie Fähigkeiten ein, damit sie in der Fähigkeitenzuordnung angezeigt werden, wenn der Filter **Ausgeblendete** anzeigen auf **Nein** festgelegt ist.

- a. Legen Sie den Filter **Ausgeblendete** Fähigkeiten anzeigen auf **Ja fest**.

The screenshot shows a filter bar with the following elements: a search box labeled 'Search by capabilities name', three dropdown menus for 'Availability' (set to 'Show all'), 'Usage status' (set to 'All selected'), and 'Squad recommended' (set to 'Show all'). On the right, a 'Show hidden' dropdown menu is highlighted with a red box and is set to 'Yes'.

Die Kacheln mit ausgeblendeten Fähigkeiten werden in der Liste der Anwendungen angezeigt.

- b. Blenden Sie eine einzelne Fähigkeit ein: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben der Fähigkeit, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Einblenden**.

- c. Massen-Einblenden: Aktivieren Sie die Checkbox für mehrere Fähigkeiten, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Einblenden**.

Die zuvor ausgeblendeten Anwendungen werden in der Zuordnung der Fähigkeiten angezeigt. Wenn Sie die Fähigkeitenzuordnung **Ausgeblendeten** Filter anzeigen auf **Nein** festlegen, werden diese Anwendungen in der Liste der Anwendungen angezeigt.

Produkteinführungs-Roadmaps

Greifen Sie auf die Funktion „Product Adoption Roadmaps“ (PARs) zu, um eine empfohlene Implementierungssequenz für Ihre Fähigkeiten anzuzeigen. Die Sequenz ist für eine optimale Implementierung in bestimmte Phasen unterteilt.

Die Funktion „Roadmaps für Produkteinführung“ ist für Advanced- und Total Impact-Kunden verfügbar.

Ihr Impact-Team arbeitet mit Ihnen zusammen, um die anfängliche Implementierungssequenz festzulegen, die Ihre individuellen Fähigkeiten am besten unterstützt. Vor dem Erstellen einer PAR sollte eine Zuordnung der Fähigkeiten für diese Instanz veröffentlicht werden. Weitere Informationen zu den Zuordnungen der Fähigkeiten finden Sie unter [Zuordnungen der Fähigkeiten](#). Sobald Ihr Impact-Team Ihre PAR erstellt, erhalten Sie eine Benachrichtigung.

Nach der Erstellung können Sie auf alle Ihre Roadmaps zugreifen, indem Sie auf der Impact Digital Experience-Homepage in der Dropdown-Liste **„Wertschöpfung Roadmaps“ Produkteinführungs** -Roadmaps auswählen.

Sie können Ihre Roadmap weiter erkunden und wie folgt bearbeiten:

- Wählen Sie eine Fähigkeitskachel aus, um weitere Details anzuzeigen.
- Fügen Sie Phasen hinzu, oder entfernen Sie sie.
- Fügen Sie jeder Phase Fähigkeiten hinzu.
- Fähigkeiten mit Geschäftszielen verknüpfen.
- Filtern Sie die Liste der PARs, indem Sie die erforderliche Instanz aus dem Filter auswählen.

i Hinweis:

- Mehrere Benutzer können die Roadmap gleichzeitig anzeigen. Es kann jedoch nur eine Person gleichzeitig bearbeiten.
- Jede PAR wird für eine bestimmte Instanz erstellt.
- Pro Instanz können mehrere PARs erstellt werden.
- Nur ein Impact-Squad-Mitglied kann eine vorhandene PAR löschen.

Abonnements

Zeigen Sie eine Liste Ihrer Abonnements für alle Ihre Instanzen und die Liste der Anwendungen an, zu denen Sie im Rahmen dieser Abonnements berechtigt sind, in einer umfassenden Ansicht.

Abonnements zeigen eine Liste aller ServiceNow Abonnements und den Kaufbetrag an, auf den Ihre Organisation Anspruch hat.

Subscriptions


View your ServiceNow subscriptions and explore what capabilities you're entitled to.
 Note: Subscriptions of Impact and Cloud storage are not included below.

To allocate subscriptions, log into your instance and navigate to Subscriptions Management.

Instance ⓘ

Product ▲	Instance	Type ⓘ	Purchased	Start date	End date
AI Search Starter	do	Capacity	500000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	5000	2022-06-30	2025-06-29
▼ App Engine	a	Unrestricted-User	55500	2022-06-30	2025-06-29

- Sortieren Sie die Liste für jede Instanz nach alphabetischer Reihenfolge, Typ des Abonnementzählers, nach Gesamtkaufbetrag oder nach Start- und Enddatum des Abonnements.
- Wenn sekundäre Zähler vorhanden sind, ist links neben dem Abonnement ein Chevron verfügbar, das zum Anzeigen dieser Zähler ausgewählt werden kann.

 IT Service Management Professional	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29
Bundled Custom Tables for ITSM	Other	50	2023-12-31	2027-11-29
Virtual Agent Conversation Transactions for ITSM	Other	1236000	2023-12-31	2027-11-29

- Wählen Sie jedes Abonnement aus, um die Fähigkeiten anzuzeigen, die im Abonnementpaket enthalten sind.

IT Service Management Professional x

PROD17256

Instance	Type	Purchased	Start date	End date
29	Per-User	1236	2023-12-31	2027-11-29

Included capabilities

- Admin Center >
- Advanced Recommended actions for ITSM >
- Advanced Work Assignment - Advanced Capabilities >
- Agent Client Collector Spoke >
- Agent workspace for ITSM >

- Wählen Sie jede Anwendung aus, um auf die Beschreibung zuzugreifen.

Admin Center x

Instance	Workflow	Product	Status
alli	Creator Workflow	Platform Foundations	In use

About Notes

Admin Center provides a central hub for platform owners and admins to access platform capabilities, discover new applications, and get intelligent, actionable insights. Use the Admin Center application to discover the capability of the available applications and how they can be implemented to work towards achieving your business goal. For more details, go to [product documentation](#).

- i Hinweis:** Um Abonnements zuzuteilen, melden Sie sich bei Ihrer Instanz an, und navigieren Sie zu **Subscription Management**.

Vorteile und Nutzung

Vorteile und Nutzung von Impact helfen Ihnen, schnell auf die leistungsstarken Tools zuzugreifen und sie zu überprüfen, die in Ihrem Impact-Abonnement verfügbar sind, darunter Fallbeispiele, Lernmöglichkeiten, Entwicklersupport, Now Community und mehr.

Auswirkungsvorteile

Automatische Übersetzung

Das Impact-Programm bietet viele Vorteile, die im Abonnement enthalten sind:

Vorteil	Angebote
Auswirkungskern	<ul style="list-style-type: none"> • Auswirkung auf die digitale Experience • Auswirkungsgruppe • Auswirkungsbetriebsmodell
Experten auf Anfrage	<ul style="list-style-type: none"> • Initiatoren und Beschleuniger • Beratungssitzungen • Rabatt für Expertenservices
Plattformintegrität und -überwachung	<ul style="list-style-type: none"> • HealthScan • Impact Instance Observer

Vorteil	Angebote
Lernen und Coaching	<ul style="list-style-type: none"> • Adoption Toolkit • Lerngutschriften • On-Demand-Schulungen • Technische Zertifizierungen • Schulungsrabatt
Technischer Premium-Support	<ul style="list-style-type: none"> • Eingehender Telefonsupport rund um die Uhr • Impact-Entwicklersupport • Verbesserte Antwortzeit für Fälle

Verbrauchsbericht

Zeigt die Nutzung von Beratungssitzungen, Beschleunigern, anderen Initiativen und den Benutzern mit Premium-Zugriff an

Der Verbrauchsbericht bietet eine Übersicht über die Funktionen Ihrer Auswirkungsstufe und deren Nutzung. Mit dem Verbrauchsbericht können Sie unzureichend genutzte oder noch nicht genutzte Vorteile identifizieren. Der Verbrauchsbericht filtert die Nutzung für einen einstellbaren bestimmten Zeitraum.

 Hinweis:

Der Verbrauchsbericht verwendet standardmäßig einen einjährigen langen Zeitraum.

Bericht	Beschreibung
Beratungssitzungen	<p>Überprüfen Sie die Details für laufende, abgeschlossene und nicht gestartete Beratungssitzungen, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzahl der offenen Anforderungen • Name des Service • Besitzer • Status • Erstellt am Datum • Abgeschlossen am
Beschleuniger	<p>Überprüfen Sie die Details für laufende, abgeschlossene und nicht gestartete Beschleuniger, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zugriffe auf Beschleuniger insgesamt, dargestellt nach Fortschrittsstatus • Name • Besitzer • Status

Bericht	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Erstellungsdatum • Abgeschlossen am
Andere Initiativen	<p>Überprüfen Sie die Details für laufende, abgeschlossene und noch nicht gestartete Initiativen, einschließlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtzahl der aufgerufenen Initiativen, dargestellt nach Fortschrittsstatus • Name • Besitzer • Status • Erstellungsdatum • Abgeschlossen am
Zusätzliche Funktionen	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserte Antwortzeit für Fälle • Aufgliederung des aktiven Falls des Unternehmens • Guthaben für Unternehmensschulungen • Benutzer mit Premium-Zugriff

 Hinweis:

Kunden mit Anleitung können die Premium-Rolle und den Abschnitt „Beratungssitzungen“ nicht anzeigen.

Zusätzliche Ressourcen

Greifen Sie auf die Ihnen zur Verfügung stehenden ServiceNow-Ressourcen zu, darunter Fallbeispiele, Lernangebote, Entwicklersupport, Now Community und mehr.

Ressourcenübersicht

Der Abschnitt „Ressourcen“ ist Ihre einzige Anlaufstelle, um die Ressourcen zu überprüfen und zu entdecken, die Ihnen Ihr Impact-Abonnement bietet.

Ressourcenabschnitte

Abschnitt	Abschnittsdetails
Empfohlene Inhalte	Bietet Ihnen eine benutzerfreundliche Auswahl von Möglichkeiten, um die wichtigsten Ressourcen für den Erfolg zu erkennen und zu überprüfen
Erkunden Sie die Produkte und Services von ServiceNow	zeigt eine erweiterte Auswahl von Ressourcen, um Ihre Impact-Experience weiter zu verbessern.

 Hinweis:

Die verfügbaren Ressourcen können sich je nach Impact-Abonnementebene unterscheiden

Auswirkungsbenutzerverwaltung

Impact-Administratoren können ihre Benutzer in Impact, ServiceNow University und Now Support über ein konsolidiertes und optimiertes Tool, die Impact User Management-Experience, erstellen, anzeigen und verwalten.

Vorbereitungen

i Hinweis:

Weitere Informationen zu Berechtigungen für Auswirkungsrollen finden Sie unter [Benutzerrollen in Impact](#).

Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Menü „Benutzerprofil“ > Benutzer verwalten**.
2. Wählen **Sie Neuen Benutzer hinzufügen**

Add new user ×

Login instructions will be sent to the email address entered. The new user will be notified of the access role(s) they've been given.

Email *

First name *

Last name *

Select access roles by ServiceNow site

Impact access roles ^

Impact Digital Experience access roles

User will receive access to the Impact Digital Experience based on assigned roles.

i If this user does not belong to an Impact customer, please do not select any role other than 'None'.

- Impact Admin **i**
 Impact Platform Owner **i**
 Impact User **i**
- Impact Executive **i**
 None **i**

Impact feature access

To learn more about Impact feature access, refer to your Resources tab on the [Impact Digital Experience](#).

- Impact Permissions Authorizer **i**

Now Support access roles ^

User will receive access to Now Support features based on assigned roles.

i Roles may get auto-assigned or disabled, based on the below selected roles, user assignment as a key account contact or your access level. For more information please refer [KB1281635](#)

aus.

3. Geben Sie die relevanten Informationen ein, einschließlich:

- Anwender-E-Mail (erforderlich)
- Vor- und Nachname des Benutzers (erforderlich)
- Impact-Rolle
- Impact Funktionszugriff
- ServiceNow University-Zugriffsrolle

4. Wählen Sie **Absenden**.

Der neue Benutzer wird erstellt.

Bearbeiten Sie eine Rolle für einen Impact-Benutzer

Aktualisieren Sie nach der ersten Zuweisung eine Rolle für eine Auswirkungsbenutzerrolle.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Menü „Benutzerprofil“ > Benutzer verwalten**.
2. Greifen Sie im Abschnitt „ServiceNow-Websites“ auf die Kachel Impact Digital Experience zu.
3. Wählen Sie **Alle Benutzer anzeigen aus**.
4. Geben Sie den Benutzernamen in das Feld **Benutzer suchen** ein.
5. Auswahlvorgang **Aktionen > Rolle(n) bearbeiten**.
6. Bearbeiten Sie die Benutzerrolle, und greifen Sie entsprechend zu.

i Hinweis:

Weitere Informationen dazu, welche Rolle dem Benutzer für die entsprechende Zugriffsebene in Impact zugewiesen werden soll, finden Sie unter [Benutzerrollen in Impact](#).

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

- Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt. Anschließend kehren Sie zur Benutzerseite des Unternehmens zurück.
- Eine E-Mail mit Informationen zur Anmeldung bei Impact wird an den Benutzer gesendet.

Entfernen Sie die Impact-Benutzerberechtigungen

Entfernen Sie Berechtigungen, die Sie einem Impact-Benutzer zugewiesen haben, wenn dieser Benutzer keinen Zugriff mehr auf Impact haben soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Auswirkungsadministrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Auswirkung > Menü „Benutzerprofil“ > Benutzer verwalten**.
2. Greifen Sie im Abschnitt „ServiceNow-Websites“ auf die Kachel Impact Digital Experience zu.
3. Wählen Sie **Alle Benutzer anzeigen aus**.
4. Geben Sie den Benutzernamen in das Feld **Benutzer suchen** ein.
5. Auswahlvorgang **Aktionen > Rolle(n) bearbeiten**.

6. Bearbeiten Sie die Benutzerrolle zu **Keine**.

i Hinweis:

Weitere Informationen dazu, welche Rolle dem Benutzer für die entsprechende Zugriffsebene in Impact zugewiesen werden soll, finden Sie unter [Benutzerrollen in Impact](#).

7. Wählen Sie **Bestätigen** aus.

Eine Bestätigungsmeldung wird angezeigt, und Sie kehren dann zur Benutzerseite zurück.

Benutzerrollen in Impact

Die Impact Digital Experience bietet viele Rollen, die Sie entsprechend Ihren Geschäftsanforderungen zuweisen können.

Wenn Sie sich bei Impact anmelden, sehen Sie eine personalisierte Ansicht Ihrer Ziele, Metriken und Empfehlungen, die direkt an Ihre Rolle gebunden sind.

Rolle	Beschreibung
Auswirkungsadministrator	<ul style="list-style-type: none"> • Verantwortlich für die tägliche Verwaltung der ServiceNow -Plattform. • Verwaltet Premium-Zugriff, z. B. Instance Observer und Developer Support. • Bietet Benutzerkontoverwaltung. • Hat vollständigen Zugriff auf alle Impact-Funktionen.
Auswirkungsplattformbesitzer	<ul style="list-style-type: none"> • Hat vollständigen Zugriff auf alle Impact-Funktionen. • Verantwortlich für die allgemeine Verantwortlichkeit der ServiceNow -Plattform. • Bietet Führung und Aufsicht für Systemadministratoren. • Stellt die Ausrichtung des Teams an der Geschäftsstrategie und der ServiceNow -Roadmap sicher. • Aktiv beteiligt an der übergreifenden Governance der ServiceNow -Plattform.
Auswirkungsbenutzer	<ul style="list-style-type: none"> • Hat allgemeinen Zugriff auf Impact. • Allgemeine Benutzer können Konversationen erstellen und aktualisieren.
Autorisierung von Auswirkungsberechtigungen	Gewährt Berechtigungen für Initiatoren und Beschleuniger auf Benutzeranforderung. Weitere

Rolle	Beschreibung
	Informationen finden Sie unter Verwalten Sie Initiativ- und Beschleunigerberechtigungen .
Impact-Führungskraft	<ul style="list-style-type: none"> • Hat Lesezugriff, um Berichte über den Gesamtauswirkungsstatus und den Geschäftsnutzen anzuzeigen. • Verantwortlich für die Definition der langfristigen Technologiestrategien für ihre Organisation. • Ausführende Benutzer können Konversationen erstellen und aktualisieren. • Besitzt die gesamte Roadmap ServiceNow.

Mobile Experience für Führungskräfte

Mit der mobilen Impact Executive Experience können Führungskräfte von Kunden von überall im mobilen Browser auf Impact zugreifen.

Mobile Executive Experience – Übersicht

Die Mobile Experience für Führungskräfte ermöglicht CXO Folgendes:

- Sie können sich schnell einen Überblick über die Leistung ihrer Organisation verschaffen und sich dabei auf den Wert konzentrieren, den sie aus ihren Geschäftszielen erzielt hat.
- Entfernt die Detailebenen, die der Plattformbesitzer-Persona zur Verfügung gestellt werden, sodass die Führungskraft keine Zeit damit verschwenden muss, nach den für sie wichtigen Informationen zu suchen.

i Hinweis:

Diese Experience ist nur für Benutzer mit der Führungsrolle verfügbar.

Auswirkungs-Releases

ServiceNow Impact -Releases können Erweiterungen sowie zusätzliche Funktionen enthalten. Lesen Sie die Versionshinweise, um mehr über den Release-Inhalt zu erfahren. Releases erfolgen das ganze Jahr über vierteljährlich, beginnend im Februar. Zukünftige Release-Daten können sich ändern.

[Vierteljährliche Impact-Release-Hinweise vom Februar 2024 – Washington DC](#)



[Versionshinweise zu Impact 2023](#)



Vierteljährliche Impact-Release-Hinweise vom Februar 2024 – Washington DC

ServiceNow® Impact ist eine einzigartige Lösung zur Wertbeschleunigung, die darauf abzielt, Kunden in ihrer einzigartigen ServiceNow Journey der digitalen Transformation zu unterstützen. Impact basiert auf der Now Platform und kombiniert Experten-Coaching, personalisierte Einblicke und Empfehlungen, Peer-Benchmarking, technischen Support, rollenbasierte Schulungen und kuratierte Inhalte in einer personalisierten digitalen Experience. Impact wurde im Release Washington DC] erweitert und aktualisiert.

Highlights von Impact für Release Washington DC

- Nutzen Sie neue Beschleuniger, Angebote mit festem Umfang, die Sie direkt mit Experten hinter jeder Option verbinden, um schnell genau dort Mehrwert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.
- Erkennen Sie Leistungsprobleme früher mit der von Technikern geleiteten Diagnose der Instanz- und Datenbankleistung mit Preventive Care für Total-Kunden, mit Aktivierung.
- Zeigen Sie Ihre Produktlizenzinformationen in Abonnements an.
- Verwalten Sie Ihre Fähigkeiten in einer neu gestalteten Fähigkeitenzuordnung mit Selfservice-Experience.

Weitere Informationen finden Sie unter [Impact](#).

Neu im Washington DC-Release

Initiatoren und Beschleuniger

- Data Management Review: Fördern Sie optimale Leistung und Effizienz in Ihrem Datenbank-Footprint, indem Sie die Auslastung Ihrer Datenbankkapazität unter der Leitung Ihres Support Account Managers überprüfen.
- Vorsorge: Diagnostizieren Sie die Instanz- und Datenbankleistung vierteljährlich mit der von -Ingenieuren geleiteten Premium-Initiative für abonnierte Impact Total-Kunden.
- Zugriff auf mehrere Konten: Nutzen Sie den Impact-Zugriff für mehrere Konten.

Auswirkung auf die digitale Experience

- Dashboard für Schulungseinblicke: Verschaffen Sie sich auf einen Blick einen Überblick über die verfügbaren Schulungs- und Lernfunktionen, um Ihre Lerngutschriften im Rahmen Ihres Impact-Pakets effizient zu nutzen.
- Subscription Management-Integration: Zeigen Sie eine konsolidierte Liste aller Abonnements und zugehörigen Funktionen für alle Instanzen an, und verwalten Sie sie.

Wert-Journey

- Wert-Blueprint, Ergebnisleistung und Geschäftsnutzen: Aktiviert für zwei zusätzliche Produkte, Integrated Risk Management (IRM) und Business Continuity Management (BCM).
- Datenerfassungs-App: Bietet Ergänzungen für Kundensupportmanager (CSM) und Support Account Manager (SAM) und Updates für ITSM, ITOM und HR für Wertmetriken. Laden Sie die App aus dem Innovations Lab Store im März, Washington DC-Release für den App Store herunter.

Alle Empfehlungen

- Erhalten Sie Empfehlungen für Impact-Funktionen mit geringer Nutzung, um die Vorteile Ihres Abonnements zu maximieren.
- Verwenden Sie Inhaltsempfehlungen, um beliebte Inhalte bei ähnlichen Benutzern anzuzeigen und Feedback zu den empfohlenen Inhalten abzugeben.

Zuordnungen der Fähigkeiten

- Neugestaltung von Fähigkeitszuordnungen:
 - Verwenden Sie die neue intuitive, einfach zu navigierende Benutzeroberfläche.
 - Ihre Fähigkeitszuordnungen sind automatisch bei Ihrer ersten Anmeldung bei Impact verfügbar.
- Selfservice für Fähigkeitszuordnungen: Aktualisieren und verwalten Sie Ihre Fähigkeitszuordnungen bequem im Selfservice-Modus. Die aktualisierte Funktionalität ist für Benutzer mit den Rollen „Plattformbesitzer“ und Impact „Administrator“ verfügbar.

Auswirkungsbenutzerverwaltung

Verwenden Sie die neue Architekturausrichtung für die Benutzerverwaltung.

Impact Instance Observer

- Nutzen Sie die folgenden Erweiterungen für Instance Observer:
 - Anwender-E-Mail-Synchronisierung innerhalb von Impact mit Instance Observer
 - Zusammenfassung des Datenbankwachstums
 - Überwachung der Benutzer-Experience
 - Aktivierung und Benachrichtigung wichtiger Warnungen: Richten Sie schnell proaktive Warnungen für Ihre Instanzen zu sechs kritischen Metriken ein.

HealthScan

Verwenden Sie Leistungsdiagramme, um Peer- und Trenddiagramme zu filtern

Beschleunigerkatalog

- **Project Portfolio Management Reifebewertung** Beschleuniger: Erhalten Sie Einblicke in die Reife der PPM-Einführung, und erhalten Sie Unterstützung von Experten, um den Wert der PPM-Fähigkeiten zu maximieren.
- **Customer Service Management Produktreifebewertung** Accelerator: Erhalten Sie Einblicke in die Reife der CSM-Einführung und den Nutzen Ihrer ServiceNow-Plattform.

- **Starthilfe für Ihr strategisches Portfoliomanagement – Planungsarbeitsbereich**
Beschleuniger: Erleben Sie eine Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten, die mit Strategic Portfolio Management (SPM) – Planning Workspace in Ihrer Instanz verfügbar sind.
- **Starthilfe für Ihre Platform Analytics** Beschleuniger: Erleben Sie die Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Platform Analytics.
- **Optimieren Sie Ihre Platform Analytics** Beschleuniger: Optimieren Sie den Wert mit Anleitungen zur Wartung und Steuerung der Platform Analytics-Integrität.
- **Starthilfe für Ihre CMDB** Beschleuniger: Machen Sie sich mit Configuration Management Database (CMDB) vertraut und demonstrieren Sie die Möglichkeiten und Fähigkeiten von CMDB.

Änderungen in diesem Release

Beschleunigerkatalog

- **Architektur-Blueprint – erweitert** Accelerator: Erhalten Sie Anleitungen und Einblicke, um Ihre Architektur-Blueprint-Artefakte für Impact Advanced-Kunden zu entwickeln.
- **Architektur-Blueprint – Gesamt** Impact Beschleuniger : Erhalten Sie Anleitungen und Einblicke, um Ihre Architektur-Blueprint-Artefakte für Kunden insgesamt zu entwickeln.
- **Bewertung der Schulungsstrategie** Beschleuniger: Erstellen Sie einen Schulungsplan für die Benutzerakzeptanz und die Weiterqualifizierung.

Auswirkung auf die digitale Experience

- Zu den Verbesserungen gehören:
 - Null-Status-Verbesserungen für in Bezug auf Ergebnisleistung und Geschäftsnutzen.
 - Indikator für normalisierbare Metriken in der Wert-Blaupause.
 - Anleitung zu den nächsten Schritten für Trupps bei Ergebnisabwahl.

Wert-Journey

Toolkit für erweiterte Datenerfassung: Dieses Toolkit wurde aus den Toolkits „Value Blueprint“, „Quarterly Performance Review“ und „Value Report“ zu einem umfassenden Toolkit für Konfiguration und Berichterstellung zusammengestellt.

Impact-Entwicklersupport

Verwenden Sie die erweiterte Weiterleitungs- und Kennzeichnungsfunktion für eine klarere Zuweisungsmethode, um offene und geschlossene Entwicklersupportfälle nachzuverfolgen.

Aktivierungsinformationen

Vorsorge ist bei Aktivierung verfügbar. Wenden Sie sich an Ihren Impact Kundensupport-Manager, um weitere Informationen zu erhalten.

Versionshinweise zu Impact 2023

Releases erfolgen das ganze Jahr über vierteljährlich, beginnend im Februar.

- [Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom September 2023 – Vancouver](#)
- [Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom Mai 2023](#)
- [Vierteljährliche Impact-Release-Hinweise vom Februar 2023 – Utah](#)

Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom September 2023 – Vancouver

ServiceNow® Impact baut auf der Now Plattform auf und kombiniert einen benutzerdefinierten Service mit einer digitalen Schnittstelle, damit Sie das Potenzial Ihrer Instanz voll ausschöpfen können. Impact Beschleuniger verbinden Sie durch Serviceeinsätze mit festem Umfang direkt mit Experten, um genau dort Mehrwert zu bieten, wo Sie ihn benötigen. Impact wurde im Release Washington DC] erweitert und aktualisiert.

Highlights von Impact für Release Washington DC

- Nutzen Sie neue Beschleuniger, die Sie direkt mit Angeboten mit festem Umfang verbinden, bei denen Experten hinter jeder Option stehen, um schnell genau dort Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen.
- Nutzen Sie bei Bedarf mehr Experten parallel mit separaten Beschleuniger-Unterkatalogen, -Architektur, -Strategie und -Technik.
- Erkennen Sie Unregelmäßigkeiten in Leistungsmetriken in Produktionsinstanzen mithilfe der KI-basierten Anomalie-Erkennung in Instance Observer. Diese Funktion ist für Kunden insgesamt zugänglich.
- Experience Instance Observer als Kunde der Stufe „Impact Guided“.
- Verwenden Sie Impact in Übereinstimmung mit den Anforderungen Ihrer Organisation mithilfe von Gruppenansichten.

Weitere Informationen finden Sie unter [Impact](#).

Wichtige Informationen zum Upgrade von Impact auf Washington DC

Wenden Sie sich an Ihren Account Manager, um die Impact Washington DC SKU zu erhalten.

Neu im Washington DC-Release

Beschleunigerkatalog

Beschleuniger-Unterkataloge: Advanced- und Total-Kunden können drei neue Beschleuniger-Unterkataloge nutzen: Architektur, Strategie und Technik, jeweils mit separaten Gleichzeitigkeitszuteilungen, wodurch ein höherer paralleler Wert bereitgestellt werden kann.

i Hinweis:

Ausnahmen: Impact Beschleuniger, die mit * markiert sind, sind in ihrer Gesamtheit oder in Teilen der Impact Accelerator-Aktivitäten möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen verfügbar, oder an Managed Service-Anbieter (außer für deren interne Verwendung).

- [Einführung in Instance Observer – Guided](#): Enthält Anleitungen zum Verständnis und zur Überwachung der Leistung mit Instance Observer.
- [Starthilfe für Ihre generative KI](#): Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von ServiceNow® Generative künstliche Intelligenz (KI).

- **Starthilfe für Natural Language Understanding:** Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Natural Language Understanding (NLU).
- **Starten Sie Ihre Predictive Intelligence:** Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Predictive Intelligence und dem Clustering-Framework.
- **Starten Sie Ihre ServiceNow-KI-Journey:** Bietet Anleitungen, um Ihre Hyperautomatisierungs-Journey mit den KI-Fähigkeiten der Plattform ServiceNow zu starten.
- **Starten Sie Ihre Task Intelligence:** Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Task Intelligence.
- **Datenverwaltung und Governance:** Bietet Einblicke und Anleitungen zur Bewertung und Verbesserung Ihrer Datenverwaltungs- und Daten-Governance-Praktiken.
- **Mehrinstanz-Topologien:** Bietet Schulungen zu Treibern und Topologiealternativen zur Unterstützung mehrerer Implementierungen von Produktionsinstanzen, die im Kontext einer Produktionsimplementierung für einen Einzelkunden bereitgestellt werden.
- **Design des Citizen Development-Programms:** Enthält Anleitungen zur Aktivierung von Citizen Development und zur Verwendung von App Engine Studio für Advanced- und Total-Kunden.
- **Bewertung des Common Service Data Model (CSDM) – Grundlagendaten – erweitert,** früher bekannt als CSDM Assessment Accelerator – Advanced: Der Fokus wurde ausschließlich auf Grundlagendaten verlagert und bietet Anleitungen zur Bewertung und Verbesserung der Grundlagendaten, die Teil Ihres CSDM-Frameworks sind.
- **HRSB-Reifebewertung:** Bietet ein grundlegendes Verständnis der Reife, die an die erzielten Geschäftsergebnisse gebunden ist.
- **Starthilfe für Ihren Service Operations-Arbeitsbereich*:** Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten von Service Operations Workspace.
- **Starthilfe für Ihren mehrsprachigen Virtual Agent*:** Demonstration der Möglichkeiten und Fähigkeiten der dynamischen Übersetzung.
- **Optimieren Sie Ihre KI-Suche:** Bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der Suche mit künstlicher Intelligenz (KI), um Leistung und Wert zu optimieren.
- **Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Bewertung:** Enthält Anleitungen zur Feinabstimmung des Virtual Agent-Setups, um den Wert zu optimieren.
- **Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – NLU (Natural Language Understanding):** Enthält Anleitungen zur Feinabstimmung von NLU-Modellen, um den Wert zu optimieren.
- **Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – Leistungsüberwachung:** Bietet Anleitungen zur Feinabstimmung der Virtual Agent-Leistung zur Optimierung des Werts.
- **Optimieren Sie Ihren Virtual Agent – UX (Benutzer-Experience):** Bietet Anleitungen zur Feinabstimmung von Virtual Agent-Konversationen, um den Wert zu optimieren.

Impact Instance Observer

- Erkennen Sie proaktiv die Anomalien für zyklische oder nicht-zyklische Metriken unter dem Instance Observer-Leistungsdigramm für das Impact Total-Paket in Produktionsinstanzen. Darüber hinaus ermöglicht Instance

Observer das Festlegen von Anomaliewarnungen basierend auf von KI erkannten Metrikausreißern in Verlaufsmustern.

- Greifen Sie als Kunde der geführten Stufe über die digitale Experience auf Instance Observer zu.

Aktivitätscenter

Deaktivieren Sie Selbstbenachrichtigungen für Benachrichtigungen zum Erstellen und Kommentieren von Konversationen, damit Benutzer, die eine Konversation kommentieren, keine Benachrichtigung über die Änderung erhalten.

Wert-Journey

- Mehrere Fähigkeitszuordnungen pro Instanz anzeigen und verwalten, die zuvor auf Kontoebene verwaltet wurden.
- Nutzen Sie mehrere Produkteinführungs-Roadmaps (PARs), die zusätzliche Granularität für Advanced- und Total-Kunden ermöglichen.
- Verwenden Sie Gruppenansichten in Value Journey for Value Blueprint, Outcome Performance und Business Value, um Organisationen die Möglichkeit zu geben, ihre Ziele und Ergebnisse für verschiedene Stakeholder-Gruppen anzuzeigen.

Initiatoren und Beschleuniger

Auswirkungsgrundlagen ist ein zweckmäßiger Satz von Initiativen auf Account-Ebene, um Sie auf den schnellen Weg zum Wert zu bringen und die Dynamik durch eine optimierte vierteljährliche Bewegung aufrechtzuerhalten.

Gruppenansichten

Nutzen Sie mehrere Stakeholder-Gruppen in Ihrer Organisation, um ihre eigene digitale Transformation zu leiten.

UI-Änderungen

Auswirkung: Geführt

Geführte Kunden erleben ein aktualisiertes Erscheinungsbild des Katalogs sowie Empfehlungen.

Änderungen in diesem Release

Beschleunigerkatalog

Einführung des Beschleuniger-Unterkatalogs für Advanced- und Total-Kunden, um die drei neuen Unterkatalogkategorien „Architektur“, „Strategie“ und „Technik“ zu nutzen, die jeweils Einschränkungen der Gleichzeitigkeit aufweisen, sodass ein höherer paralleler Wert bereitgestellt werden kann.

Optimieren Sie Ihren Virtual Agent Beschleuniger

Dieser Beschleuniger ist in sechs separate Beschleuniger aufgeteilt, die auf verschiedene Funktionen und Fähigkeiten von Virtual Agent ausgelegt sind und Kunden bei der erfolgreichen Wartung und Verbesserung von ITSM Virtual Agent unterstützen. Die neuen Beschleuniger sind **in diesem Release unter Neu** aufgeführt.

Optimieren Sie Ihre ITOM-Erkennung Beschleuniger

Dieser Beschleuniger bietet zusätzlichen Support für Impact Guided-Kunden.

Optimieren Sie Ihr IT Asset Management Beschleuniger

Dieser Beschleuniger bietet zusätzlichen Support für Impact Guided-Kunden.

Geschäftsnutzenberichte

„**Operative Performance**“ unter „Geschäfts-KPIs“ wurde in „**Outcomes Performance**“ umbenannt, um Verwechslungen mit dem SAM-Lieferanten (Support Account Manager) mit einem ähnlichen Namen zu vermeiden.

Wert-Journey

„**Geschäftsziele**“ unter „Value Journey“ wurde in „**Value Blueprint**“ umbenannt, um den Benennungskonventionen der zugehörigen zu erbringenden Leistungen zu entsprechen.

Beschleunigerkatalog

Abschreibungen

Der Technical Roadmap Accelerator verfügt über keine neuen Erweiterungen oder Aktivierungen, wird jedoch weiterhin unterstützt.

Aktivierungsinformationen

Fordern Sie die Aktivierung von [Impact bei Ihrem ServiceNow Kundensupport-Manager an.

Browseranforderungen

Chrome, Safari, Edge und Firefox werden unterstützt.

* Ausnahmen

Dieser Impact Accelerator in seiner Gesamtheit oder Teile der Impact Accelerator-Aktivitäten sind möglicherweise nicht für Kunden in FedRAMP-, NSC DOD IL5- oder IRAP-geschützten Rechenzentren in Australien, für selbst gehostete Kunden oder in anderen eingeschränkten Umgebungen oder für Managed Services verfügbar -Anbieter (mit Ausnahme der internen Verwendung).

Vierteljährliche Impact-Versionshinweise vom Mai 2023

ServiceNow® Impact basiert auf der Now Plattform und kombiniert einen benutzerdefinierten Service mit einer digitalen Schnittstelle, damit Sie das volle Potenzial Ihrer Instanz ausschöpfen können. Impact wurde für den Quartals-Release vom Mai 2023 in vier wichtigen Bereichen erweitert und aktualisiert.

Highlights der Auswirkung für den vierteljährlichen Release vom Mai 2023

- Nutzen Sie die verbesserte Impact **-Homepage**, auf der Sie wichtige Aktivitäten und Ergebnisse sehen können, die Aufmerksamkeit erfordern. Value Journey wird durch personalisierte Empfehlungen mit Schulungs-Widgets und Beschleunigern basierend auf individuellen und organisatorischen Profilen erweitert.
- Greifen Sie auf die neue Option „**Vorteile**“ zu, die erweiterte Empfehlungen enthält, und erhalten Sie einen schnellen Überblick darüber, wo Sie sich auf der Wert-Journey von Impact befinden.
- Profitieren Sie von mehreren neuen und verbesserten Beschleunigern.
- Überwachen Sie die Plattformintegrität, und erhalten Sie direkten, beschleunigten technischen Support mit erweiterten Admin-Tools wie Instance Observer und Developer Support.

Weitere Informationen finden Sie unter [Impact](#).

Impact ist per Abonnement verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Aktivierungsinformationen“ dieser Versionshinweise.

Neu im Release vom Mai 2023

Auswirkung auf die digitale Experience

Vorteile und Nutzungserfahrung:

- Machen Sie sich mit dem neuen **Leistungs** -Framework und der umfassenden Neugestaltung der **Funktionsseiten** vertraut, und erfahren Sie mehr über die Funktionen, die in Ihrem Impact -Abonnement enthalten sind. Anschließend können Sie sie anfordern und nutzen.
- Direkter Zugriff auf Discovery und verfügbare Funktionen, die in Ihrem Impact -Abonnement enthalten sind.
- Greifen Sie auf die Zuordnung „Fähigkeiten“ zu, in der alle Ihre **Fähigkeiten** angezeigt werden. Führen Sie einen Drilldown in jede Kachel durch, um zusätzliche kuratierte Ressourcen aus verschiedenen Quellen zu erhalten, z. B. Now Create, ServiceNow University, Produktdokumentation usw., um die Einführung von ServiceNow -Fähigkeiten zu vereinfachen. Nutzen Sie Funktionen über die Kachel, um eine Handlungsaufforderung durchzuführen, und öffnen Sie einen Anforderungsfall für die Interaktion.
- Nutzen Sie Funktionen über die Kachel, um eine Handlungsaufforderung durchzuführen, und öffnen Sie einen Anforderungsfall für die Interaktion.
- Richten Sie Ihren Wert-Blueprint ein und verwalten Sie ihn.
- Verwenden Sie den **Verbrauchsbericht**, um den Programmfortschritt im Zusammenhang mit Ihren Geschäftszielen anzuzeigen. Wählen Sie die Filter aus, um Felder auszuwählen, die im Bericht für Beschleuniger und Nutzung angezeigt werden sollen. Zeigen Sie die Plätze für Instance Observer und Developer Support im Abschnitt „Premiumzugriff“ an, die zugewiesen wurden.

Beschleunigerkatalog

Greifen Sie auf das Menü „Experten bei Bedarf“ zu, und zeigen Sie Beschreibung, Katalog in der Ansicht, Suchkacheln an und sortieren Sie benutzerdefinierte nach Name oder Dauer.

- **Starthilfe für Ihr Employee Center** und **Starthilfe für Ihr Mitarbeiter-Center US Public Sector**: Verschaffen Sie sich mit einer geführten Tour zu den Möglichkeiten, Fähigkeiten und führenden Vorgehensweisen bei Implementierung, Migration und Governance einen Überblick über die Verwendung von Employee Center.
- **Erfolgsbereitschaftsbewertung (SRA)**: Erhalten Sie während der Journey der digitalen Transformation eine Bewertung der Reife und Bereitschaft Ihrer ServiceNow -Plattform.
- **Optimieren Sie Ihr IT Asset Management**: Erhalten Sie Anleitungen zur Verbesserung der IT Asset Management-Integrität zusammen mit Empfehlungen zur Behebung dieser Ergebnisse.
- **Optimieren Sie Ihre ITOM-Erkennung**: Erhalten Sie Unterstützung, um einen besseren Einblick in Ihre CMDB-Implementierung zu erhalten, und erhalten Sie Anleitungen, um die Integrität der CMDB durch ITOM Discovery zu verbessern.

Änderungen in diesem Release

Wert-Journey

Fähigkeitenzuordnung und Produkteinführungs-Roadmap:

- Wählen Sie eine Fähigkeitskachel aus, um für Sie kuratierte Ressourcen anzuzeigen, die Ihnen helfen, mehr über die Fähigkeit zu erfahren und zu erfahren, wie Sie sie schneller und einfacher übernehmen können.
- Verwenden Sie den neuen Abschnitt „**Notizen**“, der der Fähigkeitszuordnung und der Produkteinführungs-Roadmap hinzugefügt wurde, um eine effizientere Zusammenarbeit bei der Einführung von Fähigkeiten zu ermöglichen.

Plattformintegrität (früher Tech KPIs)

Zeigen Sie die Plattformintegrität auf einer einzigen Seite an, die in drei Kategorien unterteilt ist: Diagnose, Überwachung und Support.

- **Diagnose:** Unterstützt von HealthScan wurde auf eine einzige Seite reduziert. Filtern Sie nach Produktions- oder Test- und Entwicklungsumgebungsinstanzen, zeigen Sie einzelne Punktzahlkarten-Scans an, und wenden Sie sich direkt über die neue Kontaktkarte an Ihr Team.
- **Überwachung:** Wird von Instance Observer unterstützt und ist für die Pakete „Gesamt“ und „Erweitert“ verfügbar. Zeigen Sie tägliche Leistungszusammenfassungen an, in denen dargelegt wird, wie es Ihren Instanzen geht, oder gehen Sie tiefer in die Leistungsdetails der Plattform ein. Weitere Informationen finden Sie unter [Impact Instance Observer](#).
- **Support:** Wird von Now Support unterstützt und zu einer neuen Seite erweitert, auf der Unternehmensfälle und Trends angezeigt werden können. Die Registerkarte „**Entwicklersupport**“ ist nur für erweiterte und vollständige Pakete sichtbar. Weitere Informationen finden Sie unter [Impact-Entwicklersupport](#).

Impact-Entwicklersupport:

Nutzen Sie die Erhöhung der Anzahl der Entwicklersupport-Plätze auf 5 für erweiterte Abonnenten und 10 für Gesamtabonnenten.

Impact Instance Observer

- Erkunden Sie die Verwendung der Ergänzungen zu Reporting, z. B. Leistungs- und Verbrauchsberichte.
- Verwenden Sie die Call-to-Action-Schaltfläche von Instance Observer, um die Funktion zu starten.

Wert-Blueprint

Kunden können Wertpläne jetzt in Impact mit einer benutzerfreundlichen Oberfläche überprüfen, die auf der Engine einer Empfehlung basiert. Benutzer können Produkte auswählen, Geschäftsziele und Ergebnisse für jedes Produkt einrichten und ihre Blaupause finalisieren. Benutzer können sich über die einzelnen Ergebnisse, die zugehörigen Erfolgsmetriken und die wichtigsten ServiceNow-Funktionen informieren, um die Ergebnisse zu erzielen.

Schlüsselaktivitäten:

- Konzentrieren Sie sich auf die bevorstehenden 14 Tage, darauf, was von Ihrem Impact Trupp abgeschlossen wurde, und gehen Sie detailliert auf die einzelnen Aktivitäten ein.
- Machen Sie sich mit den **Willkommens** -Widgets für neue Impact -Benutzer vertraut, einschließlich Kontakten für den Anfang und Einführungsaktivitäten.

Beschleunigerverbrauch

Zeigen Sie die Verbrauchsleiste an, um die verwendeten Beschleuniger anzuzeigen, wie viele Slots zur Verwendung verfügbar sind, und wählen Sie dann, um den Beschleuniger zu erkunden.

Grundlagen Initiativen, die in der Liste „Initiative“ und der Roadmap verfügbar sind

Zeigen Sie Initiativen mit erweiterter Sichtbarkeit im Kalender als Initiativbesitzer an. Nach Abschluss werden die Grundlagen auf der Homepage ausgeblendet.

Erweiterte Besprechungsoberfläche:

- Zusätzliche bearbeitbare Felder sind verfügbar, z. B. Zeit und Ort, Agenda und Besprechungsprotokoll.
- Legen Sie eine benutzerdefinierte Häufigkeit für wiederkehrende Besprechungen fest, und bearbeiten Sie die Details für wiederkehrende Besprechungen.
- Wählen Sie eine Initiative für eine neue Besprechung aus, und fügen Sie dann während der Besprechung mühelos Bilder und Besprechungsaufgaben hinzu
- Speichern Sie Besprechungsprotokolle mit Zeitstempel automatisch, und senden Sie sie direkt aus der Besprechung per E-Mail.

Beschleunigerkatalog

Optimieren Sie Ihre Sicherheit

Erhalten Sie Einblicke in Sicherheitskonfigurationen für Instanzen, führende Praktiken für Instanzsicherheit und eine Demonstration, welche Sicherheitseinstellungen aktiviert werden können, um die Sicherheit mit dem neuen Security Center weiter zu verbessern.

Experten-Connect

Verwenden Sie die vereinfachten Interaktionsschritte, um sich mit einem ServiceNow -Fachexperten zu einer bestimmten technischen Frage zu verbinden.

Integrationsstrategie – erweitert

Fügen Sie erweiterte Paketunterstützung für den Beschleuniger hinzu, der jetzt verfügbar ist.

Aktivierungsinformationen

Fordern Sie die Aktivierung von [Impact bei Ihrem ServiceNow Kundensupport-Manager an.

Browseranforderungen

Chrome, Safari, Edge und Firefox werden unterstützt.

Vierteljährliche Impact-Release-Hinweise vom Februar 2023 – Utah

Auswirkungs-Release-Hinweise für das Release vom Februar 2023.

Versionshinweise zu 2023 Q1 Impact Accelerators .

ServiceNow® Impact Accelerators verbinden Sie durch Serviceeinsätze mit festem Umfang direkt mit Experten, um genau dort Wert zu bieten, wo Sie ihn benötigen. Der Beschleunigerkatalog wurde im Release ServiceNow Store 2023 Q1 aktualisiert.

Impact Accelerators Highlights für das Q1-Release

- Profitieren Sie von mehreren neuen Beschleunigern, darunter Bewertung der Schulungsstrategie, ITSM-Reifegradbewertung, Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard und mehr.
- Hier erhalten Sie Zugriff auf beratende Versionen von Beschleunigern für Kunden des US-amerikanischen öffentlichen Sektors (USPS) oder für Kunden, die den Nutzungsbedingungen unserer Impact Accelerator-Beschreibungen nicht zustimmen. [↗](#)

Weitere Informationen finden Sie unter [Beschleunigerkatalog](#).

Neu im Q1-Release

Bewertung der Schulungsstrategie

Erhalten Sie einen Schulungsplan für die Schulung und Qualifizierung Ihrer ServiceNow-Benutzer mit Best Practice-Schulungsempfehlungen, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

ITSM-Reifegradbewertung

Erhalten Sie eine eingehende Bewertung Ihrer ITSM-Implementierung im Vergleich zu unseren führenden Praktiken, zusammen mit gezielten Empfehlungen, um den Nutzen des Produkts zu maximieren.

Einführung in CxO-Dashboards

Sehen Sie sich eine Demonstration eines unserer C-Suite-Dashboards an, die Ihren Führungskräften helfen sollen, bessere und schnellere datengesteuerte Entscheidungen zu treffen, und erhalten Sie vorläufige Anleitungen und Ressourcen, um zu beginnen.

Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard

Sehen Sie sich unser CIO-Dashboard (in C-Suite-Dashboards enthalten) an, das durch eine angewandte Demonstration mit Ihren eigenen Daten in einer temporären Instanz zum Leben erweckt wird. Sie erhalten auch gezielte Anleitungen und die nächsten Schritte zum Konfigurieren des Dashboards für Ihre Organisation.

Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard

Verschaffen Sie sich mit einer angewandten Demonstration mit Ihren eigenen Daten in einer temporären Instanz einen Überblick über das Erfolgs-Dashboard, und erhalten Sie gezielte Anleitungen und die nächsten Schritte, um es für Ihre Organisation zu konfigurieren.

On-Demand-Wertbericht

Erhalten Sie eine Überprüfung der Leistung Ihrer Organisation im Vergleich zu Ihren standardmäßigen Geschäftszielen außerhalb unseres standardmäßigen jährlichen Berichtszyklus.

Nur-Beratungsversionen der folgenden Beschleuniger, für die KEINE zusätzlichen Nutzungsbedingungen erforderlich sind:

- Starten Sie Ihre KI-Suche
- Starten Sie Ihre AppEngine
- Starthilfe für automatisierte Tests
- Starthilfe für Ihr CIO-Dashboard
- Starthilfe für Ihr Erfolgs-Dashboard
- Starthilfe für Ihr Upgrade
- Starthilfe für Ihren Virtual Agent

2023 Q1 Impact Versionshinweise zu Digital Experience

Die ServiceNow® Impact Digital Experience ist ein zentralisiertes, interaktives Portal, in dem Sie auf Ihre Impact Tools und Vorteile zugreifen können. Impact Digital Experience wurde im Release ServiceNow Store 2023 Q1 verbessert und aktualisiert.

Impact Digital Experience- Highlights für das Q1-Release

Die Impact Digital Experience wird durch mehrere Admin-Tools weiter verbessert, die die Verwaltung von Benutzern, Berechtigungen und mehr erleichtern. Mit den neuen Funktionen können Benutzer Geschäftsziele und -ergebnisse besser überprüfen, z. B. die optimale Nutzung Ihres Impact-Pakets mit Verbrauchsbericht und mehr.

Weitere Informationen finden Sie unter [Auswirkung auf die digitale Experience](#).

Neu im Q1-Release

Aktivitätscenter: Aktivitätsprotokoll

Zeigt eine Zeitleiste im Aktivitätscenter für Kunden und Teammitglieder an, in der beschrieben wird, wie jede Aktivität zu den spezifischen Initiativen, Geschäftszielen oder operativen Ergebnissen einer Organisation beiträgt.

Verbrauchsbericht

Bietet eine Übersicht über die Nutzung von Impact-Funktionen für Kunden und Mitglieder des Impact-Teams basierend auf der Impact-Stufe, z. B. Beratungssitzungen, Beschleuniger, andere Initiativen und eine Liste von Benutzern mit Premium-Zugriff.

Benutzerverwaltung

Ermöglicht Impact-Kundenadministratoren das einfache Erstellen, Anzeigen und Verwalten von Benutzern und Benutzerberechtigungen. Administratoren können auch den Kontozugriff und die Berechtigungen für ServiceNow University und Now Support verwalten.

Verwalten Sie Initiativ- und Beschleunigerberechtigungen

Bietet ein zentralisiertes Berechtigungs Menü zum Verwalten von Account-Berechtigungsdatensätzen für Beschleuniger, für die zusätzliche Nutzungsbedingungen gelten.

Produkteinführungs-Roadmap

Empfiehlt die Implementierungsreihenfolge der Fähigkeiten des Kunden, die vom Team des Kunden zugeschnitten und darauf ausgelegt sind, die Geschäftsziele des Kunden zu erreichen.

Auswirkung auf die digitale Experience für GCC

Aktiviert die kommerzielle Impact Digital Experience für eine GCC-Instanz.

Änderungen in diesem Release

Wertmanagement

Sehen Sie sich an, wie Ihre Implementierung der Funktionen der ServiceNow-Plattform und des Impact-Teams den Wert für Ihre Geschäftsziele steigert.