servicenow

Öffentlicher Sektor Zürich

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Automatische Übersetzung

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

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

Inhaltsverzeichnis

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich....5
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erkunden.... 7
PSDS und CSM.... 10
[store-future: BEGIN review]
[End]
Playbooks.... 10
Portale....12
Experience für Service Desk-Mitarbeiter....20
Now Assist....20
Service Bridge....24
Agentenbasierte KI.... 30
[store-future: BEGIN review]
[End]
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren....30
Richten Sie Ihre Umgebung ein 32
Konfigurieren Sie Mitarbeiterbereiche.... 66
Aktivieren Sie Kommunikationskanäle....162
Implementieren Sie Intelligenz....167
Richten Sie Self-Service ein....189
Erweitern Sie Fähigkeiten....195
Integration Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich....196
Außendienst-Management....196
Dokumentbearbeitung.... 197
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden....197
Mithilfe Von Portalen....199
Mit Playbooks.... 227
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM verwenden....311
Mit Virtual Agent.... 314
Mobile Agent verwenden.... 317
Verwenden Von Now Assist.... 335
Service Bridge verwenden....346
Analytics und Reporting....350
Beteiligter-Service Dashboard.... 350
Leistungsübersicht....354
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Referenz....358
Datenmodell Für Den Öffentlichen Sektor.... 359
Beziehungen Der Kernrolle Des Öffentlichen Sektors.... 360
Servicekatalog Für Den Öffentlichen Sektor.... 361
Formulare des öffentlichen Sektors....367
Glossar....390
[store-future: BEGIN review]

Automatische Übersetzung

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

[End]

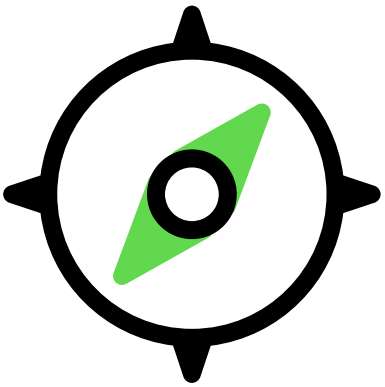
Automatische Übersetzung

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

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

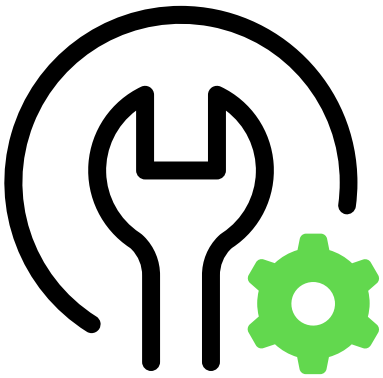
Erweitern Sie über die gebündelten Behördenfalltypen hinaus, indem Sie das Behördendatenmodell nutzen, um mit Low-Code-Tools eigene Workflows zu erstellen. Erfüllen Sie Anforderungen für öffentliche Services End-to-End mit vorkonfigurierten Playbooks. Stellen Sie mithilfe von Ressourcen wie Portal, Servicekatalog, Virtual Agent und Online-Communities eine personalisierte Experience bereit, um allgemeine Anforderungen von Beteiligten zu bearbeiten. Verwenden Sie die Anwendung ServiceNow® Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, um Bürger, Unternehmen und Behörden auf einer einzigen Plattform zu bedienen.

Untersuchen



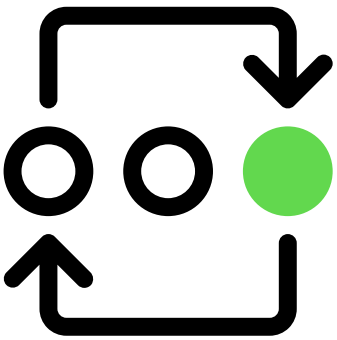
Erkunden Sie, wie digitale Services für den öffentlichen Sektor Ihnen mit ihren wichtigsten Funktionen und Vorteilen helfen können.

Konfigurieren



Passen Sie Ihre Implementierung digitaler Services für den öffentlichen Sektor an Ihre spezifischen Anforderungen an.

Integrieren



Erweitern Sie die Fähigkeiten in digitalen Services des öffentlichen Sektors durch Integration mit anderen Anwendungen.

Automatische Übersetzung

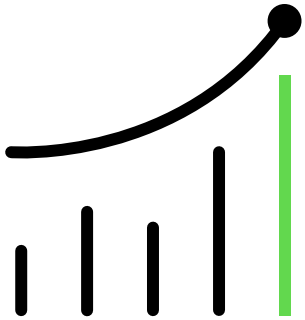
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Verwenden



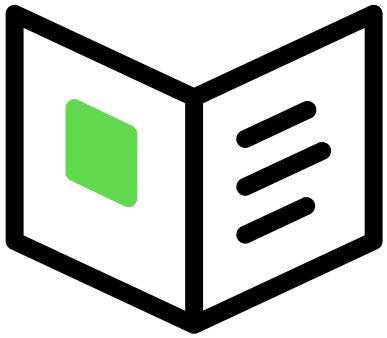
Erfahren Sie, wie Service Desk-Mitarbeiter und Beteiligte digitale Services für den öffentlichen Sektor verwenden können, um Anforderungen für öffentliche Services zu erstellen, weiterzuleiten und zu verwalten.

Analysieren



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

Referenz



Rufen Sie zusätzliche Details zu Komponenten des öffentlichen Sektors ab, z. B. Listen, Tabellen, Formulare, Regeln, Komponenten, Parameter, Rollen und Personas.

Automatisieren



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

Automatische Übersetzung

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter Public Sector Digital Services release notes.
- Arbeiten Sie mit einem Implementierungsspezialisten zusammen, um den Setup-Prozess zu optimieren. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Customer Success Center.

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

- Melden Sie sich für an ServiceNow – Basics – Schulungsprogramm und Zertifizierung für den öffentlichen Sektor Um mehr über Kernfunktionen und Release-spezifische Funktionen zu erfahren.
- Besuchen Now-Community Um Wissen zu teilen und sich mit anderen zu verbinden.
- Erhalten Sie eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, die Ihnen bei Ihrer Hilfe hilft ServiceNow® Implementierungen, Upgrades und mehr finden Sie unter Erstellen Sie Jetzt .

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich erkunden

Erfahren Sie mehr über Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Funktionen, die dazu beitragen, eine nahtlose Support-Experience für Beteiligte, Unternehmen, interne Behörden und externe Behörden zu schaffen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Übersicht

Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor – Übersicht

Vorteile

Digitale Services für den öffentlichen Sektor ermöglichen Behörden und externe Behörden die Unterstützung von Beteiligten und geschäftlichen Stakeholdern über eine zentrale Plattform. Erweitern Sie über den paketbasierten Behördenfalltyp hinaus, indem Sie das Behördendatenmodell nutzen, um mit Low-Code-Tools eigene Workflows zu erstellen. Erfüllen Sie Anforderungen für öffentliche Services End-to-End mit vorkonfigurierten Playbooks. Stellen Sie eine personalisierte Experience bereit, während Sie die Effizienz von Service Desk-Mitarbeitern steigern und Maßnahmen zur Bearbeitung gängiger Anforderungen von Beteiligten mithilfe von Ressourcen wie Portal, Servicekatalog, Virtual Agent und Online-Communities vorantreiben.

Stellen Sie eine Plattform bereit, auf der Bürger interagieren können

Dienen der Öffentlichkeit außerhalb der Mauern und Betriebszeiten der Regierung. Geben Sie Ihren Beteiligten die Möglichkeit, eine Verbindung per E-Mail, Telefon, Chat, Social Media oder Mobiltelefon herzustellen – jederzeit, überall und von jedem Gerät aus. Bereitstellung einer optimierten Plattform für die Öffentlichkeit, um Behördenservices über Assisted- und Selfservice anzufordern. Die erweiterte Omni-Channel-Arbeitszuweisung weist dem am besten ausgestatteten Service Desk-Mitarbeiter automatisch öffentliche Servicefälle basierend auf Kapazität, Kompetenzen und Fallkontext zu.

Aufgaben im gesamten Unternehmen zuweisen

Führen Sie Behördenmitarbeiter an, um Anforderungen im öffentlichen Dienst schnell und konsistent zu erfüllen, und überwachen Sie den Fortschritt anderer Service Desk-Mitarbeiter und Teams. Erstellen Sie einen einzigen Arbeitsfluss über Regierungen und Behörden hinweg, damit Zykluszeiten minimiert und die Automatisierung von Ende zu Ende maximiert wird Ermöglichen Sie die Servicebereitstellung von einer Behörde zu einer anderen, indem Sie den öffentlichen Sektor mit anderen Abteilungen wie Außendienst, Finanzen und Rechtsabteilung verbinden. Arbeiten Sie mithilfe des visuellen Taskboards, des Workflows und der Automatisierung mit anderen Behörden zusammen.

Ermöglichen Sie Einblicke mit Reporting und Dashboards

Identifizieren Sie Möglichkeiten zur Verbesserung der Falllösung, der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und der Service-Experience, und reagieren Sie auf Trends, die in aufgedeckt wurden Performance Analytics Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Überwachen Sie die aktuelle und vorherige Leistung, um Bereiche zu identifizieren, in denen Produkte, Services und Prozesse verbessert werden können. Nutzen Sie Einblicke, um Trends zu

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

antizipieren, umsetzbare Verbesserungen zu priorisieren und voranzutreiben, z. B. die Automatisierung der am häufigsten wiederkehrenden Falllösungen.

Verwalten Sie das Fallvolumen mit Selfservice

Ermutigen Sie die Beteiligten, sich selbst mit einem Selfservice-Katalog, Communities, einer Knowledge Base und einem Portal zu helfen. Erweitern Sie den Kundensupport für Beteiligte und Unternehmen durch Implementierung Virtual Agent, Ein Chatbot, der im Portal für Behördendienste und in unterstützten Messaging-Anwendungen von Drittparteien wie Engagement Messenger ausgeführt wird. Endanwender des öffentlichen Sektors können über eine vorgefertigte, automatisierte Konversation Services anfordern, die ihnen hilft, eine Anforderung zu übermitteln.

Schlüsselfunktionen

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Bietet wichtige Funktionen, mit denen Administratoren und Service Desk-Mitarbeiter die von Beteiligten und Unternehmen angeforderten Services und Support bereitstellen können.

Wichtige Funktionen des öffentlichen Sektors

Funktion	Beschreibung	Rolle
Management von Fördermitteln	End-to-End-Playbooks-im-Portal-Experience, die Antragsteller von Zuschüssen durch den Prozess der Einreichung eines Zuschussvorschlags führt und Programmmanager durch den Prozess der Überprüfung und Genehmigung von Zuschussvorschlägen für ein oder mehrere Zuschussprogramme führt	Beteiligter oder Agent
Social Benefits Playbook	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter von Behörden durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Anwendungen für ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme führt	Agent
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter von Behörden durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Lizenz- und Genehmigungsanträgen führt	Agent
Information Request Playbook	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter von Behörden durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von Anforderungen für öffentliche Datensätze und Informationen führt	Agent
Playbook für Serviceanfragen	End-to-End-Playbook-Experience, die Service Desk-Mitarbeiter von Behörden durch den Prozess der Erstellung oder Bearbeitung von nicht-Notfallserviceanforderungen führt	Agent
Portal Für Die Verwaltung Von Zuschüssen	Ein dediziertes Portal zum Suchen, Beantragen und Nachverfolgen von Gewährungsvorschlägen. Bewerber können ihre Förderungsvorschläge finden, sich für sie bewerben und nachverfolgen. Grant-Programmmanager können Budgets für Grant-Vorschläge überprüfen, bewerten und entscheiden.	Agent

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

Wichtige Funktionen des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Rolle
Serviceportal Für Überprüfer	Ein dediziertes Portal für Zulagenüberprüfer (die im Namen von Service Desk-Mitarbeitern arbeiten), um Gewährungsvorschläge zu überprüfen und zu bewerten.	Agent
Portal für Behördendienstleistungen	Ein dediziertes Portal für Beteiligte, geschäftliche Stakeholder und Beitragende (die im Namen von Beteiligten arbeiten), um öffentliche Services anzufordern, Fälle nachzuverfolgen, ihre Profile anzuzeigen und zu aktualisieren, Probleme zu melden, behördliche Dokumente anzufordern und vieles mehr. Geschäftsinhaber können auch ein Unternehmen registrieren, Kontakte verwalten und öffentliche Services, Erlaubnisse oder Lizenzen anfordern.	Beteiligter
Portal Für Behördenservices	Ein dediziertes Portal für Behörden, um interne und externe Behördenstandorte zu verwalten und Servicekatalogelemente zu bestimmten Behördenstandorten hinzuzufügen.	Agent
Now Assist für DDöB	Verwenden Now Assist für DDöB Zum Zusammenfassen von Fallinformationen und Generieren von Falllösungshinweisen. Ermöglichen Sie Ihren Service Desk-Mitarbeitern, den Fallkontext zu verstehen, damit sie Ihren Beteiligten Lösungen vorschlagen können.	Agent
Performance Analytics Für Öffentliche Services	Leistungsindikatoren und Datenvisualisierungen für Behördenservices, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden.	Manager
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Ein dedizierter, anpassbarer Arbeitsbereich für Behördenmitarbeiter und Mitarbeiter externer Behörden, um Probleme zu bearbeiten und Services für Beteiligte, Behörden und Unternehmen bereitzustellen. Service Desk-Mitarbeiter können ihre Fälle verwalten, Serviceanfragen überprüfen und sogar Anforderungen für andere initiieren.	Agent
Persona-basierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Rollen für Stellenfunktionen des öffentlichen Sektors. Diese Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Informationen des öffentlichen Sektors. Details finden Sie unter Persona-basierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.	Administrator
Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Ermöglicht es Ihnen, einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Genehmigungsservice der Liste der Services zuzuordnen, die Ihre Behörde für die Lösung dieser Anforderung anbietet.	Administrator

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

Wichtige Funktionen des öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Funktion	Beschreibung	Rolle
Virtual Agent	Unterstützt Anwender beim Abschließen oder Aktualisieren von Anforderungen für verschiedene öffentliche Services mit Virtual Agent, Ein Chatbot, der im Portal für Behördendienste und in unterstützten Messaging-Anwendungen von Drittparteien wie Engagement Messenger ausgeführt wird.	Agent
Erweiterbares Datenmodell	Die Flexibilität der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.	Administrator
Erweiterbarer Servicekatalog	Typen der verfügbaren Services, z. B. Lizenzen, Erlaubnisse, Serviceanfragen und Vorteile. Vorgefertigte Serviceanforderungsoptionen, die Beteiligte und Unternehmen im Portal für Behördendienste auswählen können.	Administrator
Erweiterbarer Behördenservicefall	Der Basis-Falltyp, der auf Behördenservices zugeschnitten ist. Sie können diesen Falltyp erweitern, um andere Behördenfalltypen für verschiedene Behördenservices zu erstellen.	Administrator

[store-future: BEGIN review]

Erkunden Sie die Kreuzung zwischen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Und Kundenservice-Management (CSM)

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Basiert auf der Grundlage von Kundenservice-Management (CSM), Konzentriert sich jedoch auf andere Themen. Wo Kundenservice-Management (CSM) Stellt das Framework zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der Betreuung von Anforderungen bereit, Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Konzentriert sich auf die Bearbeitung gängiger Anforderungen von Beteiligten. Verwenden Sie dieses Thema, um die verschiedenen Rollen, Vorteile der Integration und die Nutzung beider Elemente zu erkunden Kundenservice-Management (CSM) Und Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kann den Erfolg fördern und die Experience der Beteiligten verbessern.

Übersicht über CSM Und Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Wissenswertes bei der Implementierung VON PSDS aus CSM

[End]

Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

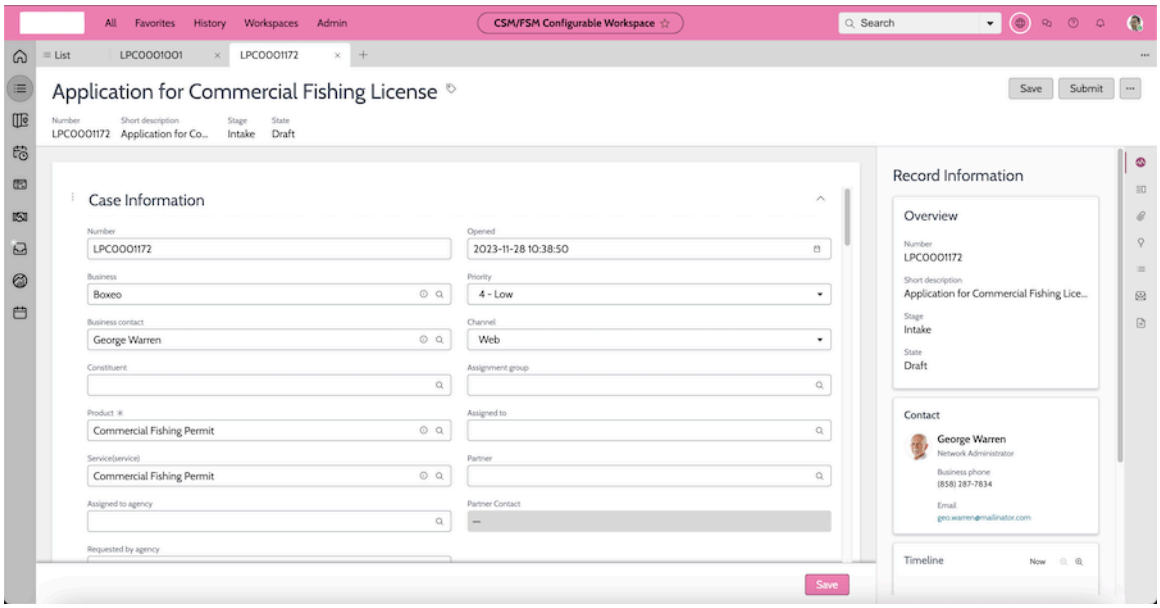
Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern von Behörden Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines öffentlichen Serviceanfragefalls. Verwenden Sie Playbooks,

Automatische Übersetzung

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

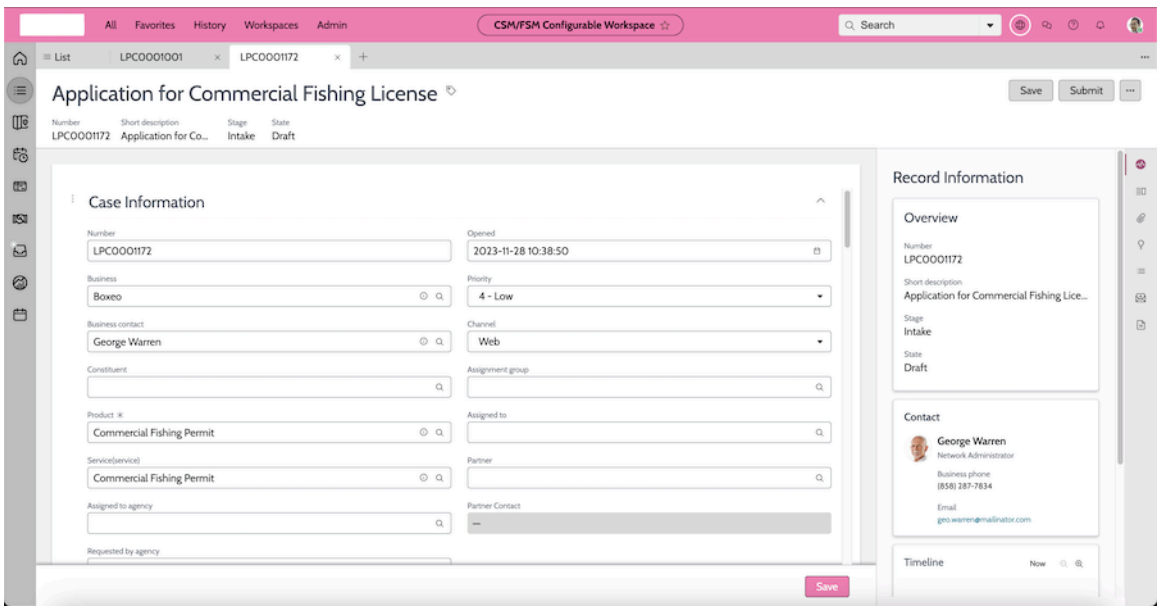
um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, Regierungsdatensätze und andere öffentliche Informationen oder Anforderungen von nicht-Notfalldiensten zu erfüllen.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist.



Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Workflows für öffentliche Servicefälle visualisieren. Mit einem Playbook können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.



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

Die folgenden Anwendungen sind mit verfügbar Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können:

Management von Fördermitteln

Playbook für Zuschussvorschläge: Bietet einen End-to-End-Workflow für Beteiligte, um Vorschläge für Zuschüsse zu übermitteln, die von einer staatlichen Servicebehörde angeboten werden.

Social Benefits Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Anwendungen für Sozialleistungsprogramme, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Lizenz- und Genehmigungsanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht werden.

Information Request Playbook

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung öffentlicher Datensatz- und Informationsanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden.

Playbook für Serviceanfragen

Bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von nicht-Notfallserviceanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht werden.

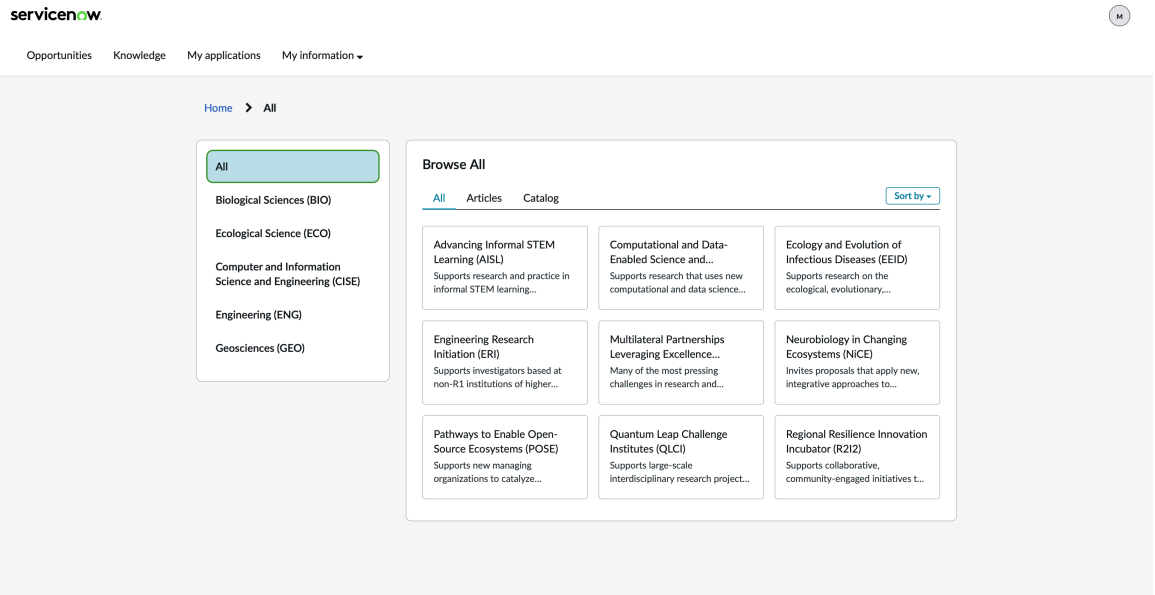
Das entsprechende Playbook für jeden Falltyp wird automatisch in angezeigt **Playbook** Registerkarte, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall für eine Anforderung öffentlicher Services in erstellt Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Oder wenn ein Beteiligter eine Anforderung über eingibt Portal für Behördendienstleistungen.

Weitere Informationen zu Playbooks finden Sie unter Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden.

Portale für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Ein Portal bietet Endanwendern Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch die Übermittlung eines öffentlichen Serviceanforderungsfalls. Verwenden Sie Portale, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, behördliche Datensätze und öffentliche Informationen, nicht-Notfalldienste zu übermitteln oder um Anträge auf Sozialleistungen oder Zuschüsse zu stellen.

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



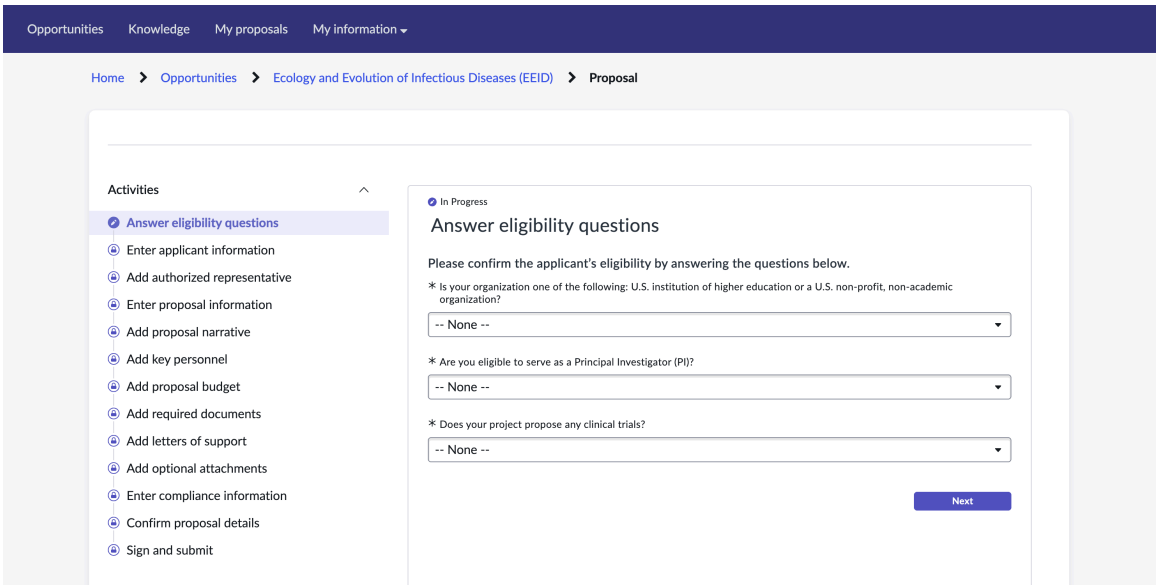
Playbooks für Portale

Ob Sie ein Behördendienstmitarbeiter oder ein Beteiligter sind, der die verwendet Portal für Behördendienstleistungen Oder gewährt Management Portal, können Sie verwenden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks in Serviceportalen, um die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zum Lösen Ihrer Anforderungen erforderlich sind. Playbooks in Serviceportalen (für Beteiligte, die verwenden Portal für Behördendienstleistungen Oder Grants Management Portal) lässt sich nahtlos in Playbooks für Service Desk-Mitarbeiter von Behörden mit integrieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Gibt beiden Parteien die Schritt-für-Schritt-Anleitung für den Fall-Flow-Prozess und die kontextbezogenen Informationen, die Sie benötigen, um jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten erfolgreich abzuschließen.

Die geführte Aufnahme mit Playbooks in Serviceportalen erleichtert das Ausfüllen eines Formulars oder die Bereitstellung von Informationen für einen Fall. Playbooks bieten eine klare Roadmap, die Ihren Fortschritt im Übermittlungsprozess und die verbleibenden Schritte anzeigt, die Sie abschließen müssen. Bei Bedarf können Sie zurück zu einem vorherigen Schritt navigieren oder intuitive Optionen und Eingabesteuerungen verwenden, mit denen Sie Informationen detailliert eingeben können. Darüber hinaus können Sie eine Anwendung oder ein Aufnahmeformular speichern, die noch nicht zur Übermittlung bereit ist, und die Arbeit daran später fortsetzen.

Dieses Beispiel zeigt die Playbooks in der Portal-Experience für Bewerber, die das Playbook für die Aufnahme von Fördervorschlägen im Portal für Fördermittelverwaltung verwenden.

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



Mit Playbooks für Portale erhalten Sie eine geführte Schnittstelle, auf der Sie Aufforderungsaktionen für die ausstehenden Aufgaben und Aktivitäten im Zusammenhang mit Ihren Fällen ausführen können. Mit Playbooks für Portale erhalten Sie die folgenden wichtigen Vorteile:

- Verbesserte Experience. Folgen Sie dem Schritt-für-Schritt-Prozess mit Funktionen wie Speichern und Fortsetzen, bei dem Sie die Arbeit an einem Fall initiieren und später fortsetzen können.
- Verkürzte Falllösungszeit. Verfolgen Sie die angeforderten Aufgaben schnell und genau nach, und schließen Sie sie ab. Mit Playbooks für Portale können Sie eine schnellere Falllösung erzielen.
- Erhöhte Transparenz. Verschaffen Sie sich Einblick in den Status des Falls und erhalten Sie Einblicke in die erwartete Lösungszeit.

Diese Playbooks sollen Sie durch die Schritte des Aufnahmeprozesses führen. In den Playbooks können Sie die Aufgaben suchen, die dem Fall zugewiesen sind, alle laufenden Aktivitäten mit den zugehörigen Aktionen anzeigen und die Aktionen für die zugewiesenen Aufgaben ausführen. Mit dem Aktivitätenstrom für das Fall-Playbook können Sie Ihren Fortschritt nachverfolgen. Wenn verfügbar, können Sie auch die zugehörigen Informationen zum Fall anzeigen.

Das Playbook enthält mehrere Aktivitäten. Sie können den Aktivitätenstrom für das Fall-Playbook, die Aufgabe im Playbook und die zugehörigen Informationen für den Fall wie verfügbar anzeigen. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Zeigen Sie die im Playbook beschriebenen Aktivitäten an.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die erforderlichen Aufgaben aus, um sie abzuschließen.
- Sehen Sie sich die Statusindikatoren an, die den aktuellen Status jeder Aktivität oder jeden Schritt anzeigen.
- Sehen Sie sich die Kontrollkästchen und Zähler an, die angeben, wo Sie sich im Workflow befinden.

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

- Markieren Sie eine Aktivität als abgeschlossen, und fahren Sie mit der nächsten Aktivität oder Phase fort.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, die zum übermitteln des Falls erforderlich sind.

Die folgenden Playbooks in Serviceportal-Experiences können Beteiligten verwenden:

- Management von Fördermitteln: Gewährt Vorschlag-Playbook, Gewährt Arbeitsbereich-Playbook
- Playbook für Serviceanfragen
- Information Request Playbook

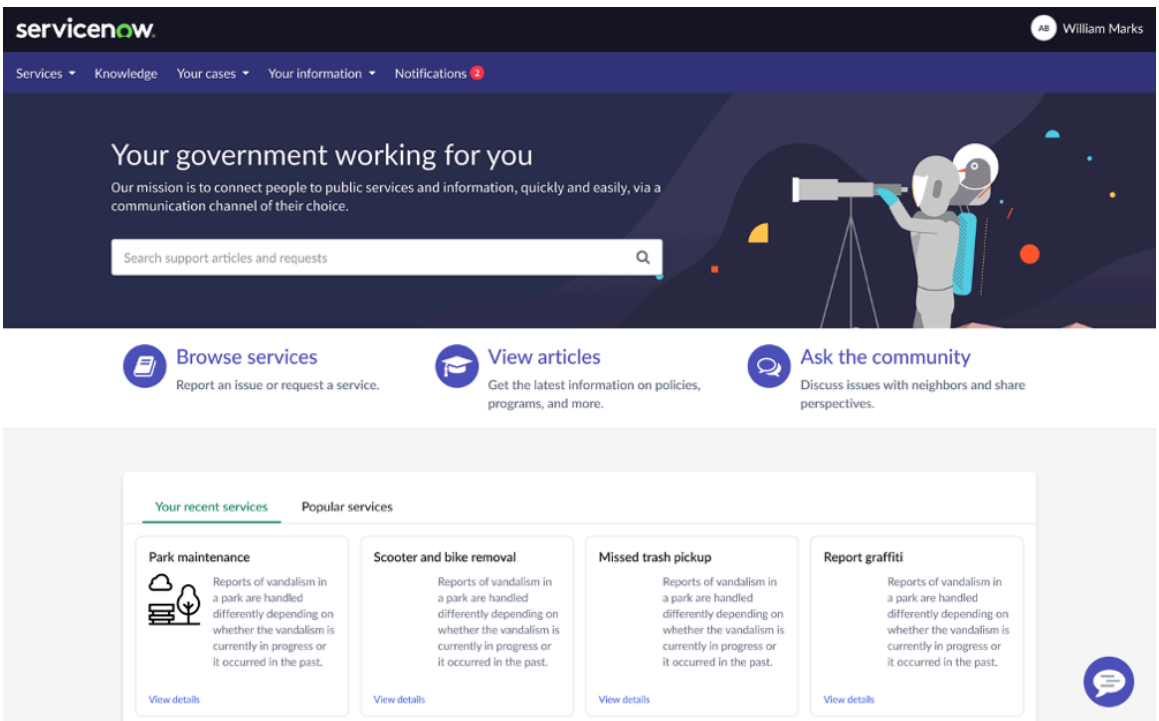
Portal für Behördendienstleistungen

Mithilfe des Serviceportals für Behörden können Beteiligte und Unternehmen Probleme melden, auf vorhandene Serviceanfragen zugreifen und sie anzeigen, öffentliche Datensätze anfordern, nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem suchen, ihre Kontaktinformationen anzeigen und aktualisieren und Hilfe von einem Behördendienstmitarbeiter anfordern – alles in einer anwenderfreundlichen, anpassbaren Oberfläche.

Behördenserviceportal für Beteiligte

Die Experience des Behördenserviceportals beginnt auf der Portal-Homepage für Beteiligte. Behörden passen ihre Homepages normalerweise so an, dass sie von angemeldeten Anwendern und nicht angemeldeten Anwendern angezeigt werden. Beispielsweise kann ein angemeldeter Anwender auf der Homepage andere Informationen sehen als ein nicht angemeldeter Anwender.

Dieses Beispiel zeigt die Standard-Homepage für einen registrierten Anwender von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal Für Behördendienste.



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

Hinweis:
Administratoren können die Homepage des Serviceportals für Behörden in anpassen Serviceportal, Daher kann sich das Erscheinungsbild der Homepage von Behörden zu Behörden unterscheiden.

Beteiligte können im Behördenserviceportal die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie sich als neuer Anwender, erstellen Sie eine Anmeldung, und erstellen Sie ein Anwenderprofil.
- Durchsuchen und fordern Sie Services oder Informationen an, verfolgen Sie Fälle, zeigen Sie erhaltene Services an, und melden Sie Probleme.
- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.
- Erhalten Sie die neuesten Informationen zu Richtlinien und Programmen, indem Sie Artikel suchen und anzeigen.
- Besprechen Sie Probleme mit Nachbarn, und teilen Sie Perspektiven, indem Sie die Community fragen.
- Zeigen Sie Ihre aktuellen Services und die beliebten Services auf der Website an.
- Hilfe mit erhalten Virtual Agent.
- Fordern Sie Services an, z. B. Straßenreparatur, Müllbeseitigung, Gebäudeinspektionen und andere öffentliche Wartung.
- Fordern Sie Informationen und öffentliche Datensätze von lokalen, staatlichen und staatlichen Behörden an.

Weitere Informationen zu den Services, die im Servicekatalog des Portal für Behördendienste angeboten werden, finden Sie unter Servicekatalogliste des Serviceportals für Behörden.

Behördenserviceportal für Unternehmen und Geschäftsentitäten

Über das Portal für Behördendienste können Unternehmen auf ihre Fälle und Serviceinformationen zugreifen und Probleme melden. Geschäfts- oder Geschäftskontakte können das Serviceportal der Behörde verwenden, um ihre übermittelten Fälle anzuzeigen und Anforderungen über den Serviceanforderungskatalog zu stellen.

Geschäftskontakte haben die gleiche Funktionalität wie ein beteiligter Anwender mit einigen zusätzlichen Berechtigungen. Zusätzlich zu den Anwenderaufgaben der Beteiligten können Geschäftskontakte im Serviceportal für Behörden die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie ein neues Unternehmen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Lizenzen, Sozialleistungsprogramme, Erlaubnisse, Informationen und Serviceanfragen beziehen.
- Services anfordern, die sich auf Zuschüsse, Sozialleistungsprogramme, Lizenzen, Erlaubnisse, Informationen beziehen und öffentliche Services.
- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Zeigen Sie die angeforderten Informationsdatensätze an.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Zeigen Sie die empfangenen Elemente an.
- Zeigen Sie die vorhandenen Fälle an.
- Zeigen Sie Geschäfts- und untergeordnete Geschäftsprofile an.

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

- Zeigen Sie Geschäftskontaktinformationen wie Namen, Adressen und andere Kontaktinformationen an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen an, z. B. Behördenblätter und Newsletter zu Services.
- Zeigen Sie Benachrichtigungen wie Behördenbenachrichtigungen und Genehmigungen neuer Kontakte an.

Für Informationen zum Anpassen von Portal für Behördendienstleistungen, Siehe Portal für Behördendienstleistungen anpassen. Für Informationen zum Anpassen von Portal für Behördendienstleistungen Geführtes Setup verwenden, siehe Konfigurieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Mit geführtem Setup.

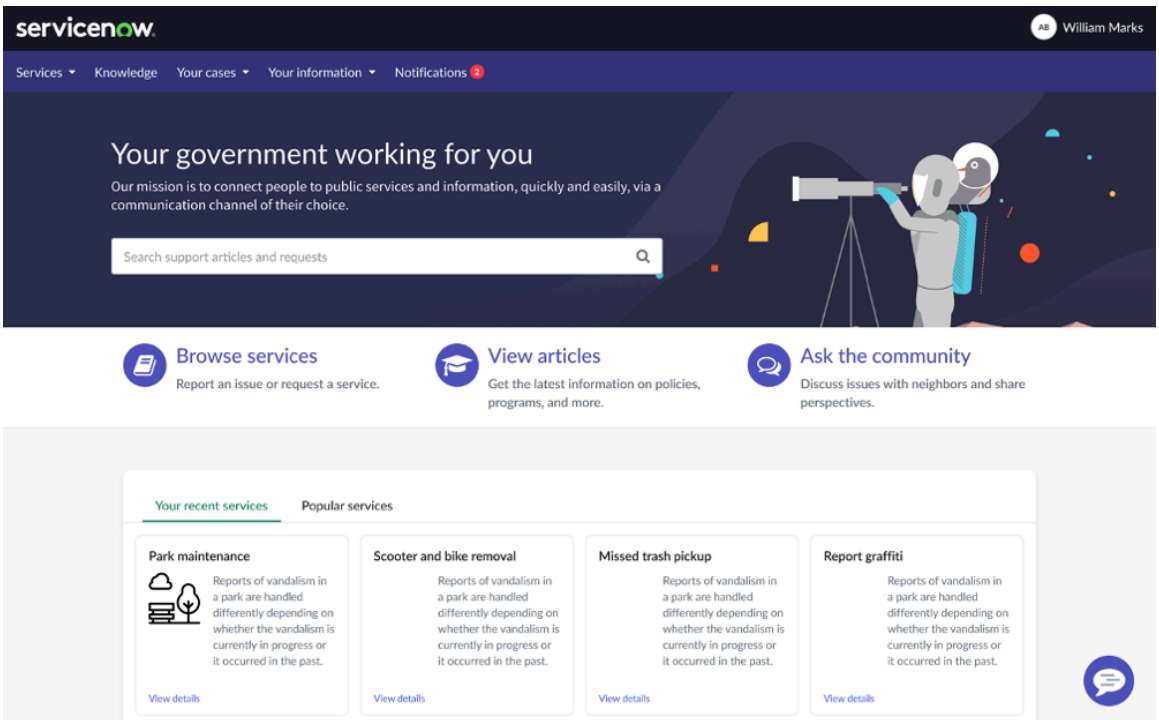
Serviceportal Für Überprüfer

Ermöglichen Sie Leistungsprüfern, Gewährungsvorschläge über ein dediziertes Überprüfer-Serviceportal nachzuverfolgen, zu bewerten und zu überwachen.

Im Serviceportal für Überprüfer können externe Überprüfer auf zugewiesene Merit Review-Aufgaben (MRTs) und zugehörige Vorschläge zugreifen, jede MRT basierend auf mehreren Attributen mit einer 5-Punkte-Skala bewerten und bei Bedarf bestimmte MRTs ablehnen, indem sie einen gültigen Grund angeben, z. B. einen Interessenkonflikt oder andere Bedenken. Die Punktzahl wird automatisch basierend auf den Attributen der Bewertungsrubrik berechnet. Anforderungen für neue Zulagenüberprüfungsaufgaben werden als Benachrichtigung im Überprüfer-Serviceportal angezeigt.

Die Serviceportal-Experience für Überprüfer beginnt auf der Portal-Homepage, auf der Leistungsprüfer die dem Fall zugewiesenen Aufgaben für die Zulagenüberprüfung anzeigen, alle laufenden Aktivitäten zur Zulagenüberprüfung mit den zugehörigen Aktionen anzeigen und Aktionen für die ausstehenden und zugewiesenen Aufgaben ausführen können.

Dieses Beispiel zeigt die Standard-Homepage für einen Leistungsprüfer mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Serviceportal Für Überprüfer.



Zulagenprüfer können im Serviceportal für Prüfer die folgenden Aufgaben ausführen:

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

- Zeigen Sie eine Liste der Überprüfungsaufgaben für Gewährungsvorschläge an, und verwalten Sie sie.
- Zeigen Sie Förderprogramme oder Vorschläge an, an denen sie teilnehmen.
- Zeigen Sie allgemeine Informationen auf der Datensatzseite des Gewährungsprogramms an, indem Sie die Nummer des Gewährungsprogramms auswählen.
- Zeigen Sie Details der aufgeführten Überprüfungsaufgaben an, z. B. verbleibende Zeit, Status, Punktzahl und Kennzeichnungen.
- Zeigen Sie die Bewertungsrubrik an, oder verweisen Sie darauf, indem Sie den KB-artikel auswählen.
- Zeigen Sie die Ankündigungsseite des Gewährungsprogramms an.
- Überprüfen Sie Vorschläge, und weisen Sie Punktzahlen basierend auf ihrer Bewertung zu, oder kennzeichnen Sie Prüfungen.
- Geben Sie Kommentare zu Begründungen, Stärken oder Bedenken bezüglich der Bewertung des Vorschlags an.
- Übermitteln oder lehnen Sie eine Überprüfung zusammen mit Begründungen ab.

Weitere Informationen zur Verwendung des Überprüfer-Serviceportals finden Sie unter Verwenden des Überprüfer-Serviceportals in digitalen Services für den öffentlichen Sektor .

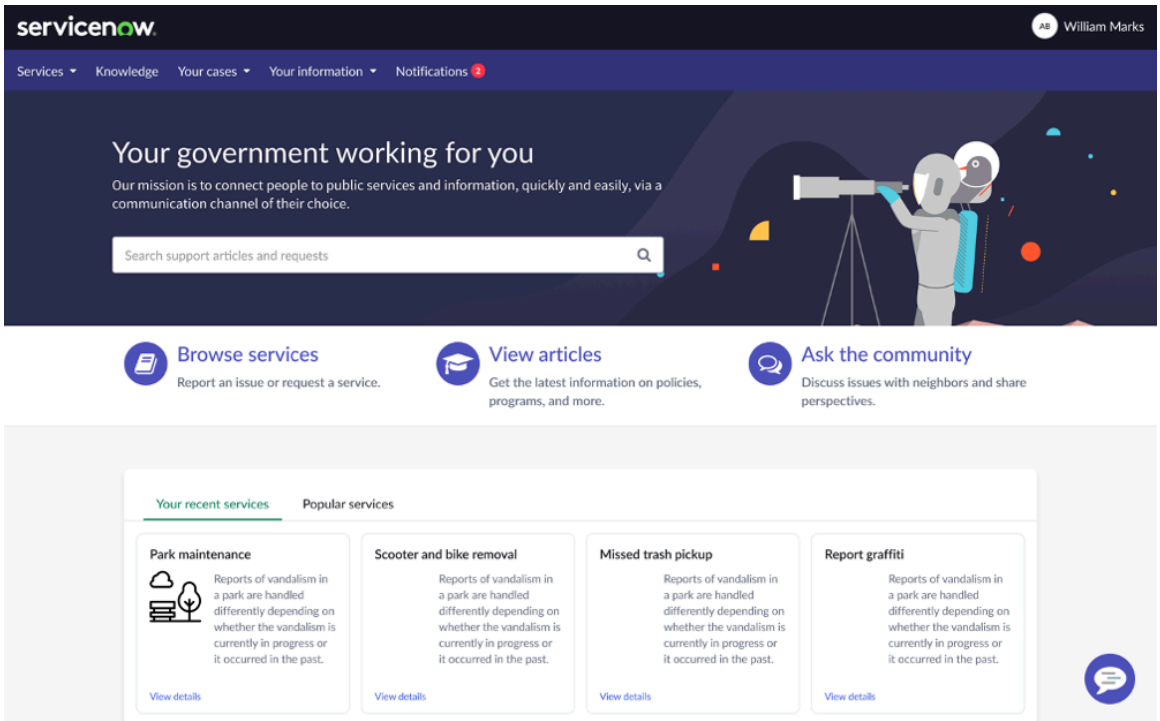
Portal Für Die Verwaltung Von Zuschüssen

Beteiligte und Geschäftskontakte können den Status ihrer Zuschussanträge mithilfe des Portals für die Verwaltung von Zuschüssen finden, beantragen und nachverfolgen.

Die Experience des Grant Management-Portals beginnt auf der Portal-Homepage für Beteiligte. Behörden passen ihre Homepages normalerweise so an, dass sie von angemeldeten Anwendern und nicht angemeldeten Anwendern angezeigt werden. Beispielsweise kann ein angemeldeter Anwender auf der Homepage andere Informationen sehen als ein nicht angemeldeter Anwender.

Dieses Beispiel zeigt die Standard-Homepage für einen registrierten Anwender von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal Für Die Verwaltung Von Zuschüssen.

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



Hinweis:
Administratoren können Homepages des Grant Management-Portals in anpassen Serviceportal, Daher kann sich das Erscheinungsbild der Homepage von Behörden zu Behörden unterscheiden.

Auf der Zielseite kann ein Beteiligter:

- Suchen Sie nach Möglichkeiten zur Gewährung.
- Zeigen Sie Informationen zu jedem Gewährungsprogramm an, z. B. eine Zusammenfassung, eine Berechtigungszusammenfassung, eine Beschreibung, Programmkontakte, Ressourcen, Meilensteine, Zuschlag- und Budgetinformationen und andere zugehörige Informationen.
- Übermitteln Sie Vorschläge für Gewährungsmöglichkeiten, und überwachen Sie den Status der vorhandenen Vorschläge.
- Überprüfen Sie das Ergebnisschreiben und laden Sie die Zusammenfassung der übermittelten Gewährungsvorschläge herunter, und akzeptieren Sie die Vergabe auf der Registerkarte Ergebnisse, oder lehnen Sie sie ab.
- Zeigen Sie alle Knowledge Base-Artikel im Zusammenhang mit Zuschüssen an.

Hier sind einige Beispiele, die zeigen, wie das Portal für das Grants-Management die Übermittlung und Nachverfolgung von Grants strategischer gestalten kann:

- Wenn Sie einen Anwendungs-Store lancieren, können Sie den gesamten Programmfortschritt überwachen und Projekte anzeigen, die Engpässe verursachen.
- Für eine neue Geschäftsanwendung können Sie die Investitions-Roadmap für die nächsten Wochen, Monate oder Jahre anzeigen und bearbeiten.
- Für eine wichtige strategische Initiative können Sie prüfen, was im vorherigen Jahr erreicht wurde, und die nächsten 18 Monate im Voraus planen.

Weitere Informationen zur Verwendung des Grant-Portals finden Sie unter Verwenden des Portals für die Verwaltung von Zuschüssen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Das Portal für die Verwaltung von Zuschüssen ist in die folgenden Abschnitte unterteilt:

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

Experience für Service Desk-Mitarbeiter

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Bietet Service Desk-Mitarbeitern in Behörden eine maßgeschneiderte Arbeitsbereich-Experience für die Bearbeitung von Fällen, die von Beteiligten, Unternehmen und Behörden erstellt wurden.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Ihre Behördendienstmitarbeiter haben eine zentrale Anlaufstelle für Interaktionen mit Beteiligten, die Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Mit mehreren Registerkarten können Service Desk-Mitarbeiter mehrere Fälle gleichzeitig verwalten. Service Desk-Mitarbeiter und Manager haben einen kontinuierlichen Einblick in den Status von Problemen, die verschiedenen Service Desk-Mitarbeitern in der Behörde zugewiesen sind. Im Arbeitsbereich werden zugehörige kontextbezogene Informationen basierend auf dem aktuellen Status dynamisch angezeigt. Service Desk-Mitarbeiter können auch den Kompaktmodus und den dunklen Modus festlegen, um ihre Experience und Produktivität zu optimieren. Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Auf Playbooks kann über zugegriffen werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Weitere Informationen zum konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich finden Sie unter Erkunden Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .

Mobile Agent

Ihre Behördenmitarbeiter können verwenden Mobile Agent Dient zum Erstellen, Aktualisieren und Überwachen von nicht-Notfallanforderungen auf einem Mobilgerät. Sie können auch einen Überblick über Ihre Falllast erhalten, einschließlich Ihrer neuen und aktiven Serviceanfragefälle.

Die Mobile Agent Wird derzeit nur von unterstützt Playbook für Serviceanfragen.

Um mehr über zu erfahren Mobile Agent Anwendung, siehe Mobile Agent Experience für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie die Anwendung Advanced Work Assignment (AWA), um Arbeitselemente des öffentlichen Sektors, z. B. nicht-Notfallanforderungen, basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen, automatisch an die am besten ausgestatteten Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen.

Weitere Informationen zu Erweiterter Arbeitszuweisung finden Sie unter Serviceanfragen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung.

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Mit Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung können Ihre Service Desk-Mitarbeiter generative KI verwenden, um die Details zusammenzufassen und die Aktivität jedes öffentlichen Servicefalls zu kommentieren, um den Kontext des Falls abzurufen. Sie können auch die Falllösungshinweise generieren, um sie für andere Service Desk-Mitarbeiter freizugeben.

Wichtig:
Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

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

Folgende generative KI-Fähigkeiten sind für Service Desk-Mitarbeiter verfügbar:

- Eine Interaktionschat-Zusammenfassung bietet den Kontext über die Chatkonversation zwischen Ihren Service Desk-Mitarbeitern und Kunden an verschiedenen Punkten der Übergabe, z. B. wenn ein Virtual Agent-Chatverlauf an einen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Servicemitarbeiter einen Chatverlauf mit einem Kunden an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt.
- Mit einer Fallzusammenfassung kann ein Service Desk-Mitarbeiter den Fallkontext für langlaufende oder komplexe Fälle erfassen.
- Die Falllösungshinweise können Service Desk-Mitarbeitern helfen, Fälle schneller abzuschließen und den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen, die möglicherweise auf ähnliche Probleme stoßen.
- Die Now Assist für CSMDas Plugin „KI-Suche“ bietet umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten in Suchen, indem Informationen aus mehreren Knowledge Bases zusammengefügt und zusammengefasst werden, um relevante Antworten in einem Konversationsformat zu liefern.

Wichtig:

- Nicht alle Modellanbieter sind für Kunden mit landesinternen SKUs verfügbar, und einige Now Assist-Produkte/-Funktionen sind derzeit für Kunden im Land nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie unter KB1584492 artikel in der Now Support Knowledge Base. Überprüfen Sie in zukünftigen Releases auf Updates der Modellanbieter-Verfügbarkeit.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit für Kunden in den mit FedRAMP, NSC DOD IL5 oder Australia IRAP geschützten Rechenzentren, selbst gehosteten Kunden oder anderen eingeschränkten Umgebungen nicht verfügbar. Weitere Informationen finden Sie im Now Support Knowledge Base-Artikel KB0743854 . Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.
- Einige Now Assist Produkte/Funktionen sind derzeit nur für Kunden in einigen Regionen verfügbar. Überprüfen Sie auf Verfügbarkeitsaktualisierungen in zukünftigen Releases.

Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann verwenden Now Assist Bereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Konversationsschnittstelle ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, eine Fallzusammenfassung anzufordern und die Falllösungshinweise zu generieren. Weitere Informationen zum Now Assist-Bereich finden Sie unter Now Assist panel .

Now Assist in KI-Suche

Die Now Assist In KI-Suche Anwendungsverwendungen Now LLM Service Dient zum Extrahieren umsetzbarer Genius-Ergebnisantworten aus den Wissensartikeln, die in gefunden werden Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und globale Suchen. Mit dieser Anwendung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Experience des Kunden verbessern, indem er relevante Inhalte aus der Knowledge Base abruft und präzise Antworten generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Verarbeitung sensibler Daten

Personenbezogene Informationen und andere vertrauliche Daten werden maskiert, damit sie nicht in generativen KI-Hinweismeldungen angezeigt werden. Platzhaltertext wird stattdessen mit der Eingabeaufforderung gesendet, und dieser Platzhaltertext wird durch den ursprünglichen Text ersetzt, nachdem die Antwort empfangen wurde. Diese

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

bidirektionale Maskierung stellt sicher, dass Ihre Anwender die richtigen Werte sehen, aber die Now LLM Service Ist keinen vertraulichen Informationen ausgesetzt. Weitere Informationen finden Sie unter Multi-Turn-Katalogbestellung .

Problembehandlung und Hilfe

- KI und Intelligenz in der ServiceNow-Community
- Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen
- Kontakt Kundenservice und Support

KI-Beschränkungen

Diese Anwendung nutzt künstliche Intelligenz (KI) und maschinelles Lernen, zwei sich schnell entwickelnde Studienbereiche, in denen Vorhersagen auf Grundlage von Datenmustern erstellt werden. Daher liefert diese Anwendung möglicherweise nicht immer präzise, vollständige und angemessene Informationen. Darüber hinaus besteht keine Garantie dafür, dass diese Anwendung für Ihren Anwendungsfall vollständig trainiert oder getestet wurde. Um diese Probleme zu mindern, liegt es in Ihrer Verantwortung, Ihre Verwendung dieser Anwendung auf Richtigkeit, Schaden und Angemessenheit für Ihren Anwendungsfall zu testen und zu bewerten, menschliche Aufsicht über die Ausgabe zu übernehmen und zu Entscheidungszwecken nicht ausschließlich KI-generierte Ausgaben zu verwenden. Dies ist besonders wichtig, wenn Sie diese Anwendung in Bereichen mit weitreichenden Auswirkungen wie Gesundheitswesen, Finanzen, Recht, Beschäftigung, Sicherheit und Infrastruktur einsetzen möchten. Sie stimmen zu, sich an zu halten Richtlinie zur zulässigen Nutzung von KI von ServiceNow , Die von ServiceNow aktualisiert werden kann.

Datenverarbeitung

Bei dieser Anwendung müssen die Daten einzelner ServiceNow-Kundeninstanzen in eine zentrale ServiceNow-Umgebung übertragen werden, die sich in einer anderen Rechenzentrumsregion befinden kann als die, in der sich Ihre Instanz befindet, und möglicherweise an einen externen Cloud-Anbieter, z. B. Microsoft Azure. Diese Daten werden gemäß den internen Richtlinien und Verfahren von ServiceNow gehandhabt, einschließlich unserer Richtlinien, die über unser CORE-Compliance-Portal verfügbar sind.

Datenerfassung

ServiceNow sammelt und verwendet die Eingaben, Ausgaben und Ausgabenbearbeitungen dieser Anwendung, um ServiceNow-Technologien wie ServiceNow-Modelle und KI-Produkte zu entwickeln und zu verbessern. Darüber hinaus erfasst diese Anwendung Fallinformationen (für Fallzusammenfassung). Kunden können der Datenerfassung für die Zukunft jederzeit widersprechen, wie auf der Now Assist Abwählseite beschrieben.

Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist Dokumentation an.

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

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

Chat-Zusammenfassung in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verwenden Sie die Funktion „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist, um automatisch Zusammenfassungen von Chat-Konversationen in Virtual Agent zu generieren. Die Chatzusammenfassung ermöglicht es Service Desk-Mitarbeitern, schnell ein Verständnis der Interaktion zu erlangen, ohne das gesamte Transkript der Konversation zu lesen, und erspart der anfordernden Person, dieselben Informationen zu wiederholen, die sie dem Virtual Agent bereitgestellt haben.

Fassen Sie einen Chat mit Now Assist für Kundenservice-Management zusammen

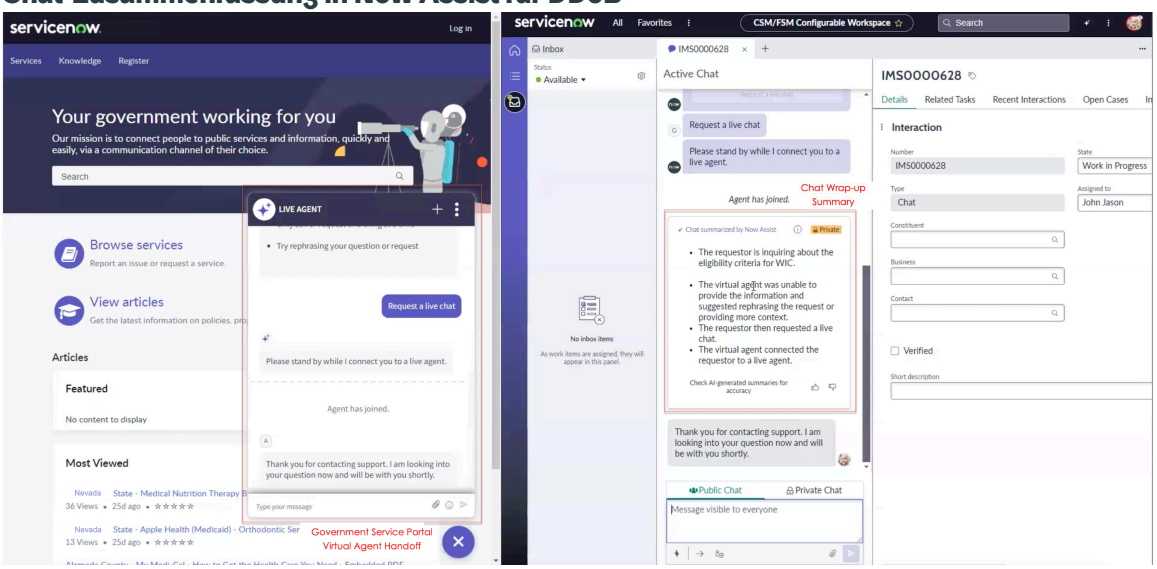
Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ generiert eine komprimierte Version der Konversation zwischen Servicemitarbeitern oder zwischen einer anfordernden Person und Virtual Agent. Eine Chat-Zusammenfassung wird automatisch generiert, wenn:

- Die Konversation endet
- Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet /Zusammenfassen Schnellaktion in Mitarbeiterchat
- Der Anwender wählt aus **Chat-Zusammenfassung** Oder tritt ein Fassen Sie den Chat zusammen In **Bitten Sie Now Assist um** Feld auf der Now Assist Bereich
- Eine Interaktion wird von übertragen Virtual Agent An einen Servicemitarbeiter, und die Konversation ist mindestens sechs Zeilen lang. Die Chat-Zusammenfassung wird in der Konversation auf einer Zusammenfassungskarte angezeigt.

Im Playbook-Interaktionsdatensatz werden die Felder Chatzusammenfassung und Kurzbeschreibung automatisch generiert, nachdem der Chat beendet wurde. Das blaue Feld gibt an, dass Now Assist den Feldwert geändert hat. Wenn das System eine Zusammenfassung generiert und automatisch ausfüllt **Chat-Zusammenfassung** Wird auch ein KI-Symbol über dem Feld angezeigt, das angibt, dass die Zusammenfassung von KI generiert wird, und ein Banner oben im Interaktionsdatensatz wird angezeigt. Die Nachricht im Banner weist den Service Desk-Mitarbeiter darauf hin, die Zusammenfassung auf Richtigkeit zu überprüfen und die Informationen zu aktualisieren, wenn sie nicht korrekt sind.

Wenn eine Chat-Zusammenfassung generiert wird, wird sie automatisch zu hinzugefügt **Chat-Zusammenfassung** Feld im Interaktionsdatensatz. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Informationen in ändern und speichern **Chat-Zusammenfassung** Feld.

Chat-Zusammenfassung in Now Assist für DDöB

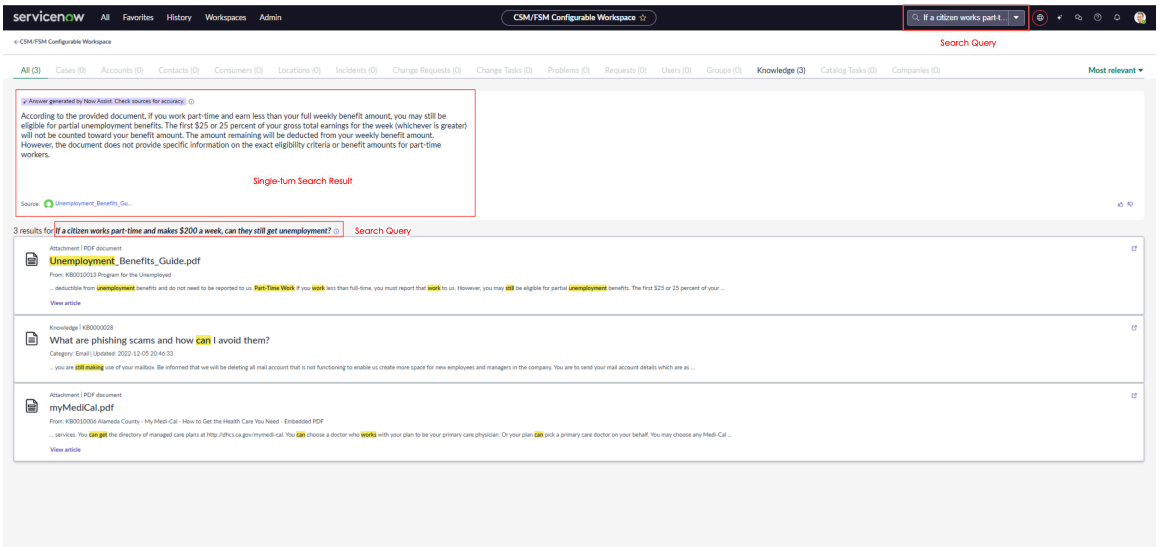


Automatische Übersetzung

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

AI Search für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Der Index der KI-Suche speichert Daten aus Plattformdatensätzen, Knowledge Base-Artikeln oder externen Quellen und stellt diese Daten für Service Desk-Mitarbeiter zur Suche in bereit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Ein Administrator kann konfigurieren, woher die Daten abgerufen werden. Suchabfragefunktionen verwenden ServiceNow AI Platform Technologien zur Verbesserung der Suchanwender-Experience.



Sehen Sie sich dieses Video an, um zu erfahren, wie es geht Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Service Desk-Mitarbeiter können mithilfe von Antworten finden KI-Suche. Informationen zur KI-Suche finden Sie unter AI Search .

KI-Suche Übersichtsvideo, ungefähr drei Minuten und sechs Sekunden lang.

Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Verbinden Sie mehrere ServiceNow-Instanzen, um Support- und Service-Experiences im gesamtenÖkosystem des öffentlichen Sektors bereitzustellen und die Koordination zwischen mehreren Behörden und ihren Beteiligten mit zu ermöglichen Service Bridge für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).

Ermöglichen Sie mit die Kommunikation und Koordination von Behörden zu Behörden über mehrere ServiceNow-Instanzen hinweg Service Bridge für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB). Behörden können sich innerhalb von koordinieren ServiceNow® Digitale Dienste für den öffentlichen BereichÖkosystem, das behördenübergreifendes Fallmanagement erleichtert, Echtzeitkoordination mit dynamischem Aufgabenmanagement, sichere behördenübergreifende Datenfreigabe und optimierte Genehmigungs-Workflows für die Verteilung von Lizenzen und Erlaubnissen, Sozialleistungen und Zuschüssen.

Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor – Übersicht

Egal, ob Sie ein Behördenanbieter sind, der mit anderen Behörden kommuniziert, oder eine Behörde, die sich mit ihren Beteiligten in Verbindung setzt – erfahren Sie, wie Sie eine Integration zwischen mehreren Arten von Instanzen mit herstellen können Service Bridge. Mit dieser Integration können Behördenanbieter Serviceanfragen in ihren eigenen Instanzen empfangen und erfüllen, Daten freigeben, Aufgaben in Echtzeit weiterleiten und vieles mehr. Erfahren Sie, wie Sie verwenden können Service Bridge Für behördenübergreifende Datenfreigabe, Unterstützung von Beteiligten und Servicekatalog-Management.

Automatische Übersetzung

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

- Enterprise-Anwender können über bidirektionale Workflows mit Service Providern und Partnern zusammenarbeiten.
- Service Bridge Ermöglicht ein optimiertes Onboarding und stellt einen Remote-Servicekatalog bereit, der in Echtzeit aktualisiert werden kann.

Eine Anbieterinstanz gehört der Regierungsbehörde, die Service Bridge für andere Behörden und Partner bereitstellt. Als Behördenanbieter können Sie:

- Erstellen, veröffentlichen und aktualisieren Sie Remote-Servicekataloge aus Ihrer Instanz für Ihre Beteiligten, Geschäftskontakte, Kanäle oder Behördenpartner, um Serviceanfragen für ihre Instanzen zu generieren, die in Ihrer Instanz erfüllt werden können.
- Integrieren Sie Ihre Instanz und Aufgaben mit den anderen Instanzen in Ihrem Ökosystem für den öffentlichen Sektor.
- Senden Sie Fälle über die Anbieteraufgabe an die ServiceNow-Instanz Ihres Beteiligten
- Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer Instanz, die Remote von den Beteiligten, Geschäftspartnern, Kanälen oder Behördenpartnern übertragen werden. ServiceNow® Instanz(n).
- Greifen Sie auf Daten zu, die in Echtzeit zwischen der Anbieterinstanz und der Verbraucherinstanz synchronisiert werden, um Aktualisierungen von Behördenfalldatensätzen nachzuverfolgen



Agenturen können sich verbinden:

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

- Innerhalb der Behörde in mehreren Abteilungen
- Mit Unternehmen oder Beteiligten
- Mit Lieferanten
- Mit Implementierungspartnern
- Mit anderen Behörden

Eine Verbraucherinstanz

Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Wichtige Funktionen

Remote-Katalog	Behält die Entwicklung von gemeinsam genutzten Katalogen zwischen Behörden mit den Workflows und Integrationen in den Anbieterinstanzen bei und stellt Beteiligten native Katalogelemente in ihren Instanzen bereit.	Andere Behörden können vermeiden, eigene Kataloge zu erstellen, und können den Remote-Katalog der ursprünglichen Behörde verwenden. Dies führt zu geringeren Kosten und weniger Fehlern sowie zu einer Steigerung der Kunden-Experience. Zusätzlich steigern Sie die Effizienz und Produktivität bei der ursprünglichen Behörde und beim Verbraucher.
Remoteauswahl	Bietet direkten Zugriff auf Anbieterdaten während der Übermittlung eines Remote-Katalogelements in Echtzeit.	Entfernt die Notwendigkeit, Grundlagendaten in die Verbraucherinstanz zu replizieren. Wenn Sie zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Informationen haben, verringern Sie die Fehlerwahrscheinlichkeit und senken die Kosten.
Remote-Aufgabe	Ein nachhaltiger Ersatz für anwenderdefiniertes eBonding. Arbeiten Sie mühelos im gesamten ServiceNow-Ökosystem zusammen. Native Alternative zu herkömmlichem E-Bonding. Aktiviert die Integration von Aufgabe zu Aufgabe.	Vermeidet die Notwendigkeit, fehleranfällige Integrationen zu erstellen. Verbessert die Zusammenarbeit und Kommunikation und verbessert gleichzeitig die Servicequalität.
Proaktiver Fall	Ein Fall initiiert eine Behördenanbieteraufgabe über einen Flow in der Instanz des Behördenanbieters, der proaktiv in der Verbraucherinstanz überprüft werden kann. Hinter der Synchronisierung befindet sich ein proaktiver Fall-Flow.	Vereinfacht und erhöht das Automatisierungsverhältnis für Warnungsprozesse oder Benachrichtigungsprozesse. Verbessert die Qualität der Servicebereitstellung und optimiert Aufgabenzuweisungen.
Scratchpad	Mit Scratchpad können Variablen „ad hoc“ zwischen Instanzen über Remote-Aufgaben oder Anbieteraufgaben geteilt werden.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen Behörden- und Verbraucherinstanzen und

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

Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Wichtige Funktionen (Fortsetzung)

		reduziert den Einführungsaufwand. Schnelle Dateneingabe und -Abruf, was zu einer Reduzierung des Zeitaufwands führt, indem Daten erfasst und direkt im Scratchpad aktualisiert werden.
Autorisierter Anwender	Aktiviert die rollenbasierte Zugriffssteuerung auf Anwenderebene für Remote-Datensatzersteller in der Instanz des Beteiligten.	Vermeidet Inkongruenzmöglichkeiten aufgrund der Einführung einer rollenbasierten Zugriffssteuerung auf Anwenderebene. Reduziert Compliance-Risiken, indem Zugriffsfehler durch Datenkonflikt reduziert werden.
Anbieteraufgabe (Datensatzersteller)	Ermöglicht Behördenanbietern, transparent und mit ihren Verbrauchern zusammenzuarbeiten, die ServiceNow verwenden, indem relevante Aufgaben wie Fälle mit ihren Beteiligten als Anbieteraufgaben synchronisiert werden.	Vereinfacht die Datensynchronisierung zwischen den Instanzen und vermeidet Datenkonflikte zwischen den Fällen in den verschiedenen Instanzen
Konfigurationsüberarbeitungen	Die Konfigurationen von Remote-Datensatzerstellern, Remote-Aufgabendefinitionen und Angeboten zur Synchronisierung von Grundlagendaten können aktualisiert werden, um neue Überarbeitungen zu erstellen, die für Beteiligte berechtigt sein können. Neue Überarbeitungen von Berechtigungen mit aktualisierter Funktionalität können für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne dass Verbraucher betroffen sind, die ihre Service Bridge-Anwendungen nicht aktualisiert haben.	Neue Überarbeitungen von Service Bridge-Berechtigungen, die aktualisierte Funktionen bieten, können entwickelt und für kompatible Verbraucher bereitgestellt werden, ohne Verbraucher zu beeinträchtigen, die ihre Anwendung noch nicht aktualisiert haben. Der Behördenanbieter bietet eine verbesserte Kunden-Experience mit verbesserter Effizienz und Skalierbarkeit.
Unterstützung Für Nicht Übereinstimmende Versionen	Anbieter und Verbraucher können verschiedene Versionen der Service Bridge-Anwendungen (innerhalb von N-2) ausführen, ohne ihre Fähigkeit zum Datenaustausch zu beeinträchtigen.	Mit dieser Funktion müssen Behördenanbieter Service Bridge-Anwendungsupdates mit ihren Verbrauchern koordinieren, und Anbieter können neue Funktionen implementieren und gleichzeitig Verbraucher unterstützen, die noch ein Upgrade durchführen müssen. Service Bridge-Support und Skalierbarkeit werden verbessert, und der Behördenanbieter

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

Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Wichtige Funktionen (Fortsetzung)

		kann eine verbesserte Kunden-Experience bereitstellen.
Verbraucher-Pre-Flows	Beteiligte in der Verbraucherinstanz können steuern, ob Anforderungsdaten für Remote-Katalogelemente mit dem Anbieter synchronisiert werden sollen. Ein Flow kann einem Service Bridge Remote Record Producer (RRP) zugeordnet werden und verbraucherdefinierte Prozesse wie Genehmigungen ausführen, bevor die Anforderung/Aufgabe mit dem Anbieter synchronisiert wird.	Verbraucher-Pre-Flows ermöglichen Service Bridge-Anbietern, ihren Service für aktuelle Verbraucher zu verbessern und auf zusätzliche Kunden auszuweiten, für die diese Funktion erforderlich ist.
Verbrauchervariablensätze	Ein Service Bridge-Verbraucheradministrator kann jetzt zusätzliche Variablen zu einem Remote-Katalogelement/ RRP hinzufügen, die er bei der Verwaltung des Anforderungsinhalts und -Flows verwenden kann.	Wenn Sie diese zusätzliche Verbraucherkontrolle über Service Bridge-RRP-Anforderungen zulassen, verbessern Sie die Nutzungsfähigkeit von Service Bridge, verbessern Sie die Kunden-Experience und erhöhen die Akzeptanzraten.
Remote-Katalogelement-Client-Skripts	Ein Anbieter kann Katalogclientskripts einschließen, die mit der Instanz des Verbrauchers mit einem Remote-Katalogelement synchronisiert werden. Der Verbraucheradministrator überprüft und genehmigt jedes Skript, wenn das Katalogelement in seiner Instanz aktiviert wird.	Ermöglichen Sie Anbietern, die Vollständigkeit und Richtigkeit von Kataloganforderungen des Verbrauchers zu steuern, was einen effizienteren Service und eine verbesserte Verbraucherzufriedenheit ermöglicht. Dies führt zu einer verstärkten Akzeptanz von Service Bridge.

Wichtige Funktionen

Die Hauptfähigkeiten von Service Bridge Einschließen:

- Onboarding : Onboarding von Behördenpartnern oder Beteiligten, die verwenden, schnell ServiceNow Mit einem vereinfachten Registrierungsprozess.
- Autorisierte Anwender : Verwalten und steuern Sie den Zugriff auf der Ebene des Remote-Katalogelements, um Sicherheits- und Compliance-Anforderungen zu erfüllen.
- Remote-Katalog : Aktualisieren Sie Servicekataloge für gemeinsam genutzte Behörden in Minuten, wenn neue Elemente eingeführt werden.
- Remote-Auswahl : Stellen Sie sicher, dass Sie aktuelle Feldoptionen in nachgelagerten Remote-Katalogen von Behörden haben, indem Sie Echtzeitdaten vom Anbieter abrufen ServiceNow Instanz.
- Remote-Aufgabe : Tragen Sie mit nahtlosen Workflows für mehrere Parteien und mehrere Instanzen zur Steigerung der Automatisierung bei ServiceNowÖkosystem.

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

- Anbieteraufgaben : Aktivieren Sie alle Anbieter von Services mit Service Bridge Transparent und mit ihren Partneragenturen zusammenzuarbeiten, die verwenden ServiceNow Durch Synchronisierung relevanter Aufgaben wie Fälle mit Verbrauchern als Anbieteraufgaben.
- Transformations-Framework : Transformieren Sie eingehende und ausgehende Remote-Aufgabendaten, um eine einfache Prozesstransformation zwischen zu ermöglichen ServiceNow Instanzen.

[store-future: BEGIN review]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Service Bridge Für Anbieter

Verwenden Sie Service Bridge Anwendung mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Damit Behördenanbieter Kataloge von Services erstellen und veröffentlichen, von Verbrauchern generierte Anforderungen empfangen und erfüllen und Integrationen mit anderen Behördeninstanzen einrichten können.

Ein Behördenanbieter kann verwenden Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Um verschiedene Arten der Kommunikation zwischen ihnen und anderen Behörden zu erleichtern, z. B.:

- Technischer Support
- Fallinformationen
- Zuschüsse und Finanzierungsmanagement
- Konfliktlösung
- Krisenkoordination
- Sichere behördenübergreifende Datenfreigabe
- Entsendung von Außendiensttechnikern (erfordert Integration mit Außendienst-Management)

Für Informationen zum Einrichten Service Bridge Informationen zu Anbietern finden Sie unter Installieren und konfigurieren Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Service Bridge Für Verbraucher

Verwenden Sie Service Bridge Anwendung mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Damit Ihre Verbraucher alle benötigten Anforderungen stellen können.

Als Verbraucher können Sie mit Folgendes tun Portal für Behördendienstleistungen Mit Service Bridge:

- Zeigen Sie den Servicekatalog an, und erstellen Sie Anforderungen
- Zeigen Sie Remote-Auswahlmöglichkeiten und Fallaktualisierungen in Echtzeit an
- Erhalten Sie Lösungskommentare

Eine Verbraucherinstanz ist eine Instanz, die einen B2B-Kunden, einen Kanal, einen Lieferanten oder 3PL enthält, der die Service Bridge-Verbindung erhält Ein Beteiligter mit einer Verbraucherinstanz in Portal für Behördendienstleistungen Kann verwenden Service Bridge Damit Verbraucher Serviceanfragen übermitteln können.

Automatische Übersetzung

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

Für Informationen zum Einrichten Service Bridge Informationen zu Verbrauchern mit Manufacturing Commercial Operations finden Sie unter Wird Konfiguriert Service Bridge Für Verbraucher für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

[End]

Agentische KI für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Zwei Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) KI-Service Desk-Mitarbeiter sind für die Verwendung mit verfügbar Information Request Playbook.

Die Now Assist-KI-Agents sind Entitäten, die menschliche Intelligenz mithilfe großer Sprachmodelle (LLMS) nachahmen. KI-Agents können Aufgaben ausführen, die von einfachen automatisierten Antworten bis hin zu komplexen Problemlösungen reichen. Durch den Einsatz von KI-Agents können Sie die Arbeitsauslastung Ihrer Servicemitarbeiter reduzieren und ihre Produktivität steigern.

Informationsanforderung Gebührenschätzung KI-Agent

Dieser KI-Agent dient der Schätzung der Gebühren für Datensätze von Informationsanforderungsfällen. Es analysiert vergangene Fälle mit ähnlichen Anforderungen und verwendet ihre geschätzten Gebühren, um eine Schätzung für den Zielfall sowie eine Erklärung für seine Schätzung zu generieren.

Gebührenbefreiung für Informationsanforderung – KI-Agent überprüfen

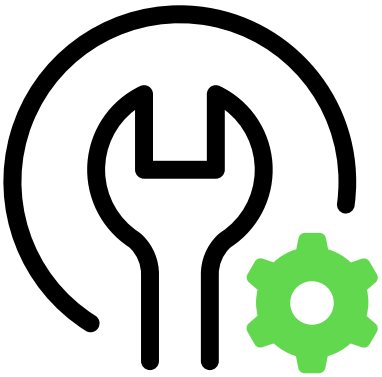
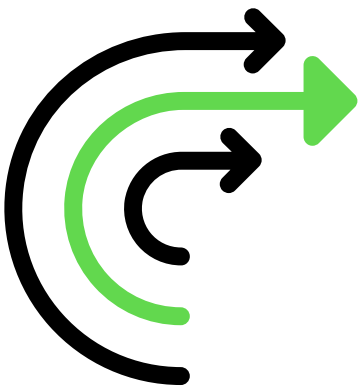
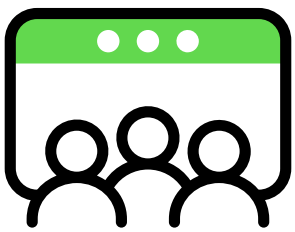
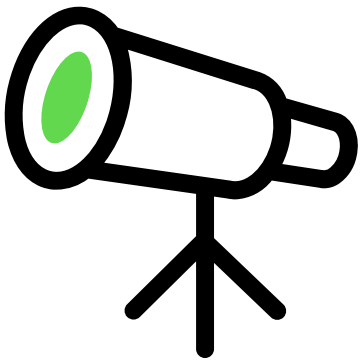
Der KI-Agent analysiert die vom Anwender bereitgestellte Begründung für einen Gebührenbefreiungsfall für einen Informationsanforderungsfall, validiert ihn basierend auf einer Reihe vordefinierter Regeln aus einer externen indizierten Quelle (z. B. einem KB-artikel) und empfiehlt, ob die Anforderung genehmigt oder abgelehnt werden soll. Der Service Desk-Mitarbeiter gibt auch eine Erklärung für seine Entscheidung an.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren

Einrichten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Damit Behördenmitarbeiter und Servicemanager Behördendienste für Beteiligte, Unternehmen und andere Behörden bereitstellen können.

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

Automatische Übersetzung

Richten Sie Ihre Umgebung ein	Konfigurieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche	Aktivieren Sie Kommunikationskanäle
		
Planen und richten Sie Ihre PSDS-Umgebung ein, importieren Sie Ihre Grundlagendaten, konfigurieren Sie Zugriff und Fallmanagement	Konfigurieren Sie Ihre Mitarbeiterarbeitsbereiche, einschließlich Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Playbooks, Service Bridge, Fallweiterleitung und erweiterte Fallmanagement-Funktionen.	Richten Sie Kommunikationskanäle ein, einschließlich Sprach-, E-Mail-, Web- und Messaging-Funktionen.
Implementieren Sie Intelligenz	Richten Sie Selfservice ein	Erweitern Sie Fähigkeiten
		
Richten Sie Intelligence-Funktionen ein, um Routineaufgaben zu automatisieren und Service Desk-Mitarbeitern wie Now Assist empfohlene Inhalte bereitzustellen.	Erstellen Sie Selfservice-Portale für Beteiligte, die in Wissen, Communities, Servicekataloge und Chatbots integriert sind.	Richten Sie zusätzliche PSDS-Funktionen ein, um die Fähigkeiten Ihrer Umgebung zu erweitern.

Andere Konfigurationsaufgaben

Neben der Installation der Anwendung und Playbooks für den öffentlichen Sektor können Sie weitere Funktionen für die Verwendung im öffentlichen Sektor konfigurieren:

ServiceNow® Virtual Agent

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

Virtual Agent, Das in einem Abonnement für den öffentlichen Sektor enthalten ist, bietet Endanwenderunterstützung durch automatisierte Konversationen in Chatkanälen.

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Die Anwendung bietet mehrere vorgefertigte Komponenten für den öffentlichen Sektor (Themenblöcke), die Konversationsdesigner zum Erstellen verwenden können Virtual Agent Konversationen.

Die Playbook für Serviceanfragen Die Anwendung stellt eine vorgefertigte bereit Virtual Agent Konversationsthema „Serviceanfrage erstellen“, um Beteiligten zu helfen, Serviceanfragen ohne Notfall zu übermitteln.

Für Details zur Konfiguration Virtual Agent Informationen zur Verwendung im öffentlichen Sektor finden Sie unter Konfigurieren Virtual Agent Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Servicedefinitionen

Mit einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Genehmigungsanforderungsservice der Liste der Services zuordnen, die Ihre Behörde zur Lösung dieser Anforderung anbietet.

Als Administrator können Sie Servicedefinitionen erstellen, die die von Ihrer Behörde angebotenen Services mit den von einem Beteiligten oder Unternehmen angeforderten Services verbinden. Wenn Sie eine Servicedefinition erstellen, können Sie die Fallmanagementprozesse, z. B. die Falltypen, für die Ausführung dieser Services konfigurieren.

Weitere Informationen finden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Menüelemente in umbenennen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nach dem Upgrade

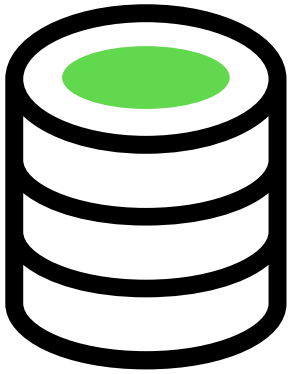
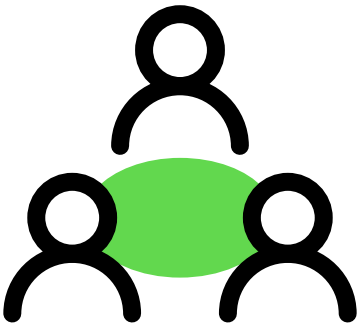
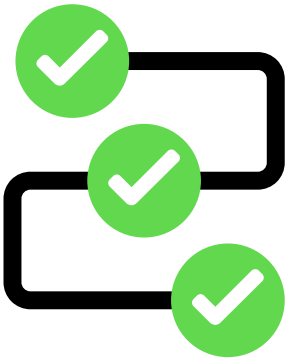
Nachdem Sie Ihre Instanz auf ein neues Release aktualisiert haben, haben bestimmte Menüs und Menüelemente im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Ist möglicherweise nicht für die Verwendung im öffentlichen Sektor entsprechend gekennzeichnet. Sie können die folgenden Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor umbenennen, indem Sie sie in den UX-Listenkategorien für Kunden- und Serviceorganisationen ändern.

Details finden Sie unter Umbenennen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Elemente zur Verwendung im öffentlichen Sektor nach dem Upgrade.

Richten Sie Ihre Umgebung in ein Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Beginnen Sie Ihre Journey, indem Sie sich auf vorbereiten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Umgebung mit Datenmodellen, Produktdaten, Anwendermanagement- und Fallmanagement-Tools zum Go-Live.

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

Erste Schritte	Anwenderverwaltung	Datenmodelle
		
Aktivieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernanwendung und importieren Sie Ihre Grundlagendaten.	Erstellen und verwalten Sie Daten für interne Anwender, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und Supportgruppen.	Erstellen und verwalten Sie Datenmodelle für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Installieren und konfigurieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung

Installieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung und konfigurieren Sie verschiedene Funktionen, die in der Anwendung verwendet werden.

Führen Sie als -Administratoren die folgenden Administrationsaufgaben aus, um zu installieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung und Konfiguration wichtiger Funktionen. Nach Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung installiert ist, konfigurieren Administratoren öffentliche Serviceangebote, die Services definieren, die für Anforderungen verfügbar sind, und die Behörden, die sie bereitstellen.

Installationsaufgaben für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Aufgabe	
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installieren	Installieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core(sn_GSM) aus dem ServiceNow® Store. Es bietet die folgenden wichtigen Funktionen: • Portal für Behördendienstleistungen: Wird von Beteiligten und Unternehmen verwendet, um Behördenservices zu finden, nachzuverfolgen und anzufordern. • Serviceportal für Aufsichtsbehörden: Wird von Administratoren und Managern zur Verwaltung interner und externer Behördenstandorte verwendet. • Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM: Wird von Behördenmitarbeitern, Behördendienstmitarbeitern und Behördendienstleitern verwendet,

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

Installationsaufgaben für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core (Fortsetzung)

Aufgabe	
	um mit Beteiligten, Unternehmen und Beitragenden zu interagieren und zu unterstützen, die berechtigt sind, Beteiligte und Unternehmen zu vertreten oder zu unterstützen. Dieser Arbeitsbereich erfordert eine Konfiguration für die Verwendung im öffentlichen Sektor.
Überprüfen Sie Benutzer des öffentlichen Sektors, und weisen Sie ihnen Rollen zu	Weisen Sie Anwendern oder Gruppen, die in konfiguriert wurden, Rollen des öffentlichen Sektors zu ServiceNow AI Platform®. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.
Konfigurieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Mit geführtem Setup	Verwenden Sie das geführte Setup, um das Portal für Behördendienste anzupassen, das von Beteiligten, Unternehmen und Behörden verwendet wird. Konfigurieren Sie den Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Service Desk-Mitarbeiter; und richten Sie andere Funktionen für die Verwendung im öffentlichen Sektor ein.
Konfigurieren Sie optional Core für digitale Services für den öffentlichen Sektor ohne geführtes Setup	Passen Sie das Portal für Behördendienste an, und konfigurieren Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Virtual Agent Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Einrichten Virtual Agent Damit Konversationsdesigner (Themenautoren) Chatbot-Konversationen für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors erstellen und ändern können. Ermöglichen Sie Ihren Endanwendern auch die Ausführung Virtual Agent Im Behördenserviceportal und erhalten Sie Hilfe bei Selfservice-Aufgaben.
Konfigurieren Sie einen Service für Beteiligte, Unternehmen oder Behörde	Definieren Sie den Typ des angebotenen öffentlichen Service, die Servicetaxonomie und die Behörde, die den Service anbietet.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installieren

Sie können installieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung (sn_GSM), wenn Sie eine Administratorrolle haben. Die Anwendung enthält Demodaten.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Überprüfen Sie die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core-Anwendungsliste im ServiceNow Store auf Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Releasekompatibilität.

  Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Die Anwendung erfordert ein Abonnement.

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen finden Sie unter Mit installierte Komponenten und Rollen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung (sn_GSM) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Nächste Maßnahme

Verwenden Geführtes Setup Zum Konfigurieren von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung. Wenn Sie das geführte Setup nicht verwenden, können Sie das Portal für Behördendienste anpassen und konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zur Verwendung im öffentlichen Sektor durch Befolgen von Optionale Konfigurationsschritte für Core für digitale Services für den öffentlichen Sektor .

Konfigurieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Mit geführtem Setup

Gehen Sie durch die geführten Setup-Prozesse, um zu konfigurieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung.

Vorbereitungen

Installieren Sie die Core-Anwendung digitale Services für den öffentlichen Sektor .

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

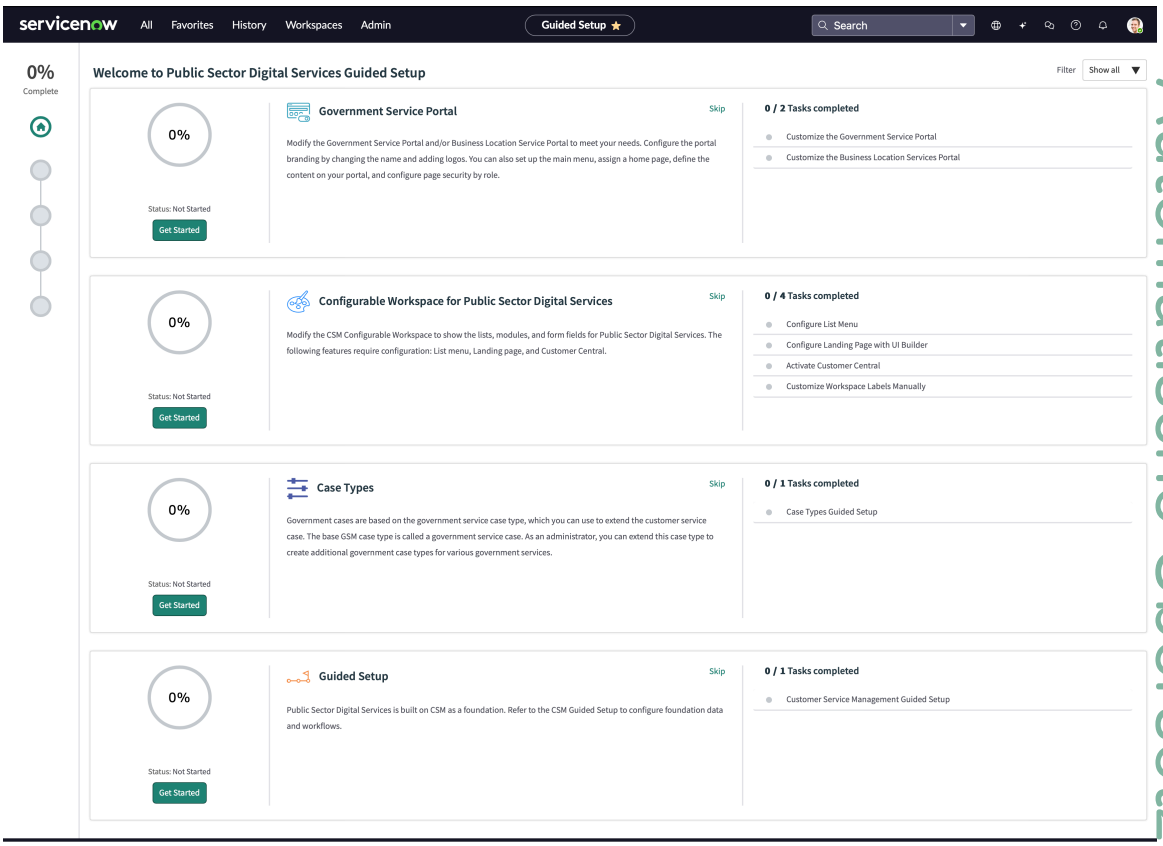
Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Die Anwendung basiert auf dem Kundenservice-Management Anwendung. Als Teil des geführten Setups für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung, können Sie auch das geführte Setup für verwenden Kundenservice-Management Dient zum Konfigurieren von Grundlagendaten und Workflows.

Automatische Übersetzung

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
   Die Seite Willkommen bei Digital Services für den öffentlichen Sektor – geführtes Setup wird angezeigt.
2. Überprüfen Sie **Erste Schritte** Und *Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich***Prüfliste vor dem Setup** Abschnitte, die Informationen zum Setup-Prozess und zu den verschiedenen Anforderungen enthalten, die vor der Implementierung des öffentlichen Sektors zu berücksichtigen sind.
3. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Um mit der Konfiguration zu beginnen.
   Auf der Setup-Seite werden die verschiedenen Kategorien von Konfigurationsaufgaben angezeigt, die abgeschlossen werden sollen.



4. Wählen Sie für jede Kategorie aus **Erste Schritte** Und schließen Sie die Aufgaben ab.

Nächste Maßnahme

Nachdem Sie die Setup-Aufgaben abgeschlossen haben, können Sie andere Anwendungen für den öffentlichen Sektor installieren, z. B. Playbook-Anwendung für Serviceanfragen Und Performance Analytics-Inhaltspaket für digitale Services des öffentlichen Sektors .

Optionale Konfigurationsschritte für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Als Administrator können Sie das Portal für Behördendienste anpassen und konfigurieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung ohne geführtes Setup.

Das Portal für Behördendienste ist auf die Verwendung im öffentlichen Sektor zugeschnitten, Sie können das Portal jedoch anpassen, indem Sie Ihr eigenes Branding hinzufügen, z. B. einen Namen und ein Logo einer Behörde. Sie können auch Elemente des Arbeitsbereichs konfigurieren, um Module, Listen und Felder des öffentlichen Sektors

Automatische Übersetzung

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

anzuzeigen und andere Arbeitsbereichsfunktionen für Ihre Service Desk-Mitarbeiter zu aktivieren, z. B. Kundenzentrale.

Legen Sie eine Standardansicht für Elemente fest, die im empfangen wurden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Plattform

Passen Sie die Standardansicht in an Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Plattformarbeitsbereich, damit die zugehörige Liste „erhaltene Elemente“ unter einem Geschäfts-, Beteiligten- oder Behördendatensatz angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie in zu einem Geschäfts-, Beteiligten- oder Behördendatensatz Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Plattform.
2. Wählen Sie das Symbol für Listensteuerungen ( ), und wählen Sie aus **Anzeigen** .
3. Wählen Sie Aus **PSDS** Aus dem Dropdown-Menü.

Ergebnisse
Die Anwenderansicht wird geändert, und die zugehörige Liste „erhaltene Elemente“ kann angezeigt werden.

Konfigurieren Sie zugehörige Parteien für empfangene Elemente

Fügen Sie einem in empfangenen Element zugehörige Parteien hinzu Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung, damit Kontakte, Unternehmen, Beteiligte oder Behörden die richtige Zugriffsebene erhalten, um die für einen Fall erforderlichen Aktionen auszuführen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin, sn_GSM.constituent, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent oder sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und wählen Sie das Listensymbol In der Sidebar.
2. Navigieren zu **Element Erhalten** > **Alle**an.
3. Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie die zugehörigen Parteien hinzufügen möchten.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste „Zugehörige Parteien“ **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Datensatzformular für zugehörige Parteien

Feld	Beschreibung
Typ	Typ der zugehörigen Partei. Der Typ der zugehörigen Partei kann ein Kontakt, ein Verbraucher oder ein beitragender Benutzer sein. Sie können aus der Liste der Konfigurationen zugehöriger Parteien für die Fälle auswählen, die mit dem Basissystem bereitgestellt werden: ○ Autorisiertes Unternehmen ○ Autorisierter Kontakt

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Autorisierter Beteiligter ○ Autorisierter Haushalt ○ Autorisierte Behörde ○ Autorisierter Anwender ○ Gelisteter Beteiligter ○ Gelistete Behörde
Fall	Automatisch generierte Fallnummer.
Unternehmen, Beteiligter, Haushalt oder Anwender	Für den Fall verantwortlicher Kontakt.
Verantwortlichkeit	Zugriffsebene für die Fallinformationen. Wenn Sie den Typ „zugehörige Partei“ auswählen, wird die zugehörige Zuständigkeit standardmäßig hinzugefügt. Wenn der Typ der zugehörigen Partei geändert wird, wird die Verantwortlichkeit, die dem Typ der zugehörigen Partei entspricht, entsprechend aktualisiert. **Hinweis:** Wenn der Typ „zugehörige Partei“ ausgewählt ist, das Feld „Verantwortlichkeit“ jedoch nicht automatisch ausgefüllt wird, haben Ihre Kontakte keinen Zugriff auf das verkaufte Produkt (erhaltener Service) und den zugehörigen Fall.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Die zugehörigen Parteien werden dem Fall hinzugefügt.

Ergebnisse

Nachdem dem Fall eine zugehörige Partei als autorisierter Vertreter mit einer funktionalen Rolle hinzugefügt wurde, kann die zugehörige Partei die folgenden Aktionen ausführen:

- Schließen Sie einen Fall.
- Erstellen Sie einen Fall für den erhaltenen Service (verkauftes Produkt).
- Benachrichtigungen über Fallaktualisierungen empfangen.
- Aktualisieren Sie die für den Kunden sichtbaren Fallaufgaben.
- Zusätzliche Kommentare und Anhänge hinzufügen.
- Eine Lösung akzeptieren oder ablehnen

[store-future: BEGIN review]

Anwendungsfälle in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Es gibt zahlreiche Möglichkeiten zur Integration mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Abhängig von den Anforderungen Ihres Unternehmens. In diesem Abschnitt werden einige der häufigsten dieser Anwendungsfälle beschrieben. Sie können jeden dieser Anwendungsfälle einzeln bereitstellen oder kombinieren, um Ihre spezifischen Anforderungen zu erfüllen.

Automatische Übersetzung

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

Hinweis:
Die Umgebung jedes Kunden ist anders. Diese Anwendungsfallszenarien zeigen nur generische Implementierungen für die angegebenen Anwendungsfälle an. Die tatsächliche Implementierung kann sich unterscheiden.

- Anwendungsfall 1
- Anwendungsfall 2
- Anwendungsfall 3
- Anwendungsfall 4

[End]

Konfigurieren Sie Anwenderrollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Die Anwendung verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Anwender zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Anwendern und Entitäten des öffentlichen Sektors herzustellen. Diese Rollen bieten verschiedene Zugriffsebenen auf Daten des öffentlichen Sektors, um die Datensicherheit aufrechtzuerhalten.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Bietet viele funktionale und granulare Rollen, die Sie Anwendern des öffentlichen Sektors zuweisen können.

Sie können Anwendern oder Gruppen Rollen zuweisen, die in konfiguriert wurden ServiceNow AI Platform®. Ein Benutzer ist eine Person, die auf Ihre Instanz zugreifen kann, und eine Gruppe besteht aus Benutzern, die ein gemeinsames Ziel verfolgen. Einer Gruppe zugeordnete Benutzer werden als Gruppenmitglieder aufgeführt. Nachdem Ihre Anwender und Gruppen konfiguriert wurden, können Sie ihnen Rollen zuweisen.

Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.

Sie können Anwendern und Gruppen mithilfe des geführten Setups Rollen zuweisen, oder Sie können Folgendes verwenden ServiceNow AI Platform Anwenderverwaltungsfunktionen zum Erstellen von Anwendern und Gruppen und zum Zuweisen der entsprechenden Rollen des öffentlichen Sektors:

Konfigurieren von Anwendern, Gruppen und Rollen

An	Siehe
Erstellen Sie Anwender und Gruppen	• Erstellen Sie einen Anwender . • Erstellen Sie eine Anwendergruppe . • Fügen Sie einer Gruppe einen Anwender hinzu .
Weisen Sie Anwendern und Gruppen Rollen zu	• Weisen Sie einem Anwender eine Rolle zu . • Weisen Sie einer Gruppe eine Rolle zu .

Automatische Übersetzung

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

Mit installierte Komponenten und Rollen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Beim Aktivieren von werden verschiedene Arten von Komponenten wie Tabellen, Anwenderrollen und Flows installiert Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Plugin.

Die folgenden Plugins werden aktiviert, wenn Sie aktivieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Plugin (sn_GSM):

- UI-Komponenten für Kundenportale (com.sn_ciwf_ui_cmpnt)
- Behördenunterstützungsmodell (com.sn_Agency_Support_model)
- Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
- Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.customer-portal)
- Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

Hinweis:
In der Tabelle „Anwendungsdateien“ sind die mit dieser Anwendung installierten Komponenten aufgeführt. Anweisungen für den Zugriff auf diese Tabelle finden Sie unter Komponenten finden, die mit dieser Anwendung installiert wurden .

Für diese Funktion sind Demodaten verfügbar.

Hinweis:
Informationen zu den beim Aktivieren von installierten Rollen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Plugin, siehe Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.

Installierte Tabellen

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Tabelle für Behördenservicefälle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Falltabelle [sn_customerservice_Case].
Beteiligtenprofil [sn_GSM_constituent_Profile]	Profiltabelle des Beteiligten
Servicedefinition [sn_Case_type_selection_list]	Servicedefinitionstabelle **Hinweis:** Diese Tabelle ist eine Erweiterung der Tabelle „Produktmodell“ [cmdb_model].
Geschäftsregistrierungsanforderung [sn_GSM_Business_Registration]	Tabelle für eine neue Geschäftsregistrierungsanforderung

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

Installierte Flows

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Flows

Fluss	Beschreibung
Datensatz „gesperrt von“ erstellen, wenn die Fallaufgabe dem Regierungsfall zugeordnet ist [Create_Blocked_by_Record_if_Case_Task_is_Associated_with_Government_Case]	Erstellt einen Datensatz „gesperrt von“, wenn die Fallaufgabe einem Regierungsfall zugeordnet ist.
Erstellen Sie einen Datensatz für „blockiert von“, wenn der Behördenfall Kundeninformationen benötigt [Create_Blocked_by_Record_if_Case_needs_Customer_Information]	Erstellt einen „gesperrt von“-Datensatz, wenn der Regierungsfall weitere Kundeninformationen benötigt.
Lösen Sie den Datensatz „blockiert von“ auf, wenn die Fallaufgabe geschlossen und dem Behördenfall zugeordnet ist [Resolve_Blocked_by_Record_if_Case_Task_is_closed_and_Associated_with_Government_Case]	Entfernt den Datensatz „gesperrt von“ für den zugehörigen Regierungsfall, wenn der Regierungsfall gelöst wurde.
Lösen Sie den Datensatz „blockiert von“ auf, wenn Anwenderinformationen für einen Regierungsfall bereitgestellt werden [Resolve_Blocked_by_Record_if_user_Information_is_provided_for_govt_Case]	Entfernt den Datensatz „blockiert von“, wenn die Fallaufgabe geschlossen wird.

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Die Anwendung verwendet Rollen, um Zugriff auf Informationen zu gewähren, interne und externe Anwender zu identifizieren, die Datensicherheit zu gewährleisten und verschiedene Arten von Beziehungen zwischen Anwendern herzustellen.

Kernrollen

Beteiligtenrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Beteiligter [sn_GSM.constituent]	Ermöglicht Beteiligten, Services anzufordern und ihre Informationen, Behördenservicefälle und erhaltenen Services zu verwalten.	• sn_install_Base.sold_Product_authorized_Co • sn_gsm.service_received_read_granular • sn_customerservice.consumer • sn_gsm.case_write_granular
Beteiligter_Agent [sn_GSM.constituent_Agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aktionen:	• sn_GSM.Report_Viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent

Automatische Übersetzung

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

Beteiligtenrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Lesen, schreiben und aktualisieren Sie Behördenservicefälle für alle Beteiligten. • Datensätze der Beteiligten lesen, schreiben und aktualisieren.	• sn_GSM.constituent_Writer • interaction_agent
Contributor_Contributor [sn_GSM.constituent_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, Services anzufordern und Behördenservicefälle im Namen eines Beteiligten zu erstellen.	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_GSM.Contributor_Creator • sn_customerservice.case_authorized_contrib
Beteiligter_admin [sn_GSM.constituent_admin]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen von Beteiligten.	sn_GSM.constituent_Writer
Constituent_Writer [sn_GSM.constituent_Writer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen von Beteiligten.	sn_GSM.constituent_Viewer
Lizenz und Erlaubnisse Installationsbasis Writer [sn_GSM_lic_prmt.IB_Writer]	Bietet Erstellungs-, Lese- und Schreibzugriff auf Installationsbasiselemente.	sn_GSM_lic_prmt.IB_Writer
Beteiligter_Betrachter [sn_GSM.constituent_Viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Beteiligten.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Installationsbasiselement-Viewer für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_GSM_lic_prmt.IB_Viewer]	Diese Rolle bietet Lesezugriff auf Installationsbasiselemente	• sn_GSM_lic_prmt.Business_Agent • sn_GSM_lic_prmt.IB_Writer • sn_GSM_lic_prmt.constituent_Agent

Automatische Übersetzung

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

Geschäftsrollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Business_contact [sn_GSM.Business_contact]	Ermöglicht es Geschäftsakteuren, Services anzufordern und Informationen, Behördenservicefälle und erhaltene Services zu verwalten.	• sn_customerservice.consumer • sn_install_Base.sold_Product_autho • sn_gsm.service_received_read_gran • sn_gsm.case_write_granular
Business_contact_admin [sn_GSM.Business_contact_admin]	Bietet einem geschäftlichen Stakeholder Administratorzugriff auf ein Geschäftskonto. Diese Rolle hat Zugriff auf alle Daten im Geschäftskonto.	• sn_customerservice.customer_admi • sn_GSM.Business_contact
Business_Case_Manager [sn_GSM.Business_Case_Manager]	Ermöglicht es einem geschäftlichen Stakeholder, Behördenservicefälle für ein Geschäftskonto und zugehörige untergeordnete Accounts zu verwalten. Diese Rolle kann die folgenden Aktionen ausführen: • Erstellen Sie einen Fall im Namen eines anderen Geschäftskontakts. • Zeigen Sie eine Liste der Fälle an, die zum Unternehmen gehören. • Bearbeiten Sie Fälle, die zum Unternehmen gehören.	• sn_customerservice.customer_case • sn_GSM.Business_contact
Business_Contributor [sn_GSM.Business_Contributor]	Ermöglicht es Business Stakeholdern, Services anzufordern und Behördenservicefälle im Namen eines Unternehmens zu melden.	• sn_customerservice.Relationship_C • sn_GSM.Contributor_Creator • sn_customerservice.case_authorize
Business_Partner [sn_GSM.Business_Partner]	Ermöglicht Geschäftspartnern das Erstellen, Anzeigen und Bearbeiten von Behördenservicefällen über ihren eigenen Account oder	• sn_customerservice.partner • sn_GSM.Business_contact

Automatische Übersetzung

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

Geschäftsrollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	einen Geschäftsaccount, dem sie zugeordnet sind.	
Business_Partner_admin [sn_GSM.Business_Partner_admin]	Bietet einem geschäftlichen Stakeholder Administratorzugriff auf einen Partner-Account. Dieser Anwender kann auf alle Daten im Partneraccount und auf die von den Partnern erstellten Behördenservicefälle zugreifen.	• sn_customerservice.partner_admin • sn_GSM.Business_Partner • sn_GSM.Business_contact • sn_GSM.Business_contact_admin
Business_Agent [sn_GSM.Business_Agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Ausführung der folgenden Aktionen: • Lesen, schreiben und aktualisieren Sie Behördenservicefälle für alle Geschäftskonten. • Geschäftsdatensätze lesen, schreiben und aktualisieren.	• sn_GSM.Report_Viewer • sn_gsm.case_writer • sn_gsm.service_offered_writer • sn_customerservice.consumer_agent • sn_GSM.Business_Writer • interaction_agent
Sozialleistungen – Geschäftlicher Beitragender [sn_GSM_soc_bnfts.Business_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, im Namen eines Unternehmens Service anzufordern und Sozialleistungsfälle zu erstellen. Dadurch können geschäftliche Stakeholder im Namen von Kunden als anfordernde Person fungieren.	• sn_GSM.Business_Contributor • sn_GSM_soc_bnfts.Contributor_Cre

Automatische Übersetzung

Agentenrollen der Behörde

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
agency_Agent [sn_GSM.Agency_Agent]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern das Erstellen und Erfüllen von Behördenservicefällen für die mit der Behörde verknüpften Unternehmen und Geschäftskontakte.	sn_customerservice.svc_loca
agency_constituent_Agent [sn_GSM.Agency_constituent_Agent]	Ermöglicht Behördenmitarbeitern das Erstellen und Erfüllen von Behördenservicefällen für	sn_customerservice.svc_loca

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

Agentenrollen der Behörde (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Beteiligte und Haushalte, die der Behörde zugeordnet sind.	
External_Reviewer [sn_GSM_grnt_mgmt.external_Reviewer]	Ermöglicht Anwendern das Überprüfen und Bewerten von Gewährungsvorschlägen.	• sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg • sn_svc_appl_pgm_mg
Lizenz- Und Erlaubnisbeteiligter Mitarbeiter [sn_GSM_lic_prmt.constituent_Agent]	Ermöglicht Anwendern die Arbeit an Lizenz- und Erlaubnisfällen für alle Beteiligten. Es umfasst die Möglichkeit, alle Lizenz- und Erlaubnisfälle und Beteiligtendatensätze zu lesen/zu schreiben/zu aktualisieren	• sn_GSM.constituent_ • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_GSM_lic_prmt.Rep • sn_GSM_lic_prmt.IB_ • sn_GSM_lic_prmt.Mar
agency_Contributor [sn_GSM.Agency_Contributor]	Ermöglicht es Behördenmitarbeitern, Services anzufordern und Behördenservicefälle im Namen der Behörde zu erstellen.	• sn_customerservice.s • sn_GSM.Contributor_ • sn_customerservice.c
Beitragender Der Lizenz- Und Erlaubnisbehörde [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, Service anzufordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle für ihre Serviceorganisation (Geschäftsstandort) zu erstellen. Diese Rolle ist unabhängig von intern und extern.	• sn_GSM.Agency_Cont • sn_GSM_lic_prmt.Con • sn_GSM_lic_prmt.Age
agency_Manager [sn_GSM.Agency_Manager]	Ermöglicht einem Behördenmanager die Ausführung der folgenden Aktionen: • Erstellen und aktualisieren Sie Behördenservicefälle für Beteiligte, Haushalte, Geschäfts- und Geschäftskontakte.	• sn_customerservice.s • sn_GSM.Agency_Age • sn_GSM.Agency_cons

Automatische Übersetzung

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

Agentenrollen der Behörde (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	• Verwalten Sie Daten für Beteiligte und Haushalte, die den Behörden innerhalb der Behördenhierarchie zugeordnet sind. • Verwalten Sie Daten für Unternehmen und Geschäftskontakte, die den Behörden innerhalb der Behördenhierarchie zugeordnet sind.	
Manager Der Lizenz- Und Erlaubnisbehörde [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager]	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung von Daten für Behörden in der Agenturhierarchie des Managers.	• sn_GSM.Agency_Man • sn_GSM_lic_prmt.Age • sn_GSM_lic_prmt.Age
Beteiligter Mitarbeiter Der Lizenz- Und Erlaubnisbehörde [sn_GSM_lic_prmt.Agency_constituent_Agent]	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung von Daten für Behörden in der Agenturhierarchie des mitarbeitenden Mitarbeiters.	• sn_GSM.Agency_cons • contract_manager • decision_table_reader • sn_GSM_lic_prmt.Age
agency_Manager_Contributor [sn_GSM.Agency_Manager_Contributor]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen, Aktualisieren, Anzeigen und Genehmigen von Fällen. Ermöglicht es ihnen, Mitarbeiter in allen von ihnen verwalteten Behörden zu registrieren und zu entfernen.	• „sn_GSM.Business_C • sn_gsm.government_a • sn_GSM.constituent_ • sn_gsm.government_a • sn_GSM.Agency_Man • sn_customerservice.s
Genehmigungs- Und Erlaubnisbehörde – Manager – Beitragender [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager_Contributor]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen, Aktualisieren, Anzeigen und Genehmigen von Fällen. Sie können auch Mitarbeiter in allen von ihnen verwalteten Behörden registrieren und entfernen.	• sn_GSM_lic_prmt.Bus • sn_GSM_lic_prmt.Age • sn_GSM_lic_prmt.cons • sn_GSM_lic_prmt.Age • sn_GSM_lic_prmt.Age • sn_GSM.Agency_Man

Automatische Übersetzung

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

Agentenrollen der Behörde (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Relationship_Manager [sn_GSM.Agency_Relationship_Manager]	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Fällen für alle externen Behörden, für die sie die Verantwortung „location_Relationship_Manager“ haben.	• sn_bus_loc.location_re • sn_GSM.Agency_Man
License & Permits Agency Manager Core [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager_Core]	Granulare Rolle zum Verwalten von Personalregistrierungen und Mitarbeiterbeziehungen von Behörden mit Unternehmen, Beteiligten und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_GSM.Agency_Man • contract_manager
Beziehungsmanager Für Lizenz- Und Erlaubnisbehörde [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Relationship_Manager]	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Fällen für alle externen Behörden, für die sie die Verantwortung „location_Relationship_Manager“ haben.	• sn_GSM.Agency_Rela • sn_GSM_lic_prmt.Age
Service_Manager [sn_gsm.service_manager]	Ermöglicht einem Servicemanager die Ausführung der folgenden Aktionen: • Verwalten Sie alle Arbeiten von Service Desk-Mitarbeitern, die an Behördenservicefällen arbeiten. • Lesen, schreiben, aktualisieren und löschen Sie alle Behördenservicefälle. • Lesen, schreiben, aktualisieren und löschen Sie alle Datensätze von Beteiligten, Unternehmen und Behörden.	• sn_gsm.service_offere • sn_gsm.service_offere • sn_GSM.constituent_A • sn_GSM.constituent_a • sn_GSM.Business_Ag
Lizenz- Und Erlaubnisfall – Task Agent [sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Lizenz- und Erlaubnisfälle für die Beteiligten und Haushalte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters zu erstellen und zu erfüllen.	• sn_GSM_lic_prmt.Con • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_gsm.case_task_ag
Lizenz- Und Erlaubnisfall-Viewer [sn_gsm_lic_prmt.case_viewer]	Diese Rolle bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Lizenz- und Erlaubnisfalldatensätze.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader

Automatisierte Übersetzung

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

Agentenrollen der Behörde (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_gsm_lic_prmt.case • sn_gsm_lic_prmt.case
Lizenz- Und Erlaubnisbehörde – Geschäftsmitarbeiter [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Agent]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen und Ausführen von Lizenz- und Erlaubnisfällen für die Accounts und Kontakte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters.	• sn_GSM.Agency_Ager • contract_manager • decision_table_reader • sn_GSM_lic_prmt.Age
Geschäftsmitarbeiter Für Lizenz Und Erlaubnis [sn_GSM_lic_prmt.Business_Agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, an Lizenz- und Genehmigungsfällen für Unternehmen zu arbeiten. Es umfasst die Möglichkeit, alle Lizenz- und Genehmigungsfälle und Geschäftsdatensätze zu lesen, zu schreiben oder zu aktualisieren.	• sn_GSM_lic_prmt.Rep • sn_gsm_lic_prmt.case • sn_GSM.Business_Ag • sn_GSM_lic_prmt.IB_V • sn_GSM_lic_prmt.Mar
Social_Benefits_Agency_Agent [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_Agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Fälle für die Accounts und Kontakte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters zu erstellen und zu erfüllen.	• sn_GSM.Agency_Ager • decision_table_reader • contract_manager
Social_Benefits_Agency_constituent_Agent [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_constituent_Agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Fälle für die Beteiligten und Haushalte in der Behörde des Service Desk-Mitarbeiters zu erstellen und zu erfüllen.	• decision_table_reader • sn_GSM.Agency_cons • contract_manager
Social_Benefits_Agency_Contributor [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, Service anzufordern und Sozialleistungsfälle für ihre Behörde (Geschäftsstandort) zu erstellen. Diese Rolle ist unabhängig von intern und extern.	• sn_gsm.government_a • sn_GSM_soc_bnfts.Co
Social_Benefits_Agency_Manager [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_Manager]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Daten für Behörden in der Behördenhierarchie des Managers zu verwalten.	• sn_GSM_soc_bnfts.Ag • sn_GSM_soc_bnfts.Ag

Automatische Übersetzung

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

Agentenrollen der Behörde (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_GSM.Agency_Man • sn_GSM_soc_bnfts.Ag
Social_Benefits_Agency_Manager_Contributor [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_Manager_Contributor]	Verwalten Sie Behörden, und erstellen Sie einen Fall für ein Unternehmen, einen Haushalt oder einen Beteiligten in der Behörde oder einer Kinderbehörde.	• sn_GSM_soc_bnfts.Ag • sn_GSM_soc_bnfts.Bu • sn_GSM_soc_bnfts.Ag • sn_GSM_soc_bnfts.co • sn_GSM.Agency_Man
Social_Benefits_Agency_Manager_Core [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_Manager_Core]	Granulare Rolle zum Verwalten von Personalregistrierungen und Mitarbeiterbeziehungen von Behörden mit Unternehmen, Beteiligten und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_GSM.Agency_Man • contract_manager
Social_Benefits_Agency_Relationship_Manager [sn_GSM_soc_bnfts.Agency_Relationship_Manager]	Verwaltet und überwacht alle von den Behörden durchgeführten Aktivitäten. Es fungiert auch als interner Ansprechpartner für die Behörden.	• sn_GSM_soc_bnfts.Ag • sn_GSM.Agency_Rela
Social_Benefits_Business_Agent [sn_GSM_soc_bnfts.Business_Agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, an Sozialleistungsfällen für Unternehmen zu arbeiten. Es umfasst die Möglichkeit, alle Sozialleistungsfälle und Geschäftsdatensätze zu lesen/zu schreiben/zu aktualisieren.	• sn_gsm_soc_bnfts.cas • sn_GSM_soc_bnfts.Re • sn_GSM.Business_Ag • sn_GSM_soc_bnfts.IB
Sozialleistungen – Fallaufgabe – Agent [sn_gsm_soc_bnfts.case_task_agent]	Ermöglicht Anwendern die Arbeit an Sozialleistungsfallaufgaben.	• sn_gsm_soc_bnfts.cas • sn_GSM_soc_bnfts.Co • sn_gsm.case_task_ag
Leistungsbeteiligte An Sozialleistungen – Agent [sn_GSM_soc_bnfts.constituent_Agent]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, Sozialleistungsfälle für alle Beteiligten zu bearbeiten. Es umfasst die Möglichkeit, alle Fälle und Datensätze der Beteiligten zu lesen/zu schreiben/ zu aktualisieren	• sn_gsm_soc_bnfts.cas • sn_GSM_soc_bnfts.Re • sn_GSM.constituent_ • sn_GSM_soc_bnfts.IB
Sozialleistungsmanager [sn_GSM_soc_bnfts.Manager]	Bietet Anwendern die Möglichkeit, alle Arbeiten zu verwalten, die von Service Desk-	• sn_GSM_soc_bnfts.IB • sn_GSM_soc_bnfts.Bu

Automatische Übersetzung

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

Agentenrollen der Behörde (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	Mitarbeitern ausgeführt werden, die an Sozialleistungsfällen (Beteiligter und Unternehmen) arbeiten. Anwender mit dieser Rolle können alle Sozialleistungsfälle und Beteiligte-/Geschäftsdatensätze lesen/schreiben/aktualisieren/ löschen.	• sn_gsm.government_s • sn_GSM_soc_bnfts.co • sn_majorissue_mgt.ma
Service Desk-Mitarbeiter Für Sozialleistungen [sn_GSM_soc_bnfts.Relationship_Agent]	Ermöglicht Anwendern, Sozialleistungsfälle nur für Kunden zu bearbeiten, mit denen sie Beziehungen haben.	• sn_GSM_soc_bnfts.Re • decision_table_reader • sn_GSM.Relationship_ • contract_manager

Administrator und andere Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Administrator [sn_GSM.admin]	Bietet einem Anwender delegierten Administratorzugriff auf bereichsbezogene Anwendungen, die auf erstellt wurden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Plattform.	sn_gsm.service_manager
Service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]	Bietet Anwendern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Löschen von Datensätzen mit angebotenen Services und Datensätzen mit erhaltenen Services.	sn_gsm.service_offered_writer
Grant_Program_Manager sn_gsm_grnt_mgmt.program_manager	Stellt Anwendern die Rolle „Programmmanager“ zum Erstellen von Datensätzen für das Gewährungsprogramm zur Verfügung.	• model_manager • sn_GSM.resource_role_Writer • sn_gsm.informational_resource_mappir • sn_GSM.Business_Calendar_entry_View • sn_GSM.Business_Agent • sn_GSM.Scoring_Framework_Writer • sn_doc.reader • sn_GSM.resource_assignment_Writer

Automatische Übersetzung

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

Administrator und andere Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
		• sn_PACE.Mapping_admin • sn_gsm.milestone_writer • sn_GSM.Goal_Viewer • sn_GSM.Scoring_Framework_Attribute • sn_GSM.Scoring_Framework_Attribute • sn_GSM.constituent_Agent • sn_gsm.planning_item_writer
Grant_admin sn_gsm_grnt_mgmt.grant_admin	Bietet Anwendern Administratorzugriff und ermöglicht ihnen das Erstellen, Lesen, Aktualisieren und Bearbeiten von Gewährungsvorschlägen in den Playbooks „Gewährungs-Setup“ und „Vorschläge“.	• sn_GSM.admin • sn_svc_appl_pgm_mg.grant_program_c
Grant_Program_Director sn_gsm_grnt_mgmt.grant_director	Stellt Anwendern die Rolle „Leiter des Gewährungsprogramms“ zur Verfügung, die aus den Rollen „Manager des Gewährungsprogramms“ und „Servicemanager für Behörden“ besteht.	• sn_gsm_grnt_mgmt.program_manager • sn_gsm.government_service_manager
Grant_Case_Writer sn_gsm_grnt_mgmt.case_writer	Bietet Anwendern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen für Gewährungsverwaltungsfälle.	• sn_gsm_grnt_mgmt.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager
Grant_Case_Viewer sn_gsm_grnt_mgmt.case_viewer	Bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff, um Verwaltungsfalldatensätze zu gewähren.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader • sn_gsm_grnt_mgmt.case_writer
License_Permit_admin [sn_GSM_lic_prmt.admin]	Ermöglicht Anwendern die Verwaltung aller Arbeiten, die von Service Desk-Mitarbeitern ausgeführt werden, die an Lizenz- und Erlaubnisfällen arbeiten (Beteiligter und Unternehmen). Anwender mit dieser Rolle können alle Lizenz- und Erlaubnisfälle	• sn_GSM_lic_prmt.Manager • sn_GSM.admin

Automatische Übersetzung

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

Administrator und andere Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
	und Beteiligte-/ Geschäftsdatensätze lesen/ schreiben/aktualisieren/ löschen.	
Social_Benefits_admin [sn_GSM_soc_bnfts.admin]	Bietet delegierten Administratorzugriff auf bereichsbezogene Anwendungen, die im Playbook für Sozialleistungen erstellt wurden.	• sn_GSM.admin • sn_GSM_soc_bnfts.Manager
Installationsbasisadministrator für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_GSM_lic_prmt.IB_admin]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Erstellen, Lesen, Schreiben und Löschen von Installationsbasiselementen.	• sn_GSM_lic_prmt.IB_Writer • sn_GSM_lic_prmt.Manager
Fallschreiber Für Lizenz Und Erlaubnisse [sn_gsm_lic_prmt.case_writer]	Diese Rolle bietet Anwendern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Lizenz- und Erlaubnisfalldatensätzen.	• sn_gsm_lic_prmt.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager • sn_GSM_lic_prmt.Business_Agent • sn_GSM_lic_prmt.constituent_Agent
Service_offered_admin [sn_gsm.service_offered_admin]		
Service_offered_Writer [sn_gsm.service_offered_writer]	Bietet Anwendern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen mit angebotenen Services und von erhaltenen Services.	sn_gsm.service_offered_viewer
Service_angebotene_Betrachter [sn_gsm.service_offered_viewer]	Bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze für angebotene Services und Datensätze für erhaltene Services.	sn_customerservice.customer_data_viewer
Fallautor [sn_gsm.case_writer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Behördenservicefällen.	sn_gsm.case_viewer

Automatische Übersetzung

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

Administrator und andere Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Case_Viewer [sn_gsm.case_viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Behördenservicefälle.	Keine
Contributor_Creator [sn_GSM.Contributor_Creator]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern oder geschäftlichen Stakeholdern die Erstellung von Behördenservicefälle und ist in den Rollen der Beitragenden auf oberster Ebene enthalten. Diese Rolle kann Fälle erstellen, aber keine anderen Fälle anzeigen.	Keine
Relationship_Agent [sn_GSM.Relationship_Agent]	Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern die Bearbeitung von Behördenservicefällen für Kunden, mit denen sie eine Beziehung haben.	• sn_GSM.Report_Viewer • sn_customerservice.relationship_agent
Relationship_Contributor [sn_GSM.Relationship_Contributor]	Ermöglicht es Geschäftsakteuren, Behördenservicefälle im Namen von Kunden zu melden, mit denen sie eine Beziehung haben.	• sn_customerservice.Relationship_Cont • sn_GSM.Contributor_Creator • sn_customerservice.case_authorized_c
Anzeige Des Sozialleistungsfalls [sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer]	Diese Rolle bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Sozialleistungsfällen.	• sn_gsm.case_viewer • decision_table_reader
Verfasser Des Sozialleistungsfalls [sn_gsm_soc_bnfts.case_writer]	Diese Rolle bietet Anwendern Zugriff zum Erstellen, Lesen und Aktualisieren von Datensätzen zu Sozialleistungsfällen.	• sn_gsm_soc_bnfts.case_viewer • sn_gsm.case_writer • contract_manager

Automatische Übersetzung

Granulare Rollen

Sie können mit installierte vordefinierte funktionale und granulare Rollen verwenden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Zum Herstellen von Beziehungen zwischen Anwendern und Entitäten des öffentlichen Sektors. Diese funktionalen und granularen Rollen bieten verschiedene Zugriffsebenen auf Daten des öffentlichen Sektors, um die Datensicherheit aufrechtzuerhalten.

- Funktionale Rollen: Eine Reihe von Rollen, die erforderlich sind, um eine Funktion oder eine aussagekräftige Aktion auszuführen, die Zugriff auf mehrere Entitäten erfordert.
- Granulare Rollen: Rollen, die Zugriff auf Fälle, verwendete Services und zugehörige Entitäten des öffentlichen Sektors gewähren. Mindestens eine granulare Rolle kann als funktionale Rolle gebündelt werden.

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

Ein granulares Modell trägt zum Schutz von Daten bei, indem den entsprechenden Entitäten des öffentlichen Sektors die entsprechende Zugriffsstufe gewährt wird. Mit dieser Funktionalität ist jede Rolle mit einer Reihe von Berechtigungen oder Verantwortlichkeiten verknüpft, die den Zugriff von Benutzern auf bestimmte Informationen bestimmen. Sie können eine feingranulierte Zugriffssteuerung haben, indem Sie granulare Richtlinien festlegen, die Einzelpersonen den Zugriff auf die Informationen autorisieren, die für eine effiziente und effektive Arbeit erforderlich sind, und letztendlich dazu beitragen, die Experience der Beteiligten zu verbessern.

Beispiel: Wenn Sie die Tabelle Behördenservicefall oder andere Tabellen in erweitern Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich App müssen Sie die Zugriffssteuerungslisten für die erweiterten Tabellen replizieren. Sie können Anwendern des öffentlichen Sektors granulare Rollen zuweisen, um den Zugriff auf diese erweiterten Tabellen zu steuern.

Granulare Rollen

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Case_create_granular [sn_gsm.case_create_granular]	Bietet Beteiligten oder geschäftlichen Stakeholdern granularen Zugriff auf Behördenservicefälle.	sn_gsm.case_read_granular
Case_read_granular [sn_gsm.case_read_granular]	Bietet Beteiligten oder geschäftlichen Stakeholdern granularen Lesezugriff auf Behördenservicefälle.	sn_customerservice.case_read_granular
Case_write_granular [sn_gsm.case_write_granular]	Bietet Beteiligten oder geschäftlichen Stakeholdern granularen Schreibzugriff auf Behördenservicefälle.	• sn_gsm.case_create_granular • sn_gsm.case_read_granular
Service_received_read_granular [sn_gsm.service_received_read_granular]	Bietet Beteiligten oder geschäftlichen Stakeholdern granularen Lesezugriff auf Datensätze, die Services erhalten haben.	sn_install_base.sold_product_read_granular
Granulares Lesezugriff auf Installationsbasis für Lizenzen und Erlaubnisse [sn_GSM_lic_prmt.IB_read_granular]	Bietet granularen Lesezugriff auf ausgestellte Lizenzen und Erlaubnisse.	• sn_install_base.install_base_read_gr • sn_GSM.Business_contact • sn_GSM.Beteiligter
License & Permits Agency Manager Core [sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager_Core]	Granulare Rolle zum Verwalten von Personalregistrierungen und Mitarbeiterbeziehungen von Behörden mit Unternehmen, Beteiligten und Haushalten für alle Behörden innerhalb der Hierarchie.	• sn_GSM.Agency_Manager_Core • contract_manager • sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager_ • sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager

Automatische Übersetzung

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

Granulare Rollen (Fortsetzung)

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Ersteller Von Lizenzen Und Erlaubnissen Des Beitragenden [sn_GSM_lic_prmt.Contributor_Creator]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Lizenz- und Erlaubnisfällen und ist in den Rollen der Beitragenden der obersten Ebene enthalten. Sie lässt nur die Datensatzerstellung zu, lässt jedoch keine Sichtbarkeit für einen Datensatz allein zu.	• sn_GSM.Contributor_Creator • sn_GSM_lic_prmt.Agency_Contribut • sn_GSM_lic_prmt.Business_Contribu • sn_GSM_lic_prmt.constituent_Contr • sn_GSM_lic_prmt.Relationship_Cont
Installationsbasisadministrator für Sozialleistungen [sn_GSM_soc_bnfts.IB_admin]	Diese Rolle bietet Zugriff zum Erstellen, Lesen, Schreiben und Löschen von Installationsbasiselementen.	sn_GSM_soc_bnfts.IB_Writer
Installationsbasis für Sozialleistungen – granular lesen [sn_GSM_soc_bnfts.IB_read_granular]	Bietet granularen Lesezugriff auf ausgestellte Sozialleistungen.	sn_install_base.install_base_read_granular
Installationsbasis-Viewer für Sozialleistungen [sn_GSM_soc_bnfts.IB_Viewer]	Bietet Lesezugriff auf Installationsbasiselemente.	Keine
Sozial-Leistungen – Installationsbasis-Autor [sn_GSM_soc_bnfts.IB_Writer]	Bietet Erstellungs-, Lese- und Schreibzugriff auf Installationsbasiselemente.	sn_GSM_soc_bnfts.IB_Viewer

Business-Stakeholder-Rollen

Business-Stakeholder für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Enthält Plugins und Rollen, die Zugriff auf Funktionen von geschäftlichen Stakeholdern bieten.

Administratoren mit Zugriff auf Business Stakeholder können Business Stakeholder-Anwendern die Rechte für die folgenden Aktionen gewähren:

- Fälle im Namen eines Unternehmens oder einer Behörde (Serviceorganisation) erstellen
- Zeigen Sie Fälle, Fallaufgaben und Geschäftsdaten an.
- Anforderungen genehmigen

Fälle im Namen von Kunden erstellen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beteiligter Beitragender [sn_GSM.constituent_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, Services anzufordern und Behördenservicefälle im Namen eines	• sn_customerservice.consumer_contributor • sn_GSM.Contributor_Creator	Com.sn_public_sector.digital_services_Core	Digital Services

Automatische Übersetzung

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

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
	Beteiligten zu erstellen.			
Beteiligter mit Lizenz und Erlaubnis [sn_GSM_lic_prmt.constituent_Contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender Service anfordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle im Namen eines Beteiligten erstellen. Dadurch können geschäftliche Stakeholder im Namen von Kunden als anfordernde Person fungieren.	• sn_GSM.constituent_Contributor • sn_GSM_lic_prmt.Contributor_Creator • sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager_Contributor		
Geschäftlicher Beitragender [sn_GSM.Business_Contributor]	Ermöglicht es Business Stakeholdern, Services anzufordern und Behördenservicefälle im Namen eines Unternehmens zu melden.	• sn_customerservice.Relationship_Contributor • sn_GSM.Contributor_Creator	Com.sn_public_sector_digital_services_Core	Industry Services
Beitragender Für Lizenz Und Erlaubnis [sn_GSM_lic_prmt.Business_Contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender im Namen eines Unternehmens Service anfordern und Lizenz- und Erlaubnisfälle erstellen. Dadurch können geschäftliche Stakeholder im Namen von Kunden als anfordernde Person fungieren.	• sn_GSM.Business_Contributor • sn_GSM_lic_prmt.Contributor_Creator • sn_GSM_lic_prmt.Agency_Manager_Contributor		
Beitragender zu Beziehungen [sn_GSM.Relationship_Contributor]	Ermöglicht es Geschäftsakteuren, Behördenservicefälle im Namen von Kunden zu melden, mit denen sie eine Beziehung haben.	• sn_customerservice.Relationship_Contributor • sn_GSM.Contributor_Creator	Com.sn_public_sector_digital_services_Core	Industry Services
Beitragender Der Lizenz- Und Erlaubnisbeziehung [sn_GSM_lic_prmt.Relationship_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, Lizenz- und Erlaubnisfälle im Namen von Kunden zu erstellen,	• sn_GSM.Relationship_Contributors • n_GSM_lic_prmt.Contributor_Creator		

Automatische Übersetzung

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

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
	mit denen sie Beziehungen haben. Dies ermöglicht es Geschäftsakteuren, im Namen von Kunden als anfordernde Person zu fungieren.			
Editor Für Beitragenden Für Lizenz Und Erlaubnis [sn_GSM_lic_prmt.Contributor_Editor]	Gewährt eingeschränkten Schreibzugriff auf die Felder im Formular „Lizenz- und Erlaubnisfall“.	• sn_GSM.Contributor_Creator • sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent		
Beitragender Von Sozialleistungen [sn_GSM_soc_bnfts.constituent_Contributor]	Mit dieser Rolle können Anwender im Namen eines Begünstigten Service anfordern und Sozialleistungsfälle erheben. Dadurch können geschäftliche Stakeholder im Namen von Kunden als anfordernde Person fungieren.	• sn_GSM.constituent_Contributor • sn_GSM_soc_bnfts.Contributor_Creator		
Ersteller Des Beitragenden Zu Sozialleistungen [sn_GSM_soc_bnfts.Contributor_Creator]	Ermöglicht Anwendern das Erstellen von Sozialleistungsfällen und ist in den Rollen der Beitragenden auf oberster Ebene enthalten. Sie lässt nur die Datensatzerstellung zu, aber keine Sichtbarkeit für einen Datensatz allein.	• sn_GSM.constituent_Contributor • sn_GSM_soc_bnfts.Contributor_Creator		
Editor Für Beitragenden Zu Sozialleistungen [sn_GSM_soc_bnfts.Contributor_Editor]	Gewährt eingeschränkten Schreibzugriff auf die Felder im Formular „Sozialleistungsfall“.	sn_GSM.Contributor_Creator		

Automatische Übersetzung

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

Fälle im Namen von Kunden erstellen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beitragender Der Sozialleistungsbeziehung [sn_GSM_soc_bnfts.Relationship_Contributor]	Ermöglicht Anwendern, Sozialleistungsfälle im Namen von Kunden zu erstellen, mit denen sie Beziehungen haben. Dies ermöglicht es Geschäftsakteuren, im Namen von Kunden als anfordernde Person zu fungieren.	• sn_GSM.Relationship_Contributor • sn_GSM_soc_bnfts.Contributor_Creator		

Erstellen Sie Fälle im Namen von Behörden

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Beitragender der Behörde [sn_GSM.Agency_Contributor]	Ermöglicht es Behördenmitarbeitern, Services anzufordern und Behördenservicefälle im Namen der Behörde zu erstellen.	• sn_customerservice.service_organization_contributor • sn_GSM.Contributor_Creator	Behördenunterstützung – intern und extern (com.sn_Agency_Support_model)	Intern und extern

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
Fall-Viewer [sn_gsm.case_viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Behördenservicefälle.	Keine	Com.sn_public_sector_digital_Services_Core	Intern
Beteiligte Betrachter [sn_GSM.constituent_Viewer]	Bietet Service Desk-Mitarbeitern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze von Beteiligten.	sn_customerservice.customer_service_viewer	Com.sn_public_sector_digital_Services_Core	Intern
Geschäftlicher Betrachter [sn_GSM.Business_Viewer]			Com.sn_public_sector_digital_Services_Core	Intern
Viewer für angebotene Services [sn_gsm.service_offered_viewer]	Bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze für	sn_customerservice.customer_service_viewer	Com.sn_public_sector_digital_Services_Core	Intern

Automatische Übersetzung

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

Fälle, Fallaufgaben und Kundendaten anzeigen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen	Plugin	Anwendertyp
	angebotene Services und Datensätze für erhaltene Services.			
Betrachter für empfangene Behördendienste [sn_gsm.service_received_viewer]	Bietet Anwendern schreibgeschützten Zugriff auf Datensätze für Services, die empfangen wurden.		Com.sn_public_sector_digital_Services_Core	Intern

Zeigen Sie Berichte und Dashboards an

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Report_Viewer [sn_GSM.Report_Viewer]	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Berichten im Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Plattform.	Keine
Grant_Management_Report_Viewer sn_GSM_grnt_mgmt.Report_Viewer	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Berichten zu den Playbooks für die Zuschussverwaltung.	Keine
Viewer Für Lizenz- Und Erlaubnisberichte [sn_GSM_lic_prmt.Report_Viewer]	Ermöglicht Anwendern das Anzeigen von Berichten im Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Plattform.	sn_GSM.Report_Viewer
Social_Benefit_Report_Viewer [sn_GSM_soc_bnfts.Report_Viewer]	Bietet Anwendern Zugriff auf das Playbook für Berichte zu Sozialleistungen.	sn_GSM.Report_Viewer

Hinweis:
Kunden, die einen gekauft haben Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Ein Abonnement kann Business-Stakeholder-Anwendern Rechte für Aktionen gewähren, die unter aufgeführt sind Business-Stakeholder für Kundenservice-Management .

Persona-basierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Rollen und Personas helfen Ihnen, die verschiedenen Rollen zu verstehen, die an beteiligt sind Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Unterstützt Anwender mit den folgenden grundlegenden Auftragsfunktionen (Personas).

Personas sind als die einzelnen Rollen definiert, die verschiedene Aufgaben in ausführen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

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

Personas Des Öffentlichen Sektors

Auftragsfunktion	Beschreibung
Administrator	Systemadministrator, der unabhängig von Sicherheitsbeschränkungen Zugriff auf alle Systemfunktionen, -Funktionen und -Daten hat: • Verwaltet bestimmte bereichsbezogene Apps, die mit verschiedenen Falltypen erstellt wurden. • Verwaltet die Informationen für Beteiligte.
Beteiligter	Endanwender, z. B. Bürger, Einwohner, Besucher, Veteranen: • Fordert Services von Behörden an. • Verfolgt die Lösung von Anforderungen.
Business-Stakeholder	Endanwender, z. B. Geschäftsinhaber, Geschäftskontakt, Geschäftspartner: • Fordert Services von Behörden an. • Verfolgt die Lösung von Anforderungen.
Behördenmitarbeiter	Erfüller, z. B. Beteiligter, Geschäftsmitarbeiter, Behördenmitarbeiter: • Arbeitet an Behördendienstleistungsfällen für alle Beteiligten. Kann alle Behördenservicefälle und Profildatensätze lesen, schreiben und aktualisieren. • Kann bestimmten Teams oder Behörden angehören. • Kann an bestimmten Falltypen arbeiten (z. B. Lizenzen oder Arbeitslosigkeit).
Beitragender	Geschäftlicher Stakeholder oder anfordernde Person für Beteiligte: • Helfen Sie Beteiligten oder Unternehmen mit Services, die sie benötigen. • Übermittelt Anforderungen im Namen von Beteiligten und fungiert als Proxy.
Behördendienstleistungsmanager	Manager von Beteiligten und Business-Services und Service Desk-Mitarbeiter, die die Services der Beteiligten unterstützen: • Verwaltet Services, die an Beteiligte, geschäftliche Stakeholder und Behörden bereitgestellt werden. • Kann alle Behördenservicefälle lesen, schreiben, aktualisieren und löschen.

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

Personas Des Öffentlichen Sektors (Fortsetzung)

Auftragsfunktion	Beschreibung
	• Kann alle Datensätze von Beteiligten, Unternehmen und Behörden lesen, schreiben, aktualisieren und löschen. • Verbessert die Servicebereitstellung und die Zufriedenheit der Beteiligten.

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften

Verwenden Sie die Systemeigenschaften, die bei der Aktivierung von hinzugefügt werden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung zum Konfigurieren der Zugriffssteuerung für Anwendungsdaten.

Diese Eigenschaften sind für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verfügbar.

Hinweis:
Alle diese Eigenschaften befinden sich in der Tabelle „Systemeigenschaften“ [sys_properties]. Um auf die Tabelle zuzugreifen, geben Sie `sys_properties.list` in den Navigationsfilter ein.

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
Glide.enforce_Security_scope.sn_GSM_info_req	Steuert den Zugriff auf Playbook-Daten für Information Request Playbook Funktion. Wenn diese Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist, werden ACLs aus allen Bereichen berücksichtigt, wenn Zugriff auf Playbook-Daten in der Master-Tabelle des Umfangs gewährt wird. Dadurch würden Playbook-Daten für Informationsanforderungen verfügbar gemacht. • Typ: Boolesch • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [/sys_properties_list.do]
Glide.enforce_Security_scope.sn_GSM	Steuert, wie auf die Anwendungsdaten aus der Anwendung „digitale Services für den öffentlichen Sektor“ zugegriffen wird. Wenn diese Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist, kann der Zugriff auf die Anwendungsdaten in den globalen Tabellen der App „digitale Dienste für den öffentlichen Sektor“ basierend auf

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

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	den Zugriffssteuerungslisten (ACLs) dieser globalen Tabellen möglich sein. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, wird der Zugriff auf Daten in globalen Tabellen nur basierend auf den ACLs ausgewertet, die direkt in der App „digitale Dienste für den öffentlichen Sektor“ geliefert werden. Wenn Sie diese Eigenschaft auf „falsch“ festlegen, kann dies zur Offenlegung von Informationen durch über zulässige ACLs führen. • Typ: Boolean • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [/sys_properties_list.do]
Glide.enforce_Security_scope.sn_GSM_lic_prmt	Bestimmt, ob nur die Zugriffssteuerungslisten (ACLs) im Plugin „Lizenz und Erlaubnis“ zur Bestimmung des Zugriffs auf den Umfang verwendet werden oder ob ACLs aus allen Bereichen berücksichtigt werden. Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, werden die Playbooks-Daten für Lizenzen und Berechtigungen in den Master-Tabellen des Umfangs gesichert, indem nur ACLs aus dem Bereich „sn_GSM_lic_prmt“ für die Gewährung des Zugriffs berücksichtigt werden. Wenn diese Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist, werden die Playbooks-Daten für Lizenzen und Berechtigungen in den Master-Tabellen des Umfangs verfügbar gemacht, indem die ACLs aus allen Bereichen für die Gewährung von Zugriff berücksichtigt werden. Beispielsweise kann der IT-Administrator auf Playbooks-Daten für Lizenzen und Berechtigungen zugreifen, wenn diese Eigenschaft auf „falsch“ festgelegt ist.

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

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Boolean • Standardwert: wahr • Speicherort: Tabelle „Systemeigenschaft“ [/sys_properties_list.do]

Mit installierte Plugins Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Diese Plugins werden mit installiert Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Wenn sie nicht bereits aktiv sind.

Mit installierte Plugins Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core

Mit installierte Plugins Management von Fördermitteln

Die folgenden Plugins werden mit installiert Management von Fördermitteln(Com.sn_GSM_Grants):

- Gewährt Playbook (com.sn_GSM_Grants)
- Ziel-Framework (com.snc.Goal_Framework)
- Anleitungskomponente (com.sn_component_guidance_Experience)
- Erweiterte Modell- und Asset-Klassen (com.sn_ent)
- Kern digitaler Services für den öffentlichen Sektor (com.sn_public_sector_digital_Services_Core)
  - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
  - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
  - Behördenunterstützungsmodell (com.sn_Agency_Support_model)
  - Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks für Kundenservice-Management (com.sn_csm_Playbook)
- Dokumentprozessor (com.sn_doc_processor)
- Dokumentvorlagen (com.sn_doc)
- Programmmanagement für Serviceantragsteller (com.sn_svc_appl_pgrm_mgmt)
  - Planungselement Core (com.sn_align_Core)
  - Planungsattribute Core (com.sn_plng_att_Core)
  - Meilensteine (com.sn_milestones)
  - Ressourcenmanagement (com.snc.resource_Management)
  - Portfolioplanung (com.sn_align_WS)
  - Strategische Planung (com.sn_apw_Advanced)
  - Informationen zum Serviceantragsteller (com.sn_svc_appl_info)

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

Mit installierte Plugins Social Benefits Playbook

Die folgenden Plugins werden mit installiert Social Benefits Playbook(Com.sn_GSM_Social_Benefits):

- Richtlinie als Code-Engine-UI (com.sn_PACE_Builder)
- Richtlinie als Code-Engine (com.sn_PACE)
- Erweiterte Modell- und Asset-Klassen (com.sn_ent)
- Kern digitaler Services für den öffentlichen Sektor (com.sn_public_sector_digital_Services_Core)
  - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
  - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
  - Behördenunterstützungsmodell (com.sn_Agency_Support_model)
  - Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks für Kundenservice-Management (com.sn_csm_Playbook)
- Dokumentprozessor (com.sn_doc_processor)
- Informationen zum Serviceantragsteller (com.sn_svc_appl_info)

Mit installierte Plugins Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die folgenden Plugins werden mit installiert Playbook für Lizenzen und Berechtigungen(Com.sn_GSM_lic_prmt):

- Dokumentvorlagen (com.snc.document_Templates)
- Erweiterte Modell- und Asset-Klassen (com.sn_ent)
- Kern digitaler Services für den öffentlichen Sektor (com.sn_public_sector_digital_Services_Core)
  - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
  - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
  - Behördenunterstützungsmodell (com.sn_Agency_Support_model)
  - Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks für Kundenservice-Management (com.sn_csm_Playbook)
- Dokumentprozessor (com.sn_doc_processor)
- Informationen zum Serviceantragsteller (com.sn_svc_appl_info)

Mit installierte Plugins Information Request Playbook

Die folgenden Plugins werden mit installiert Information Request Playbook(Com.sn_GSM_info_req):

- Dokumentenverwaltung (com.snc.platform_document_management)
- Kern digitaler Services für den öffentlichen Sektor (com.sn_public_sector_digital_Services_Core)
  - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
  - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)

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

- Behördenunterstützungsmodell (com.sn_Agency_Support_model)
- Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)

- Playbooks für Kundenservice-Management (com.sn_csm_Playbook)

Mit installierte Plugins Playbook für Serviceanfragen

Die folgenden Plugins werden mit installiert Playbook für Serviceanfragen(Com.sn_GSM_srvc_req):

- Kern digitaler Services für den öffentlichen Sektor (com.sn_public_sector_digital_Services_Core)
  - Customer Service Case Types (com.snc.csm_case_types)
  - Customer Service Install Base Management (com.snc.install_base)
  - Behördenunterstützungsmodell (com.sn_Agency_Support_model)
  - Kundenserviceportal (com.glide.service-portal.consumer-portal)
- Playbooks für Kundenservice-Management (com.sn_csm_Playbook)
- (Optional) Geo-Karte (sn_Geo_Map)

Mit installierte Plugins Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Die folgenden Plugins werden mit installiert Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)(Com.sn_psds_gen_ai):

Now Assist-Plattform (com.sn_genai_Platform)

Optionale Plugins für verfügbar Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Und zugehörige Apps

Geo-Karte (sn_Geo_Map) für Playbook für Serviceanfragen

[store-future: BEGIN review]

Mit installierte Demodaten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Die mit verfügbaren Demodaten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Stellt Beispiele für die Datentypen bereit, um ihre Verwendung zu veranschaulichen.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die in enthaltenen Demodaten Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Stellt ein Beispiel für den End-to-End-Prozess für eine Anforderung einer Angelgenehmigung bereit. Weitere Informationen zu diesem Anwendungsfall finden Sie unter Anwendungsfälle in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Information Request Playbook

Die in enthaltenen Demodaten Information Request Playbook Stellt bereit.

Playbook für Serviceanfragen

Die in enthaltenen Demodaten Playbook für Serviceanfragen Stellt bereit.

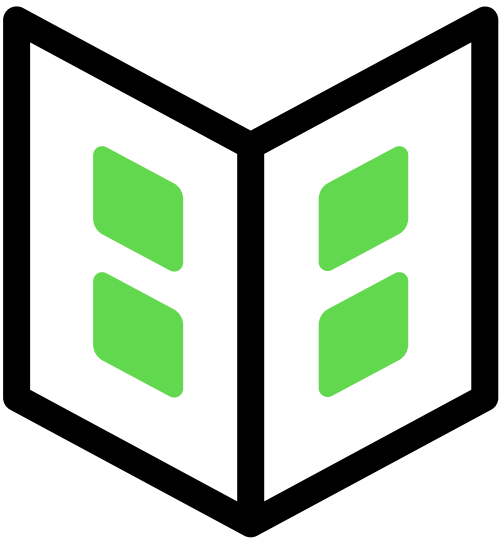
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

[End]

Konfigurieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Konfigurieren Sie Mitarbeiterarbeitsbereiche, und steigern Sie die Effizienz, indem Sie Schnittstellen optimieren, Playbooks konfigurieren, Fallmanagement und -Weiterleitung einrichten und Tools für eine reibungslose Fallbearbeitung integrieren.

Playbooks



Konfigurieren Sie Playbooks, um Behördenmitarbeiter durch den Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls zu führen.

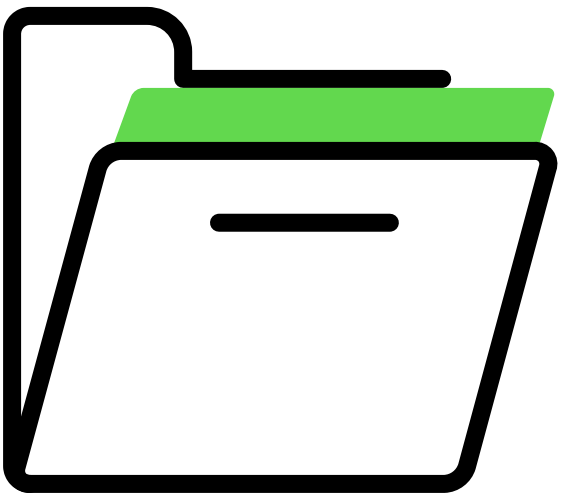
Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich



Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, um Service Desk-Mitarbeitern die Tools zur Verfügung zu stellen, die sie benötigen, um Fragen der Beteiligten zu beantworten und Anforderungen effizient zu lösen.

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

Fallmanagement



Konfigurieren Sie Ihre Fallmanagement-Tools, um die Fallbearbeitung zu optimieren.

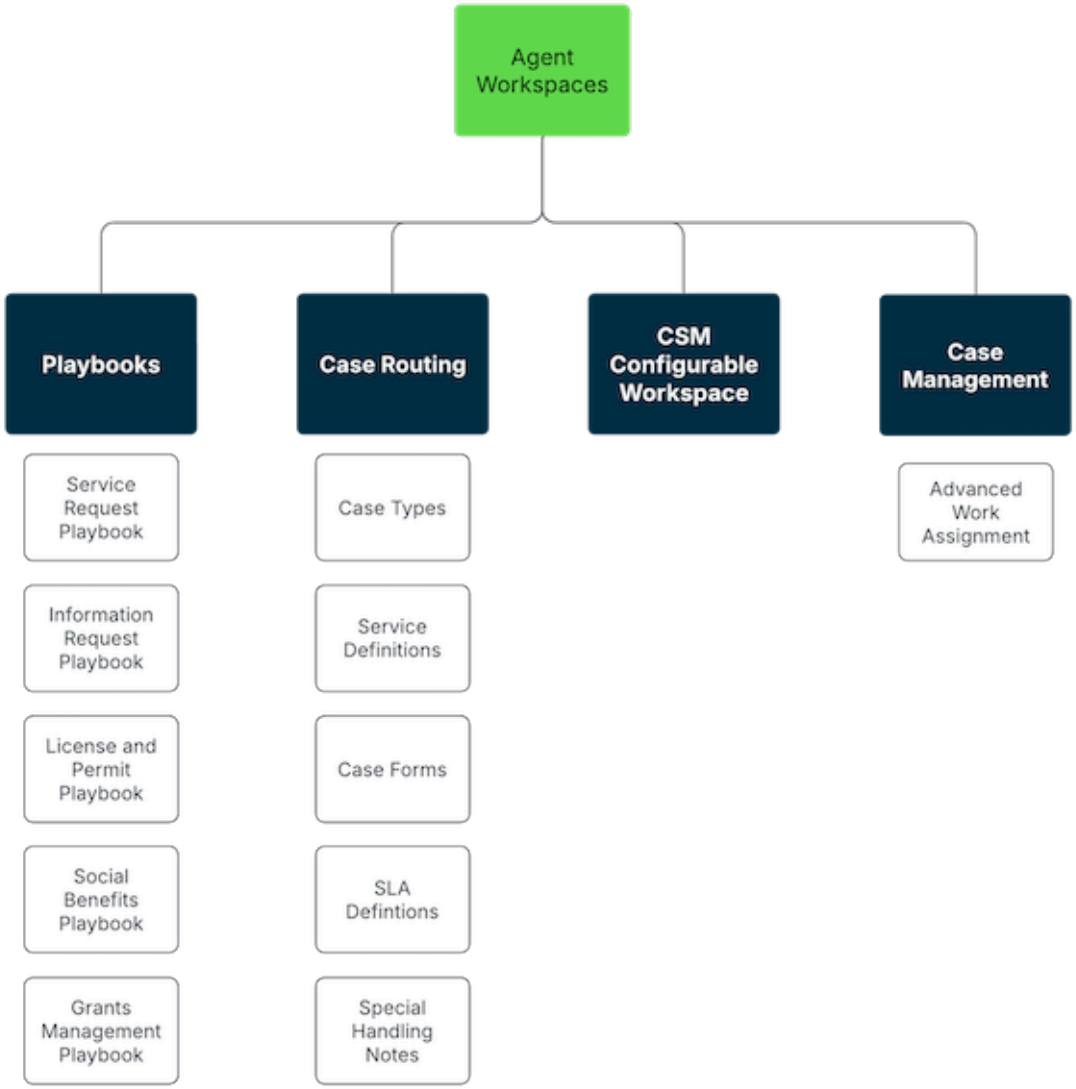
Fallweiterleitung und -Zuweisung



Verwenden Sie Advanced Work Assignment (AWA), um Fälle automatisch an die entsprechenden Behördendienstmitarbeiter im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich weiterzuleiten.

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

Mitarbeiterarbeitsbereiche – Übersicht



Playbooks

Installieren Sie eine oder mehrere Playbook-Anwendungen mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Diese Tools bieten einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anforderungen für öffentliche Services, die von Consitutuents eingereicht wurden, und ermöglichen Service Desk-Mitarbeitern die schnelle und effiziente Lösung von Fällen.

Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich

Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereich-UI, um die Prozesse für Behördendienste zu optimieren. Diese Anwenderoberfläche bietet Service Desk-Mitarbeitern die Tools, die sie benötigen, um Fragen der Beteiligten zu beantworten und Probleme effizient zu lösen.

Fallweiterleitung und -Zuweisung

Einrichten Erweiterte Arbeitszuweisung Im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, um Fälle basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen automatisch

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

an die entsprechenden Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zuzuweisen. Dieses Setup trägt zur Verbesserung der Effizienz und der Reaktionszeiten bei.

Fallverwaltung

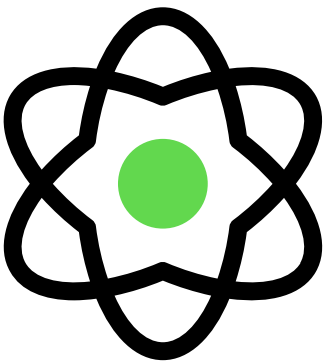
Konfigurieren Sie Ihre Fallmanagement-Tools, um Fälle effizient zu verwalten, indem Sie Funktionen einrichten, mit denen Sie und Ihre Beteiligten Fälle erstellen, lösen und kategorisieren können. Definieren Sie Falltypen für verschiedene öffentliche Services, konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um Services und Falltypen zu verknüpfen, und ermöglichen Sie eine genaue Nachverfolgung und Lösung.

Installieren und konfigurieren Sie Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Installieren Sie eine oder mehrere Playbook-Anwendungen, die zur Verwendung mit verfügbar sind Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Sie können dann die Funktionen konfigurieren, die für die Übermittlung von Anforderungen und die Weiterleitung von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Die folgenden Anwendungen sind mit verfügbar Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Mit denen Sie Playbooks als End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von Anwendungen und Anforderungen von Beteiligten erstellen und verwenden können. Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren der einzelnen Playbooks finden Sie auf den entsprechenden Seiten unten.

Management von Fördermitteln



Verarbeiten Sie Anträge für Zuschüsse, die von Anwendern des öffentlichen Sektors übermittelt wurden.

Social Benefits Playbook



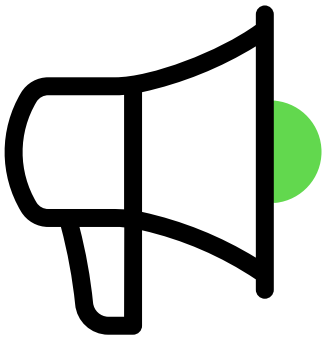
Verarbeiten Sie Anträge für Sozialleistungsprogramme.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen



Bearbeiten Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen.

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

Information Request Playbook	Playbook für Serviceanfragen	
		
Verarbeiten Sie öffentliche Datensätze und Informationsanforderungen.	Bearbeiten Sie nicht-Notfallserviceanfragen.	

Management von Fördermitteln konfigurieren

Installieren Sie Management von Fördermitteln Anwendung, mit der Anwender Anforderungen für die Verwaltung von Zuschüssen übermitteln und nachverfolgen können, und bietet Behördendienstmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen. Sie können dann die Funktionen konfigurieren, die für die Übermittlung von Anforderungen und die Weiterleitung von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Führen Sie als Anwender mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Management von Fördermitteln, Nachdem Sie installiert haben Kern Für Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor Anwendung.

Konfigurationsaufgaben für Management von Fördermitteln

Aufgabe	Beschreibung
Management von Fördermitteln für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Management von Fördermitteln Von ServiceNow® Store.
Sozialleistungsanforderungen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Gewährungsanforderungen an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Sie Fragen zur Vorausberechtigung in Management von Fördermitteln	Konfigurieren Sie die Berechtigungs-Framework-Engine, damit Service Desk-Mitarbeiter bestätigen können, ob ein Antragsteller für die bestimmte angeforderte Gewährung berechtigt ist.

Schlüsselfunktionen, die die Workflows für die Zuschussverwaltung unterstützen

Die Hauptansicht ServiceNow Fähigkeiten, die zur Unterstützung von genutzt werden Management von Fördermitteln Workflows sind:

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

- Dokumentverwaltung/Prozessor: Verwalten Sie interne Dokumente mit Versionskontrolle, Sicherheit und Workflow-Integration. Fordern Sie Dokumente von Antragstellern an und verifizieren Sie sie.
- Playbooks : Bereitstellung einer visuellen Schritt-für-Schritt-Anleitung für Bewerber und Service Desk-Mitarbeiter zum Abschließen wichtiger Prozesse.
- Policy as Code Engine (PaCE) : Optimieren Sie die Erstellung, Wartung und Verwendung von Überprüfungskriterien mit einer Low-Code-Regel-Engine.
- Konfigurierbare Portal-Widgets: Verwenden Sie vorgefertigte UI-Komponenten, um die Einrichtung und Änderung des Portals zu vereinfachen.
- Intelligente Bewertung : Verbessern Sie die Erstellung und Wartung von Anwendungsfragen.
- Entscheidungsstrukturen : Bereitstellung eines strukturierten, Schritt-für-Schritt-Ansatzes für die Vorabprüfung potenzieller Bewerber.

Management von Fördermitteln für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Sie können installieren Management von Fördermitteln Anwendung (com.sn.GSM_Grants), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Bestimmte Funktionen in Management von Fördermitteln Anwendung ist basierend auf verfügbar ServiceNow Berechtigungen und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow Anwendungen und Aktivierung bestimmter Plugins.

  Hinweis:
  Installieren Sie Playbooks für Kundenservice-Management Anwendung zum Aktivieren der Playbook-Experience.

- Überprüfen Sie Playbook Für Gewährt-Verwaltung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Management von Fördermitteln Anwendung (sn_GSM_grnt_mgmt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.

3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

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

Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.

4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Fragen zur Vorausberechtigung in Management von Fördermitteln

Das Setup des Programms für das Fördermittelmanagement ermöglicht es Managern von Förderprogrammen, Entscheidungsstrukturen zu verwenden, um eine Reihe von Vorabberechtigungsfragen zu definieren, um zu überprüfen, ob die Bewerber für das Programm qualifiziert sind.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Die Management von Fördermitteln Umfasst die Verwendung von Vorabberechtigungskriterien, eine Reihe von Fragen, die einem Antragsteller gestellt werden können, um zu bestimmen, ob er für die Beantragung einer Finanzhilfe berechtigt ist. Der Zweck besteht darin, Vorschläge abzuwenden, bei denen der Antragsteller nicht berechtigt ist, eine Beihilfe zu erhalten.

So konfigurieren Sie die Vorabberechtigungsfragen für ein neues Förderprogramm:

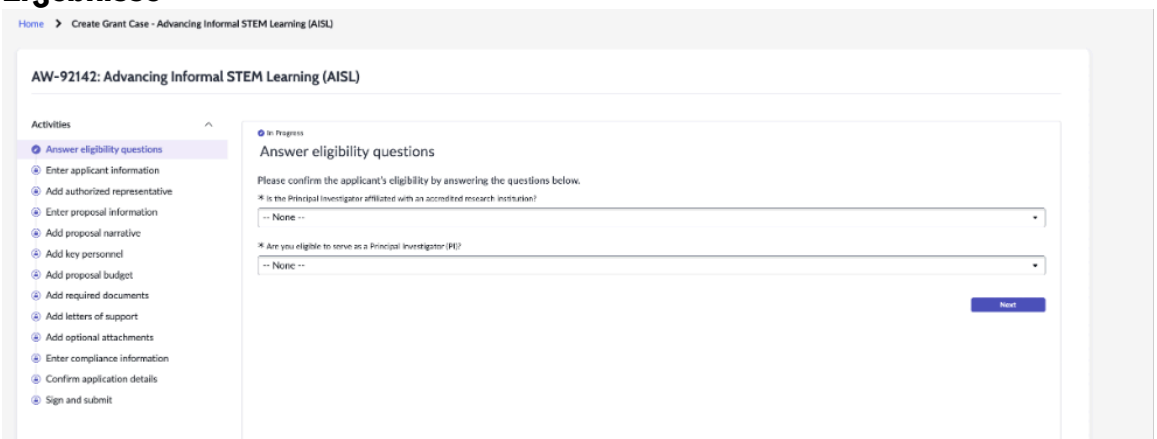
Prozedur

1. Öffnen Sie Management von Fördermitteln, Und navigieren Sie zu **Konfigurieren Sie Die Anwendung** Phase.
2. Wählen Sie aus, welche Struktur der geführten Entscheidung der Antragsteller im Fragebogen zu Fragen zur Berechtigung sehen soll, bevor der Vorschlag gestartet wird.
   Um einen neuen Fragebogen zu erstellen, wählen Sie aus **Öffnen Sie die Liste Entscheidungsstrukturen** .
3. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Öffnen eines neuen Datensatzformulars für die Entscheidungsstruktur, in dem Sie die Details Ihrer Entscheidungsstruktur definieren können.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
5. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Erstellen des Entscheidungsstrukturdatensatzes.
6. Wählen Sie Aus **In Builder öffnen** Zum Öffnen des Entscheidungsstrukturgenerators, in dem Sie Fragen hinzufügen, Verzweigungslogik definieren und Berechtigungskriterien festlegen können.
7. Wählen Sie aus **Neu** Knoten, geben Sie den Knotennamen ein, und wählen Sie die entsprechende Referenztabelle aus.
   Geben Sie Ein `Vorhersehbarkeit` Als Knotenname und wählen Sie Grants Management Case als Referenztabelle aus.
8. Wählen Sie Aus **Frage hinzufügen** Und geben Sie die gewünschte Frage ein.
9. Wählen Sie Aus **Auswahl** Geben Sie im Feld Typ der Antwort Optionen an `Ja` Und `Nein` .
10. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .

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

11. Wählen Sie aus **+** Symbol unter dem Vorberechtigungsknoten zum Hinzufügen eines neuen Pfads und Knotens.
12. Wählen Sie Aus **Neuer Pfad** Zum Definieren eines Verzweigungspfads über den Knoten „Vorberechtigung“.
    Dies ist der berechtigte Pfad.
13. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Zum Speichern der neuen Entscheidungsstruktur.
14. Legen Sie den Pfadnamen auf fest **Berechtigter Pfad** .
15. Definieren Sie die Bedingungen, indem Sie die Fragen auswählen und ihre Antworten eingeben.
16. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** Zum Speichern der Pfadkonfiguration.
17. Wählen Sie Aus **Knoten hinzufügen** Wählen Sie unter Berechtigungspfad die Option aus **Schlagen Sie eine Anleitung als Ergebnis vor** , Und wählen Sie dann aus **Fahren Sie Fort** .
18. Legen Sie den Knotennamen auf fest **Berechtigt** , Und legen Sie die Anleitung als fest **Gewährt Vorabberechtigung** .
19. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Berechtigt** , Und wählen Sie dann aus **Speichern und schließen** .
20. Legen Sie die Anleitung für fest **Nicht Berechtigter Pfad** Und geben Sie den Knotennamen als ein **Nicht Berechtigt** .
21. Wählen Sie Aus **Gewährt Vorabberechtigung** Deaktivieren Sie unter Anleitung das Kontrollkästchen für **Berechtigt** .
22. Wählen Sie Aus **Speichern und schließen** .
23. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Zum Veröffentlichen der Entscheidungsstruktur zur Verwendung im Gewährungsprogramm.

Ergebnisse



Wenn Bewerber mit der Beantwortung von Fragen zur Berechtigung fortfahren, wird ihnen der Fragebogen angezeigt, den Sie gerade mithilfe der Entscheidungsstruktur erstellt haben. Basierend auf ihren Antworten:

- Wenn berechtigt, werden eine Erfolgsmeldung und die Option angezeigt, mit ihrem Vorschlag fortzufahren
- Wenn nicht berechtigt, wird eine Meldung angezeigt, dass sie möglicherweise nicht berechtigt sind, und schlägt vor, ihre Antwort zu überprüfen.

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

Konfigurieren Sie eine Aufbewahrungsrichtlinie für Gewährungsfälle in Management von Fördermitteln

Richten Sie eine Archivregel ein, um aktive Gewährungsfälle und die zugehörigen Daten nach einem festgelegten Zeitraum automatisch zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemarchivierung** > **Archivregeln**an.
2. Wählen Sie aus **Archivieren Sie Gewährungsfälle nach 3 Jahren** Datensatz.
   Eine Aufbewahrungsregel, die nach Fällen sucht, die vor 3 Jahren erstellt wurden UND geschlossen wurden, ist standardmäßig aktiviert.
3. Ändern Sie die Bedingungen, die Sie ändern möchten, basierend auf den Aufbewahrungsregelanforderungen Ihrer Behörde.
   Sie können der Aufbewahrungsregel eine zusätzliche Bedingung hinzufügen, z. B. das Hinzufügen einer Bedingung zum Ignorieren von Datensätzen, die geprüft werden, mithilfe eines der Felder aus der Tabelle „Fall gewähren“.
4. Wählen Sie unter zugehörige Links die Option aus **Berechnen Sie Die Archivschätzung Neu** Dient zur Berechnung der Archivschätzung der Datensätze vor der Ausführung der Regel.
   Die Schätzung wird im Feld Datensatzschätzung ausgefüllt.
5. Führen Sie die Archivierungsregel aus, indem Sie auswählen **Archiv Jetzt Ausführen** .

Ergebnisse

Alle Fälle, die Ihren Aufbewahrungskriterien entsprechen, werden jetzt gelöscht.

Konfigurieren Sie eine Währung in Management von Fördermitteln

Management von Fördermitteln Unterstützt derzeit nur den Einzelwährungsmodus.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Dies kann Auswirkungen auf die Konfiguration für alle ServiceNow-Anwendungen in Ihrer Instanz haben. Überprüfen Sie die RCA-Einstellungen anderer Anwendungen, nachdem Sie dieses Verfahren abgeschlossen haben.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list` .
2. Suchen Sie in der Spalte Name nach `Glide.i18n.Single_currency` Datensatz, und wählen Sie den Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
3. Legen Sie den Wert auf fest **Wahr** .
4. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list` .
5. Suchen Sie in der Spalte Name nach **Glide.i18n.Single_currency.Code** , Und wählen Sie den Eigenschaftsdatensatz aus, um ihn zu öffnen.
6. Geben Sie im Feld Wert den dreistelligen ISO-Währungscode für die Zielwährung ein.
   Um beispielsweise die Währung auf USD festzulegen, geben Sie ein `USD` .
7. Navigieren Sie zu **Alle** , Und geben Sie im Navigationsfilter ein `sys_properties.list` .

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

8. Suchen Sie nach `Glide.System.Gebietsschema` , Und öffnen Sie den Eigenschaftsdatensatz.
9. Legen Sie den Wert das gewünschte Gebietsschema für die Währung fest.
   Der Wert hat das Format `Sprache.Land` , Wobei die Sprache ein ISO 639-Sprachcode und das Land ein ISO 3166-Sprachcode ist. Um das Gebietsschema auf die USA festzulegen, geben Sie ein `en.US` .
10. Navigieren zu **Alle** > **Systemlokalisierung** > **Währungen**an.
11. Öffnen Sie den Datensatz jeder Währung, die Sie deaktivieren möchten, und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Aktiv** .

Konfigurieren Sie eingeschränkte Zugriffsberechtigungen für PACE-Anrufer

Definieren Sie den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource (z. B. eine Zugriffssteuerungsrolle, eine Business-Regel, eine UI-Aktion oder eine Skripteinbindung) oder ein Ereignis. Sie können eine angeforderte RCA verwenden, um Store-Apps Zugriff auf geschützte Ressourcen in zu gewähren ServiceNow AI Platform.

Vorbereitungen

Hinweis:
Dies kann Auswirkungen auf die Konfiguration für alle ServiceNow-Anwendungen in Ihrer Instanz haben. Überprüfen Sie die RCA-Einstellungen anderer Anwendungen, nachdem Sie dieses Verfahren abgeschlossen haben.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im PACE-Arbeitsbereich zu **Alle** > **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Neue leere Richtlinie** .
4. Geben Sie einen Richtliniennamen ein, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
5. Navigieren zu **Systemanwendung** > **Eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen Für Anwendung**
6. Geben Sie im Anwendungsspaltenfilter ein `=Richtlinie als Code-Engine` .
7. Geben Sie im Spaltenfilter Quellbereich ein `=Programmmanagement Für Serviceantragsteller` , Und führen Sie den Filter aus.
8. Öffnen Sie jeden Datensatz, und ändern Sie den Wert des Felds Status in **Zulässig** .

Konfigurieren Sie Lese-/Schreibzugriffsrollen für das interne Programmteam des Förderungsmanagements

In einem Gewährungsprogramm wird jedem Benutzer des internen Programmteams der bestimmte Zugriff von Fall zu Fall gewährt. Als Administrator können Sie Benutzer in internen Teams Lese-/Schreibzugriff delegieren, indem Sie dem Lese-/Schreibzugriff bestimmte Rollen zuordnen.

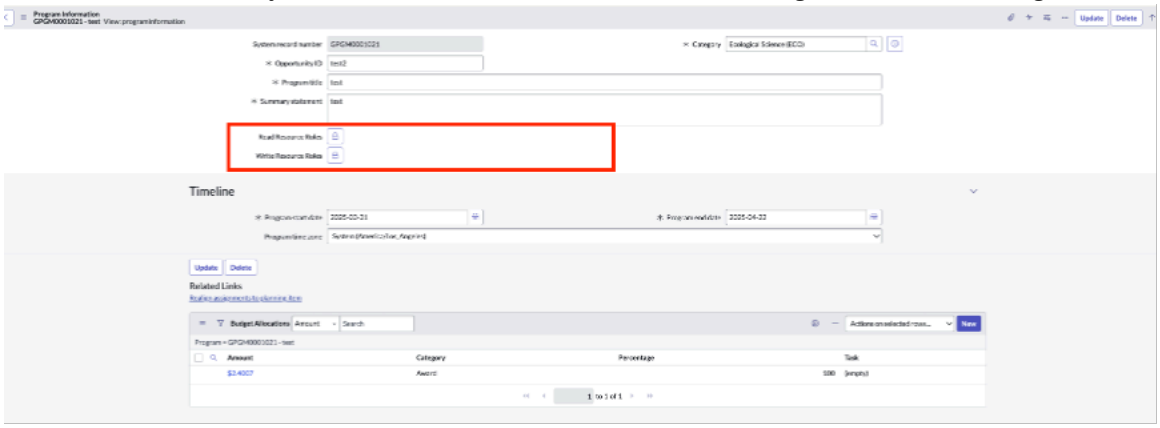
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Zuschussprogramm** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Datensatz „Programm gewähren“, für den Sie Lese-/Schreibzugriffsrollen konfigurieren möchten.
3. Wählen Sie das Kontextmenü und dann aus **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. Wählen Sie aus, und fügen Sie hinzu **Ressourcenrollen Lesen** Und **Schreiben Sie Ressourcenrollen** Zum Formular „Programminformationen“.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie das Schlosssymbol aus, um den Feldern Lese- oder Schreibzugriff Rollen hinzuzufügen.



7. Fügen Sie Rollen unter hinzu **Ressourcenrollen Lesen** Feld, um Lesezugriff auf diese Rollen und Rollen unter zu gewähren **Schreiben Sie Ressourcenrollen** Felder, um Schreibzugriff auf diese Rollen zu gewähren.
8. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   Anwender mit diesen Rollen haben jetzt Lesezugriff auf das Programm oder Lese-/Schreibzugriff auf das Programm.

Anzeige der Zeichenanzahl für Formularfelder in ein/aus Management von Fördermitteln

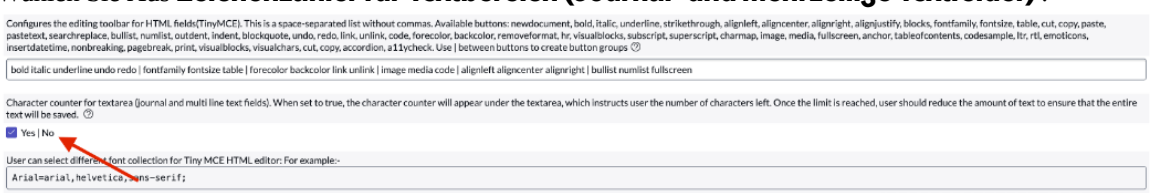
Schaltet die Zeichenanzahl für Formularfelder in um Management von Fördermitteln Um die verbleibende Anzahl der im Textfeld verfügbaren Zeichen anzuzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

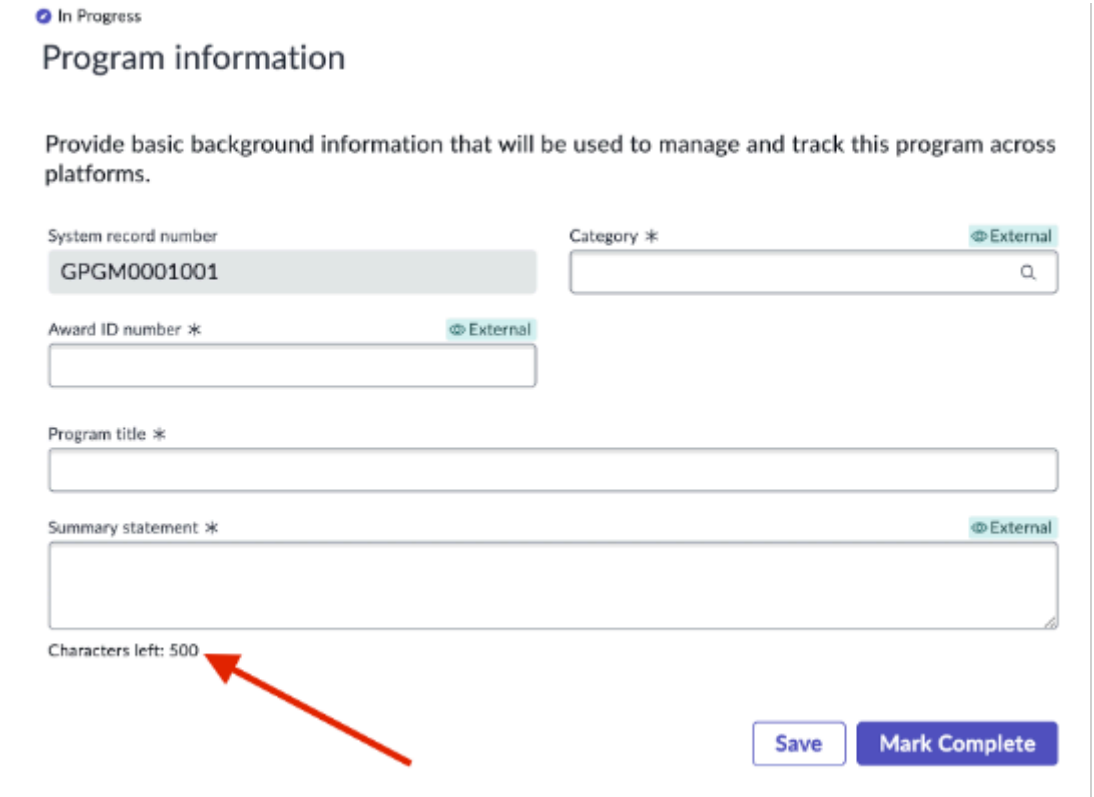
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **UI-Eigenschaften**an.
2. Wählen Sie Aus **Zeichenzähler für Textbereich (Journal- und mehrzeilige Textfelder)** .



Wenn diese Eigenschaft auf „wahr“ festgelegt ist, wird der Zeichenzähler unter dem Textbereich angezeigt, der die verbleibende Anzahl der im Textfeld verfügbaren Zeichen anzeigt. Sobald die Zeichenbeschränkung erreicht ist, kann der gesamte Text möglicherweise nicht gespeichert werden.

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

3. Navigieren Sie zu einer Playbook-Formularaktivität, und überprüfen Sie, ob der Zeichenzähler sichtbar ist.



Die Zeichenanzahl ist unter dem Textbereich sichtbar.

Konfigurieren Sie die intelligente Bewertungs-Engine für Management von Fördermitteln

Die Smart Assessment Engine (SAE) in ServiceNow optimiert und automatisiert Bewertungsprozesse, wodurch der manuelle Aufwand und die Kosten reduziert werden. Es unterstützt verschiedene Bewertungstypen, enthält Drag-and-Drop-Funktionen zum Entwerfen von Vorlagen und bietet eine End-to-End-Workflow-Automatisierung. SAE ist in hohem Maße konfigurierbar und kann daher für eine Vielzahl von Anwendungsfällen angepasst werden, einschließlich Kontrollnachweis und Risikoidentifizierung.

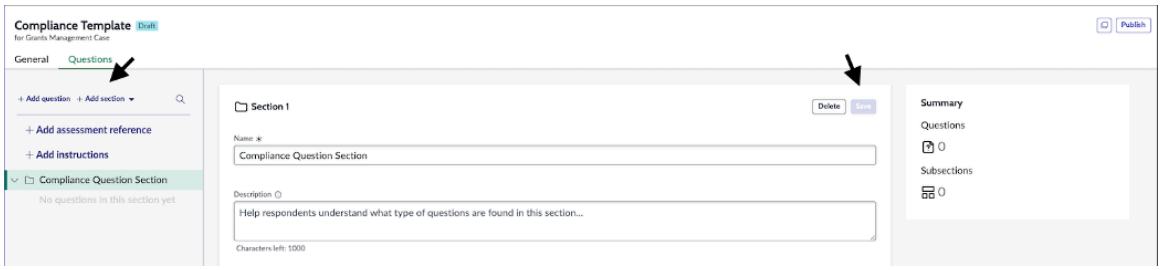
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Engine der intelligenten Bewertung** > **Administration** > **Vorlagenkategorien**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Vorlagenkategorie.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Geben Sie im Feld Kategorierolle den Wert ein `sn_Smart_asmt.template_Manager` .
4. Wählen Sie **Absenden**.
5. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > **Bewertungsarbeitsbereich**
6. Wählen Sie Aus **Neue Vorlage** , Und füllen Sie die Felder aus.
   Geben Sie im Feld Bewertungsziele ein **Gewährungsverwaltungsfall** .
7. Navigieren Sie zu **Fragen** Registerkarte und wählen Sie aus **Abschnitt hinzufügen** .

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



8. Geben Sie im Formular die Details für den Abschnitt ein, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
9. Wählen Sie Aus **Frage hinzufügen** , Und fügen Sie eine Einzelauswahl-Dropdown-Frage Ihrer Wahl hinzu.
   Wiederholen Sie den Vorgang, bis Sie alle gewünschten Fragen hinzugefügt haben.
10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Konfigurieren Sie Das Serviceportal Für Überprüfer

Konfigurieren Sie Management von FördermittelnÜberprüfer-Serviceportal, mit dem Berechtigungsüberprüfer Vorschläge für Zuschüsse nachverfolgen, bewerten und überprüfen können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.
Einige der anzupassenden Komponenten sind:

- Branding: Konfigurieren Sie das Portal-Branding Um dem Überprüfer-Serviceportal ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Das Korallendesign ist für das Überprüfer-Serviceportal verfügbar.
- Menüs: Aktualisieren Sie das Basissystemmenü, oder fügen Sie ein neues hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie das Header-Menü des Portals .
- Homepage: Aktualisieren Sie die Standard-Homepage, indem Sie die Widget-Konfiguration aktualisieren, oder weisen Sie eine anwenderdefinierte Homepage zu. Weitere Informationen finden Sie unter Weisen Sie dem Portal eine Homepage zu .
- Widgets: Verwenden Sie konfigurierbare Portal-Widgets, um den Inhalt in Ihrem Portal zu definieren. Details finden Sie unter Configurable Portal widget library .
- Header: Aktualisieren Sie die Programmheader-Konfigurationen entsprechend den Anforderungen Ihrer Behörde. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Programmdatensatz-Header im Serviceportal für Überprüfer.
- Listenseiten: Durchsuchen, suchen und filtern Sie Datensätze von Fällen, Produkten, Bestellungen und anderen. Weitere Informationen finden Sie unter Add and configure the Portal Data List widget
- Rollen: Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle Um Seiten entweder öffentlich einzurichten (keine Anmeldung erforderlich) oder nach Anwenderrolle zu filtern.
- Knowledge Base: Konfigurieren Sie eine Knowledge Base, um das Zulagenüberprüfungs-Framework für Anwender im Portal zu beherbergen, um die zugehörigen Wissensartikel anzuzeigen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie das Framework für die Bewertung der Zulagenüberprüfung für ein Gewährungsprogramm im Serviceportal des Überprüfers.

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

Konfigurieren Sie einen anwenderdefinierten Programmdatensatz-Header im Serviceportal für Überprüfer

Als Administrator können Sie das anwenderdefinierte Widget konfigurieren, das den Programmheader rendert, der der Berechtigungsprüferpersona im Überprüfer-Serviceportal angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemerweiterungspunkte** > **Skriptbasierte Erweiterungspunkte**an.
2. Wählen Sie Aus `sn_GSM.StandardTicketExtension` .
3. Wählen Sie Aus **Implementierung erstellen** Aus der Liste „zugehörige Links“.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

   Stellen Sie sicher **Handle** Ist markiert **Wahr** Für , wenn die Implementierung angezeigt werden soll. Legen Sie die Felder fest, die Sie zurückgeben möchten, indem Sie den Befehl Process() verwenden.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie das Framework für die Bewertung der Zulagenüberprüfung für ein Gewährungsprogramm im Serviceportal des Überprüfers

Als Administrator können Sie das Bewertungs-Framework definieren, dem ein Berechtigungsprüfer bei der Überprüfung und Bewertung von Vorschlägen für das Gewährungsprogramm im Überprüfer-Serviceportal folgen soll. Als Administrator können Sie auswählen, welche Knowledge Bases oder Frameworks in einem Leistungsprüfer im Serviceportal des Überprüfers angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Portale**an.
2. Wählen Sie das Portal aus, für das Sie das gewünschte Framework für die Zulagenüberprüfung anzeigen möchten.
3. Klicken Sie in der zugehörigen Liste Knowledge Bases auf **Bearbeiten** .
4. Verschieben Sie im Formular „Mitglieder bearbeiten“ die gewünschten Knowledge Bases aus den verfügbaren Elementen in **Sammlung** Spalte zu **Knowledge Bases-Liste** Spalte.
5. Klicken Sie auf **Speichern**.

Zugehörige Informationen

Create a knowledge base

Erstellen Sie eine Vorlage für das Ergebnisschreiben des Förderprogramms

Als Service Desk-Mitarbeiter oder Programmmanager für Zuschüsse können Sie Vorlagen verwenden, um Briefe zu verfassen, die Bewerber über das Ergebnis informieren, wobei Sie zwischen „Zuschlag“, „Ablehnung“ (nicht berechtigt) und „Ablehnung“ (Ablehnen) wählen können. Diese Briefe werden Antragstellern im Portal für die Verwaltung von Zuschüssen angezeigt, sobald eine Entscheidung kommuniziert wurde.

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Grant Manager können Sie mehrere Ergebnisschreiben- oder Dokumentvorlagen erstellen und definieren, die verwendet werden, um Bewerber über den endgültigen Status ihrer Grant-Vorschläge zu informieren und das Ergebnis aufzuzeichnen. Der Antragsteller wird dann benachrichtigt, kann auf das Ergebnisschreiben zugreifen und die Zusammenfassungen der Bewerberüberprüfung im Bewerberportal einsehen und die Zuschlagserklärung ablehnen oder akzeptieren, wenn sein Vorschlag genehmigt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Listen**an.
2. Auswahlvorgang **Zuschussprogramme** > **Meine Zuschussprogramme** Und wählen Sie ein Gewährungsprogramm aus.
3. Navigieren Sie zur Aktivität Entscheidung, und wählen Sie Schreiben erstellen aus.

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie Die Aktivität „Vorschlagsbudget“

Als Grants Program Manager können Sie die Budgetdokumente und kumulativen Budget-Zwischensummen definieren, die Bewerber im Abschnitt „Vorschlagsbudget hinzufügen“ ihres Vorschlags angeben müssen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Während die Aktivität ausgeführt wird, kann der Grant Program Manager mehrere Formulare/Dokumente mithilfe des Referenzfelds im Abschnitt „erforderliche Budgetdokumente“ auswählen. Der GPM kann mehrere Dokumente mit dem Controller +Dokumentelement hinzufügen hinzufügen hinzufügen. Die Dokumente können auch über das Papierkorbsymbol nach jedem Feld gelöscht werden. Der GPM kann auch die Dokumentkategorien für das Programm auswählen.

Nachdem der GPM alle erforderlichen Budgetformulare/-Dokumente und Budgetkategorien hinzugefügt hat, kann er die Aktivität als abgeschlossen markieren. Mit dieser Aktivität kann GPM auch nach Abschluss zurückkehren, um Budgetdokumente oder -Kategorien zu bearbeiten, hinzuzufügen oder zu löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

[End]

Installieren und konfigurieren Sie Social Benefits Playbook Anwendung

Installieren Sie Social Benefits Playbook Anwendung, mit der Endanwender des öffentlichen Sektors Anträge auf Sozialleistungen übermitteln und nachverfolgen können, und bietet Behördendienstmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen. Sie können dann die Funktionen konfigurieren, die für die Übermittlung von Anforderungen und die Weiterleitung von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

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

Führen Sie als Anwender mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Social Benefits Playbook, Nachdem Sie installiert haben Kern Für Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor Anwendung.

Konfigurationsaufgaben für Social Benefits Playbook

Aufgabe	Beschreibung
Social Benefits Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Social Benefits Playbook(App-psds-Social-Benefits) aus dem ServiceNow® Store.
Sozialleistungsanforderungen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Sozialleistungsanforderungen an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Sie die Berechtigungsregeln-Engine in Social Benefits Playbook	Konfigurieren Sie die Berechtigungs-Framework-Engine, damit Service Desk-Mitarbeiter bestätigen können, ob ein Antragsteller Anspruch auf die spezifischen angeforderten Sozialleistungen hat.

[store-future: BEGIN review]
[store-future: BEGIN review]

Virtual Agent

Ermöglichen Sie Endanwendern des öffentlichen Sektors, mithilfe von eine Sozialleistungsanforderung zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Virtual Agent-Designer Bis Veröffentlichen Das vorgefertigte Konversationsthema, **Starten Sie einen Antrag auf Sozialleistungen** , Mit dem Endanwender einen Antrag auf Sozialleistungen mit übermitteln können Virtual Agent Chatbot.

[End]
[End]

Social Benefits Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Sie können installieren Social Benefits Playbook Anwendung (App-psds-Social-Benefits), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Bestimmte Funktionen in Social Benefits Playbook Anwendung ist basierend auf verfügbar ServiceNow Berechtigungen und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow Anwendungen und Aktivierung bestimmter Plugins.

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

Hinweis:
Installieren Sie Playbooks für Kundenservice-Management Anwendung zum Aktivieren der Playbook-Experience.

- Überprüfen Sie Playbook Für Sozialleistungen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Sozialleistungen“ [sn_GSM_Social_Benefits_Case] wird mit installiert Social Benefits Playbook.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Social Benefits Playbook Anwendung (sn_GSM_soc_bnfts) Verwenden Sie die Filterkriterien und die Suchleiste.

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

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie die Berechtigungsregeln-Engine in Social Benefits Playbook

Die Berechtigungskriterien in Social Benefits Playbook Ermöglicht einem Service Desk-Mitarbeiter, zu bestätigen, ob ein Antragsteller für das angeforderte Leistungsprogramm berechtigt ist.

Die Social Benefits Playbook Verwendet eine Engine für Berechtigungsregeln, eine Reihe vordefinierter Richtlinien, die einer bestimmten Leistung zugeordnet sind, um zu bestimmen, ob sie berechtigt sind, ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme zu beantragen, die Ihre Behörde anbietet. Diese Richtlinien sind eine Reihe vordefinierter Regeln und Logik, die bestimmen, ob ein Beteiligter Leistungen erhält oder nicht. Verwenden eines festgelegten Berechtigungsregelkriteriums für Social Benefits Playbook Kann bei der Abwendung von Anträgen helfen, für die der Antragsteller nicht für ein bestimmtes Sozialleistungsprogramm

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

berechtigt ist. Diese Richtlinien können aktualisiert werden, wenn sich die Regeln und Vorschriften für diese Sozialleistungsprogramme ändern. Die Richtlinien in Social Benefits Playbook Kriterien der Engine für Berechtigungsregeln werden von der Policy as Code Engine (PACE) unterstützt.

Berechtigungsrichtlinien werden erstellt von:

- Definieren, Testen und Veröffentlichen von Berechtigungsrichtlinien auf der Homepage der Richtlinienverwaltung.
- Zuordnung veröffentlichter Richtlinien zu einem oder mehreren Leistungstypen.
- Vorhandene Richtlinien werden aktualisiert, wenn sich Gesetze und Vorschriften ändern.

Sie können die Berechtigungsregeln-Engine verwenden, um den Lebenszyklus einer Richtlinie zu verwalten und Richtlinien zu erstellen, zu aktualisieren, zu überprüfen und auszuführen. Mit der Berechtigungsregeln-Engine können Sie:

- Bewerten Sie alle Änderungen, um sicherzustellen, dass sie die Anforderungen Ihrer Organisation für das Richtlinienmanagement erfüllen.
- Erstellen Sie eine Richtlinie, ändern Sie Richtlinieninformationen, oder kopieren Sie eine Richtlinie und ihre Version in eine neue Richtlinie.
- Erstellen Sie eine neue Richtlinienversion, indem Sie eine vorhandene Richtlinienversion kopieren und ändern.
- Zeigen Sie Zuordnungsinformationen für eine beliebige Richtlinie an, und definieren Sie sie.
- Überprüfen Sie die ausgeführte Richtlinienaktivität und den Ausführungsverlauf für Richtlinien und Richtlinienversionen.
- Verwenden Sie Tags und Kategorien, um Ihre Richtlinien effizienter zu verwalten.

Wenn der Antragsteller alle Kriterien erfüllt, die in den Richtlinien der Engine für Berechtigungsregeln festgelegt sind, kann der Antragsteller mit seiner Bewerbung fortfahren, oder der Service Desk-Mitarbeiter kann mit der Erstellung eines Falls für den Antragsteller fortfahren. Wenn der Antragsteller mindestens eines der Berechtigungskriterien nicht erfüllt, kann weder ein Service Desk-Mitarbeiter noch ein Antragsteller mit der Erstellung eines Falls für das Sozialleistungsprogramm fortfahren.

Konfigurieren Sie die UI „Prüfliste für vorläufige Verifizierung“ in Social Benefits Playbook

Konfigurieren Sie die Prüfliste für die vorläufige Verifizierung, um festzustellen, ob ein Antragsteller berechtigt ist, einen Antrag auf eine oder mehrere Sozialleistungen zu stellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**an.
2. Wählen Sie aus **Vorläufige Verifizierung Von Sozialleistungen** Tabelle durch Auswahl der Bezeichnung.
3. Geben Sie unter Eingaben eine oder mehrere Bezeichnungen für die gewünschten Verifizierungsfragen ein, und wählen Sie aus **Zeichenfolge** Als Typ.
4. Fügen Sie die erforderlichen Filterbedingungen mit dem Bedingungsgenerator hinzu.
   Diese Bedingungen bestimmen das Ergebnis der Richtlinie.

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

5. Fügen Sie für jede Eingabe oben eine Bedingungsspalte hinzu, indem Sie auswählen **Hinzufügen** Symbol.
6. Verwenden Sie die Dropdownliste, um festzulegen, welche Kombination von Antworten zu einer Genehmigung oder Ablehnung führt.

Ergebnisse

Die Fragen werden auf der ersten Seite von angezeigt Portal für Behördendienstleistungen Aufnahmeseite.

Definieren Sie Berechtigungsfragen in Social Benefits Playbook

Konfigurieren Sie die Fragen zu Berechtigungskriterien für Anwender, die eine Anwendung auf Sozialleistungen beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogvariablen** > **Variablensätze**an.
2. Wählen Sie in der Listenansicht Variablensatz die Option aus **Neu** .
3. Wählen Sie Aus **Einzeiliger Variablensatz** .
4. Geben Sie den gewünschten Titel und den internen Namen ein, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
5. Suchen und öffnen Sie in der Liste den neu erstellten Variablensatz.
6. In **Variablen** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** Dient zum Erstellen einer Variable für jede Berechtigungsfrage.
7. Wählen Sie Aus **Ja/Nein** Als Variablentyp.
8. Wiederholen Sie die Schritte 6-7, bis für jede Berechtigungsfrage eine Variable erstellt wird.
9. Erstellen Sie eine Variable mit dem Namen **Berechtigt** , Und Eingabetaste **Ja/Nein** Im Feld Frage.
10. Wählen Sie Aus **Ja/Nein** Als Variablentyp.
11. In **Katalog-UI-Richtlinien** Zugehörige Liste, wählen Sie aus **Neu** .
12. Geben Sie eine Kurzbeschreibung für die Richtlinie ein.
13. Navigieren Sie zu **Zeitpunkt der Anwendung** Registerkarte.
14. Fügen Sie der UI-Richtlinie für jede Berechtigungsfrage eine Katalogbedingung hinzu, und legen Sie die Bedingung auf fest **Ist ja** .
15. Navigieren Sie zu **Skript** Und fügen Sie den Bedingungen „wahr“ und „falsch“ die folgenden Skripts hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.
17. Navigieren Sie zu #**Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinition** > **Datensatzersteller**an.
18. Suchen Sie den Datensatzersteller der Lizenz/Erlaubnis, und öffnen Sie den Datensatz.
19. Navigieren Sie zu **Variablensätze** Registerkarte und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** .
20. Suchen Sie den Variablensatz, der für die Berechtigungskriterien erstellt wurde, und verschieben Sie ihn in die Liste der Variablensätze, indem Sie auf die Schaltfläche mit dem Rechtspfeil klicken.
21. Wählen Sie **Speichern**.

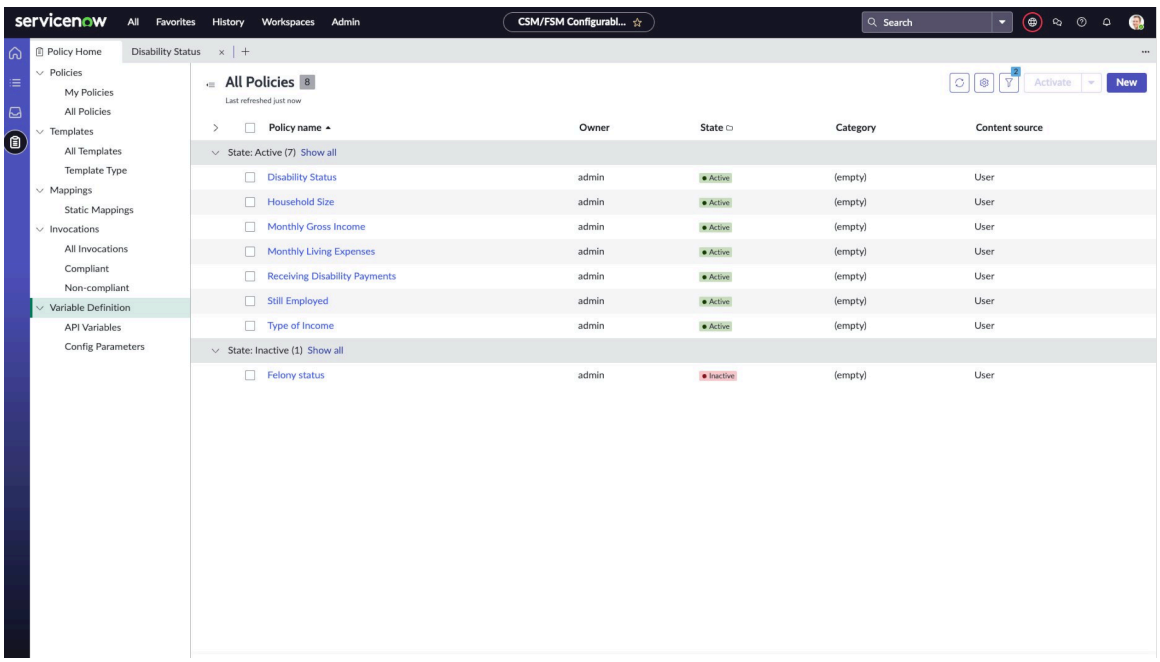
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Ergebnisse
Die Fragen zu den Berechtigungskriterien sind jetzt definiert und können verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Beteiligter berechtigt ist, einen Antrag auf Sozialleistungen zu beginnen.

Konfigurieren Sie Richtlinien der Berechtigungsregeln-Engine in Social Benefits Playbook

Verwenden Sie Social Benefits Playbook Berechtigungsregeln-Engine, unterstützt von Policy as Code Engine (PACE), um den Lebenszyklus einer Richtlinie zu verwalten und Richtlinien zu erstellen, zu aktualisieren, zu überprüfen und auszuführen. In der Policen-Startseite von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Sie können die Richtlinien erstellen, entfernen und aktualisieren, die zum Bestimmen der Berechtigung für eine Anwendung verwendet werden, die über weitergeleitet wird Social Benefits Playbook.

Sie können Ihre Richtlinien für die Berechtigungsregeln-Engine in einer einzigen Verwaltungskonsole definieren und verwalten, der Richtlinienverwaltung-Startseite in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.



Hier haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen Sie Richtlinien.
- Überprüfen Sie vorhandene Richtlinien.
- Bewerten und implementieren Sie Änderungen an jeder Richtlinie.
- Legen Sie fest, ob eine Richtlinie als Vorlage für eine andere Richtlinie verwendet werden soll.
- Verstehen Sie, warum eine Richtlinie möglicherweise nicht wie erwartet funktioniert.

Sie können eine beliebige Anzahl von Richtlinien erstellen, die nach Bedarf aktualisiert werden können.

Erstellen Sie mit eine Berechtigungsrichtlinie Social Benefits Playbook Berechtigungs-Framework

Erstellen Sie mit eine Berechtigungsrichtlinie Social Benefits Playbook Berechtigungs-Framework.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können eine Richtlinie von Grund auf mit der Richtlinienverwaltung erstellen und die Logik für diese Richtlinie mit dem Richtliniengenerator-Tool definieren. Richtlinienlogik ist eine Reihe von Bedingungen, die verwendet werden, um zu bestimmen, ob ein Antragsteller für eines oder mehrere der von Ihrer Behörde angebotenen Sozialleistungsprogramme berechtigt ist. Sie können Bedingungen für die Richtlinie mithilfe der Bedingungsfelder festlegen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Policen-Startseite** .
2. Auswahlvorgang **Alle Richtlinien** > **Neu**an.
3. Wählen Sie Aus **Neue leere Richtlinie** Um mit einer leeren Richtlinie zu beginnen, oder wählen Sie aus den vorhandenen Richtlinienvorlagen aus.
4. Wählen Sie **Erstellen** aus.
5. Auf der **Erstellen Sie Eine Neue Richtlinie** Füllen Sie die Felder aus.

Formular „neue Richtlinie erstellen“

Feld	Beschreibung
Richtlinienname	Der Richtlinienname. **Hinweis:** Der Richtlinienname muss eindeutig sein und wird als Bezeichner der Richtlinie verwendet.
Kategorie	Ermöglicht Ihnen, Richtlinien effizienter zu gruppieren und zu verwalten.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Richtlinie. Automatisch ausgefüllt.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Richtlinie. Automatisch ausgefüllt.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Richtlinie.

6. Wählen Sie **Speichern**.
   Die neu erstellte Richtlinie enthält die folgenden Registerkarten:

Registerkartenname	Beschreibung
Details	Zeigt die Details der Richtlinie an, einschließlich Richtlinienname, Kategorie, Erstellungsdatum und Beschreibung.
Richtliniengenerator	Wenn Sie eine Richtlinie erstellen, wird eine Entwurfsrichtlinienversion erstellt, die veröffentlicht werden muss, bevor sie aktuell ist und verwendet werden kann. Jede Richtlinienversion enthält Versionsmetadaten, ein Richtlinienskript und

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

Registerkartenname	Beschreibung
	Variableneingabedefinitionen, die alle geändert werden können. Unter **Richtliniengenerator** Registerkarte können Sie: ○ Bearbeiten Sie eine Richtlinienversion. **Hinweis:** Veröffentlichte Richtlinien können nicht bearbeitet werden. Wählen Sie aus, um eine veröffentlichte Richtlinie zu bearbeiten **Erstellen Sie eine Kopie** . ○ Zeigen Sie Versionsdetails an ○ Neue Version erstellen ○ Wechseln Sie von Low-Code zum Code-Editor ○ Speichern Sie die Richtlinie als Vorlage ○ Versionen vergleichen ○ Doppelte Richtlinienversionen Weitere Einzelheiten finden Sie unter Manage PaCE policy versions . **Hinweis:** Sie müssen eine Richtlinienversion veröffentlichen, um sie aktuell zu machen, bevor sie verwendet werden kann.
Versionsverwaltung	Zeigt vorherige Versionen der Richtlinie an. Sie können auch eine neue Version der Richtlinie erstellen.
Zuordnungen	Ermöglicht Ihnen das Definieren des Leistungsmodells, dem die Richtlinie zugeordnet werden soll.
Ausführungen	Ermöglicht Ihnen, die Ausführungsaktivität für die Richtlinie zu überprüfen.

7. Legen Sie Bedingungen für die Richtlinie mithilfe der Bedingungsfelder fest.
8. **Wahlweise:** Fügen Sie einen Bedingungssatz hinzu, indem Sie auswählen **Neuer Bedingungssatz** .

If- und else-if-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Bedingungsbeschreibung	Beschreibung des Felds.
Quelle	Variable, die Sie für die Bedingung beziehen möchten.
Operator	Liste der Operatoren zum Filtern der Quelle nach der Bedingung. Die Liste ändert sich je nach ausgewählter Quelle.

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

Feld	Beschreibung
Wert	Wert zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol aus, um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten, um eine Variable für das Protokoll auszuwählen. **Hinweis:** Wenn Ihre Quelle ausgewählt ist, können Sie nicht mehrere Datenpillen auswählen.

9. **Wahlweise:** Fügen Sie eine abhängige Bedingung hinzu, indem Sie auswählen **Oder** Oder **Und** Neben der Bedingung.

Dann- und Else-Anweisungsfelder

Feld	Beschreibung
Entscheidung	Entscheidung, um zu bestimmen, ob die Richtlinie ist **Konform** Oder **Nicht konform** .
Protokollebene	Ebene des Protokolls.
Protokollnachricht	Meldungsfeld protokollieren, um Text einzugeben, oder das Datenauswahlsymbol auswählen, um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten, um eine Variable für das Protokoll auszuwählen.
Ausgabetyp	Ausgabetyp des Protokolls. Sie können das Plus-Symbol auswählen, um mehrere Ausgabetypen hinzuzufügen, oder das Minus-Symbol, um den Ausgabetyp zu löschen.
Daten	Datenfeld zum Eingeben von Text. Wählen Sie das Datenauswahlsymbol aus, um mehrere Textzeichenfolgen mit mehreren Datenpillen zu verketten, um eine Variable für das Protokoll auszuwählen.

10. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse

Eine Berechtigungsrichtlinie wird jetzt erstellt und kann einem weiteren Leistungsmodell von zugeordnet werden Social Benefits Playbook. Siehe Ordnen Sie eine Berechtigungsrichtlinie mit einem Leistungsmodell zu Social Benefits Playbook Berechtigungs-Framework Informationen dazu, wie die veröffentlichte Richtlinie einem bestimmten Vorteil zugeordnet wird.

Ordnen Sie eine Berechtigungsrichtlinie mit einem Leistungsmodell zu Social Benefits Playbook Berechtigungs-Framework

Damit eine Berechtigungsrichtlinie korrekt aufgerufen wird, muss sie einem vorhandenen Leistungsmodell zugeordnet werden. Ordnen Sie eine veröffentlichte Berechtigungsrichtlinie einem oder mehreren der Sozialleistungstypen zu, die Ihre Behörde anbietet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Policen-Startseite** .
2. Auswahlvorgang **Zuordnungen** > **Statische Zuordnungen** > **Neu**an.
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste das Sozialleistungsmodell aus, dem Sie zuordnen möchten.
   Objekte, die für die Zuordnung verfügbar sind, werden angezeigt.
4. Wählen Sie die Richtlinie aus, der Sie das Sozialleistungsmodell zuordnen möchten.

Ergebnisse

Die neu erstellte Zuordnung ist gültig und aktiv, und die Zuordnungseingabe wird der Liste der Richtlinienzuordnungen hinzugefügt.

Aktualisieren Sie eine Berechtigungsrichtlinie in der Engine für Sozialleistungen-Berechtigungs-Framework

Aktualisieren Sie eine Berechtigungsrichtlinie in der Engine für Sozialleistungen-Berechtigungs-Framework.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Policen-Startseite** .
2. Wählen Sie Aus **Alle Richtlinien** , Und wählen Sie den Richtliniennamen aus.
3. Führen Sie je nachdem, welche Informationen Sie aktualisieren möchten, einen der folgenden Schritte aus.

Aktualisieren Sie eine Richtlinienlogik in der Engine für Sozialleistungen-Berechtigungs-Framework

Nehmen Sie Änderungen an der Richtlinienlogik in der Engine für Sozialleistungen vor. Auf der Registerkarte Richtliniengenerator kann ein Administrator neue Logikparameter über den Test-Playground testen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Policen-Startseite** Und wählen Sie aus **Alle Richtlinien** .
2. Wählen Sie den Richtliniennamen und dann aus **Richtliniengenerator** Registerkarte.
3. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Kopie** Um eine neue Version der vorhandenen Richtlinie zu erstellen, die entsprechend aktualisiert werden kann.
   Ein neuer Entwurf wird erstellt, an den Änderungen angehängt werden können.
4. Aktualisieren Sie den Wert oder die Bedingung, den Sie ändern möchten, oder fügen Sie der Berechtigungsrichtlinie eine neue Logik hinzu.
5. Wählen Sie das Symbol Playground testen  Im kontextbezogenen Seitenbereich zum Testen der Richtlinie.
6. Wählen Sie die Parameter der Richtlinienlogik aus, und wählen Sie aus **Test Ausführen** .
7. Überprüfen Sie das Ausgabeprotokoll, um sicherzustellen, dass durch die neuen Parameter keine Probleme oder Fehler verursacht werden.

Automatische Übersetzung

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

8. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.
9. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Erneut, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
   Die vorherige Version der Richtlinie wird archiviert, und die neu veröffentlichte Version wird zur aktuellen Produktionsversion.

Aktualisieren Sie die Richtlinienzuordnung in der Engine für Sozialleistungen-Berechtigungs-Framework

Sie können die Zuordnungseinstellungen bearbeiten, die eine Richtlinie einem Leistungsmodell zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Policen-Startseite** Und wählen Sie aus **Alle Richtlinien** .
2. Wählen Sie den Richtliniennamen für die Richtlinie aus, die Sie aktualisieren möchten, und wählen Sie aus **Zuordnungen** Registerkarte.
3. Wählen Sie im Eingabefeld die Zuordnungs-ID aus.
4. Bearbeiten Sie im angezeigten Eingabeformular für die Zuordnung die gewünschten Details, und wählen Sie aus **Speichern** .
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Um der Liste der Zuordnungen für die Richtlinie ein neues Leistungsmodell hinzuzufügen.

Erstellen Sie eine Berechtigungsrichtlinienvorlage

Erstellen Sie Berechtigungsrichtlinienvorlagen für Social Benefits Playbook Häufig verwendete Richtlinienformulare.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Policen-Startseite** .
2. Navigieren zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.
4. Füllen Sie die Felder im Formular „neue Vorlage erstellen“ aus.

Neues Vorlagenformular erstellen

Feld	Beschreibung
Name	Name der Richtlinienvorlage.
Vorlagentyp	Vorlagentyp, organisiert nach Kategorie. Mit Vorlagentypen können Sie eine Kategorie auswählen, wenn Sie mehrere Arten von Richtlinienvorlagen haben. Sie können einen Vorlagentyp erstellen, indem Sie die folgenden Schritte ausführen:

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

Feld	Beschreibung
	a. Navigieren zu **Vorlagen** > **Vorlagentyp**an. **b.** Wählen Sie **Neu**. **c.** Füllen Sie aus **Name** Und **Beschreibung** Feld. **d.** Wählen Sie **Speichern**. Der Typ kann aus ausgewählt werden **Vorlagentyp** Feld.
Beschreibung	Zusätzliche Details für diese Vorlage.
Ist Low Code	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Richtlinienvorlage als Low-Code geschrieben wird. **Hinweis:** Sie können von Low-Code zum Code-Editor wechseln, wenn Sie die Bedingungen erstellen, aber Sie können nicht zurück zu Low-Code wechseln.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung der Richtlinienvorlage.
Aktualisiert von	Anwender, der die Richtlinienvorlage aktualisiert hat.
Erstellt	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Richtlinienvorlage.

5. Wählen Sie **Speichern**.
   Neue Vorlagen sind standardmäßig inaktiv. Aktivieren Sie das Feld inaktiver Filter auf der Seite „neue Richtlinie“, um die inaktive Vorlage anzuzeigen.
6. Wählen Sie aus **Vorlagengenerator** Registerkarte und füllen Sie die Bedingungen im Abschnitt Richtlinienlogik aus, und wählen Sie dann aus **Speichern** .
   Weitere Informationen zu den Parametern und Bedingungsfeldern finden Sie unter Passing parameters to PaCE policies Und Policy logic condition fields .

Nächste Maßnahme

Bevor Sie Ihre Vorlage aktivieren, können Sie eine Richtlinie zum Testen der Vorlage erstellen.

1. Navigieren zu **Richtlinien** > **Meine Richtlinien**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Vorschau** Um sicherzustellen, dass die Informationen korrekt sind.
4. Wählen Sie **Speichern**.
5. Wählen Sie die Vorlage aus, mit der Sie eine Richtlinie erstellen möchten, und wählen Sie dann aus **Erstellen** .
6. Füllen Sie die Felder aus, und wählen Sie dann aus **Speichern** .

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

7. Wählen Sie den neuen Richtlinienentwurf aus, und wählen Sie aus **Playground Testen** Registerkarte zum Testen der Richtlinie.
8. Navigieren Sie zurück zu **Vorlagen** > **Alle Vorlagen**an. Wählen Sie dann die Vorlage aus, die Sie getestet haben **Aktivieren** .

Hinweis:
Das Aktualisieren einer Vorlage wirkt sich nicht auf Richtlinien aus, die zuvor mit dieser Vorlage erstellt wurden.

Konfigurieren Sie den automatischen Abbruch für Entwurfsfälle in Social Benefits Playbook

Ein Administrator kann die automatische Stornierung von konfigurieren Social Benefits Playbook Fälle, die länger als einen festgelegten Zeitraum im Entwurfsstatus verbleiben. Die Anzahl der Tage, die der Fall im Entwurfsstatus verbleiben kann, bevor er abgebrochen wird, kann von einem Administrator konfiguriert werden. Der Standardwert ist fünf Tage.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **Skripteinbindungen** Und suchen Sie nach Soziale BenefitsKonstanten Datensatz.
2. Wählen Sie den Datensatz aus, um ihn zu öffnen.
3. **Wahlweise:** Wechseln Sie zu Social Benefits Playbook Anwendung zum Bearbeiten des Datensatzes, wenn dazu aufgefordert wird.
4. Suchen Sie nach SOCIALBENEFITSCONSTANTS.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [Funktion im Skript.
5. Öffnen Sie eine separate Registerkarte in Ihrer Instanz.
6. Geben Sie in der Navigationsleiste ein cmdb_model.list Um eine Liste aller Produktmodelle in anzuzeigen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks.
7. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Namen des gewünschten Produktmodelldatensatzes in Social Benefits Playbook, Und wählen Sie im Kontextmenü aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
   Um beispielsweise alle Entwürfe für Anträge zur Arbeitslosenversicherung zu schließen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz der Arbeitslosenversicherung, und kopieren Sie die sys_ID
8. Fügen Sie die kopierte(n) sys_ID(s) in ein SOCIALBENEFITSCONSTANTS.SOCIAL_BENEFITS_MODELS_ARRAY = [Funktion, bei der nach Bedarf weitere hinzugefügt werden.
9. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die obere Menüleiste, und wählen Sie im Kontextmenü aus **Speichern** .
10. **Wahlweise:** Navigieren zu **Alle** > **Systemeigenschaften** > **Alle** Und suchen Sie nach sn_GSM_soc_bnfts.sb_Cancel_draft_State Datensatz.
11. **Wahlweise:** Wechseln Sie zu Social Benefits Playbook Anwendung zum Bearbeiten des Datensatzes, wenn dazu aufgefordert wird.
12. **Wahlweise:** Ändern Sie die Nummer in **Wert** Feld zum Festlegen der Anzahl der Tage, die ein Fall vor dem Abbruch im Entwurfsstatus verbleiben kann, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

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

Ergebnisse
Die Social Benefits Playbook Ist jetzt so konfiguriert, dass Entwurfsfälle, die länger als im Entwurfsstatus geblieben sind, automatisch abgebrochen werden X Anzahl der Tage.

Installieren und konfigurieren Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung

Installieren Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung, mit der Endanwender des öffentlichen Sektors Lizenzen und Genehmigungen übermitteln und nachverfolgen können, und bietet Behördendienstmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen. Sie können dann die Funktionen konfigurieren, die für die Übermittlung von Anforderungen und die Weiterleitung von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

Führen Sie als Anwender mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, Nachdem Sie installiert haben Kern Für Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor Anwendung.

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Aufgabe	Beschreibung
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Playbook für Lizenzen und Berechtigungen(Com.sn_public_sector_digital_Services_Core) aus dem ServiceNow® Store.
Konfigurieren Sie Katalogelemente für die Servicedefinition Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung	Die Tabellen „angebotene Services“ und „erhaltene Services“ wurden in die Tabelle „Servicedefinition“ migriert. Alle Daten zu angebotenen Services müssen in einzelne Servicedefinitionen konvertiert werden. Weitere Informationen finden Sie unter Migrationsleitfaden für angebotene Services und erhaltene Services .
Ermöglichen Sie Endanwendern des öffentlichen Sektors, mit eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Virtual Agent-Designer Bis Veröffentlichen Das vorgefertigte Konversationsthema, **Starten Sie einen Lizenz-/ Erlaubnisantrag** , Mit dem Endanwender eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung mit übermitteln können Virtual Agent Chatbot. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Virtual Agent für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
Leiten Sie Lizenz- und Genehmigungsanforderungen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Lizenz- und Genehmigungsanforderungen an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Sie das Lizenz- und Erlaubnisberechtigungs-Framework in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Konfigurieren Sie die Vorausberechtigungskriterien, damit Service Desk-Mitarbeiter bestätigen können, ob ein Antragsteller für die bestimmte angeforderte Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist.
Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Preiskonfiguration einer Lizenz- oder Genehmigungsanforderung zu vereinfachen, die von mehreren Faktoren abhängig ist. Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Punkt,

Automatische Übersetzung

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

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können.
Erstellen Sie Dokumentvorlagen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen	Verwenden Sie die Anwendung Dokumentvorlagen, um Vorlagen für verschiedene Arten von Lizenzen und Erlaubnissen zu generieren, die über ausgestellt werden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

[store-future: BEGIN review]

Schlüsselfunktionen, die die Lizenz- und Erlaubnis-Workflows unterstützen

Die Hauptansicht ServiceNow Fähigkeiten, die zur Unterstützung von genutzt werden Management von Fördermitteln Workflows sind:

- Dokumentverwaltung/Prozessor: Verwalten Sie interne Dokumente mit Versionskontrolle, Sicherheit und Workflow-Integration. Fordern Sie Dokumente von Antragstellern an, und verifizieren Sie sie
- Playbooks : Bereitstellung einer visuellen Schritt-für-Schritt-Anleitung für Bewerber und Service Desk-Mitarbeiter zum Abschließen wichtiger Prozesse.
- Policy as Code Engine (PaCE) : Optimieren Sie die Erstellung, Wartung und Verwendung von Überprüfungskriterien mit einer Low-Code-Regel-Engine: Aktivieren Sie alle Anbieter von Services mit Service Bridge Transparent und mit ihren Partneragenturen zusammenzuarbeiten, die verwenden ServiceNow Durch Synchronisierung relevanter Aufgaben wie Fälle mit Verbrauchern als Anbieteraufgaben.
- Konfigurierbare Portal-Widgets: Verwenden Sie vorgefertigte UI-Komponenten, um die Einrichtung und Änderung des Portals zu vereinfachen.
- Intelligente Bewertung : Verbessern Sie die Erstellung und Wartung von Anwendungsfragen.
- Entscheidungsstrukturen : Bereitstellung eines strukturierten, Schritt-für-Schritt-Ansatzes für die Vorabprüfung potenzieller Bewerber.

[End]

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Sie können installieren Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung (sn_GSM_lic_prmt), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und zugehörige Installationen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Bestimmte Funktionen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung ist basierend auf verfügbar ServiceNow Berechtigungen und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow Anwendungen und Aktivierung bestimmter Plugins.

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

Hinweis:
Installieren Sie Playbooks für Kundenservice-Management Anwendung zum Aktivieren der Playbook-Experience.

- Überprüfen Sie Playbook für Lizenz und Erlaubnis Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle Lizenz- und Erlaubnisanforderung [sn_GSM_license_Permit_Case] wird mit installiert Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung (sn_GSM_lic_prmt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Sie Virtual Agent für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Enthält Virtual Agent(VA) Fähigkeiten. Virtual Agent Die Funktionalität ermöglicht es Beteiligten, sich selbst zu bedienen, indem sie eine Messaging-Schnittstelle mit vorgefertigten Konversationen nutzen, die auf künstlicher Intelligenz basieren. Beteiligte können verwenden Virtual Agent Um neue Lizenz-/Erlaubnisanträge zu initiieren, greifen Sie auf vorhandene Anwendungen zu, überprüfen Sie den Antragsstatus und vieles mehr.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Mitarbeiterchat** > **GSP-Chat**, Und legen Sie den Status auf fest **Aktiv** .
2. Navigieren zu **Alle** > **Virtual Agent**an.
3. Duplizieren Sie **Lizenz/Erlaubnis Auffordern** , **Lizenz-/Erlaubnisfall Aktualisieren** , Und **Erstellen Sie Einen Lizenzgenehmigungsfall** Themenblöcke.
4. Legen Sie die doppelten Versionen von fest **Lizenz/Erlaubnis Auffordern** , **Lizenz-/Erlaubnisfall Aktualisieren** , Und **Erstellen Sie Einen Lizenzgenehmigungsfall** Themenblöcke bis **Aktiv** .
5. Legen Sie fest **Starten Sie einen Antrag auf Lizenz-/Lizenz-Erlaubnis** Themenblock zu aktiv.
6. Öffnen Sie die duplizierte Version von **Lizenz/Erlaubnis Auffordern** Themenblock und wählen Sie aus **Lizenz-/Erlaubnisprodukte** Komponente.
7. Ändern Sie den Knotennamen in den bevorzugten Text.
8. Wählen Sie das Skriptsymbol aus, um den Editor zu öffnen.
9. Ändern Sie den Tabellennamen in den bevorzugten Falltyp im Skript.
10. Wählen Sie **Speichern**.

Erweitern Sie den Basisfall „Lizenz und Erlaubnis“

Als Administrator können Sie den Installationsbasisfall „Lizenz und Erlaubnis“ weiter erweitern, um bestimmte erhaltene Lizenz-/Erlaubniselemente zu definieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Lizenzen und Erlaubnisse werden als Produkte modelliert, und für genehmigte Anwendungen werden die Lizenz- oder Erlaubnisinstanzen generiert und in bestimmten Installationsbasiselementerweiterungen aufgezeichnet, die als erhaltene Elemente bezeichnet werden. Möglicherweise muss ein Administrator den Basisfall in erweitern Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Zur Implementierung bestimmter Lizenz- und Erlaubnisfall-Anwendungstypen mit unterschiedlichen Berechtigungs- und Antragsfragen und Kombinationen, die dazu führen können, dass die Tabelle „Lizenz- und Erlaubnisfall“ (sn_GSM_license_Permit_Case) die Spaltengrenze von 1000 überschreitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Überprüfen Sie die Attribute des Legacy-Genehmigungsantrags, und bestimmen Sie die Attribute, die für den erweiterten Falltyp erstellt werden sollen.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen** Und wählen Sie aus **Neu** .
3. Geben Sie den Namen der Lizenz oder Erlaubnis ein, für die neue Fälle erstellt werden.

   Hinweis:
   Der Wert im Feld Name wird basierend auf dem im Feld Bezeichnung eingegebenen Wert automatisch ausgefüllt.

4. Wählen Sie im Feld Erweiterungstabelle den Wert Lizenz- und Erlaubnisfall aus.
5. Wählen Sie Aus **Anwendungszugriff** Und stellen Sie sicher, dass **Kann lesen** , **Kann erstellen** , **Kann aktualisieren** Und **Kann löschen** Kontrollkästchen sind ausgewählt.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Im Kontextmenü des Datensatzheaders.

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

7. Wählen Sie Aus **Neu** Auf der Registerkarte Spalten, um zusätzliche Felder hinzuzufügen, die für den Lizenz-/Erlaubnisantrag relevant sind.
8. Geben Sie einen Wert in das Feld Spaltenbezeichnung ein, und wählen Sie Optionen für die anderen Attribute auf Spaltenebene aus.
9. Füllen Sie die Felder im Formular aus, und fügen Sie neue Spalten für jede Frage hinzu, die Sie im Lizenz-/Erlaubnisantrag auflisten möchten.

   Beispielsweise würden Anwendungsfragen zu einer gewerblichen Angelgenehmigung den Namen des Schiffes, die Länge des Schiffes, die Bootsregistrierungsnummer, den Heimathafen des Schiffes usw. umfassen

   Hinweis:
   Komplexe Eingaben wie Informationslisten können in einem JSON-Feld in der Falltyperweiterung oder in anwenderdefinierten Tabellen erfasst werden, die auf die Falltyperweiterung verweisen.

10. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Katalogelemente für die Servicedefinition Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung

Erstellen Sie eine Servicedefinition zur Verwendung mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen In Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen

Servicedefinitionen sind Datensätze, die verwendet werden, um Details zu einem Service zu speichern, der Endankunden zur Verfügung steht. Sie können Servicedefinitionen für jeden Lizenz-/Erlaubnisservice erstellen, der von Ihrer Regierungsbehörde angeboten wird.

Wichtig:
Nach dem Upgrade auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich V8.0 müssen Sie jetzt für jeden vorherigen Datensatz für angebotene Services eine Servicedefinition erstellen. Die Einstellung der angebotenen Services bedeutet, dass jetzt Servicedefinitionen für jeden Service erstellt werden müssen, den Ihre Behörde anbietet. Weitere Informationen finden Sie unter Migrationsleitfaden für angebotene Services und erhaltene Services .

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kategorien verwalten** > **Lizenzen/Erlaubnisse**an.
2. Wählen Sie Aus **Erlaubnisse** Oder **Lizenzen** , Abhängig davon, welcher Kategorie Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
3. **Wahlweise:** Wechseln Sie zu Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung, wenn dazu aufgefordert wird.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Katalogelement die Option aus **Neu** .
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Katalog für öffentliche Services“

Feld	Beschreibung
Name	Name des öffentlichen Service.

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

Feld	Beschreibung
Katalog	Produktkategorie, zu der der Service gehört. Wenn leer, wählen Sie Behördendienst aus.
Kategorie	Gibt den Typ des öffentlichen Service an. Wenn leer, wählen Sie eine der beiden Optionen aus **Erlaubnisse** Oder **Lizenzen** , Abhängig davon, welcher Kategorie Sie ein Katalogelement hinzufügen möchten.
Anwendung	Anwendungsbereich des Service. Wenn leer, wählen Sie aus Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
Status	Status des öffentlichen Service. Im aktiven Feld zugeordnet als: ○ Verfügbar = wahr ○ Nicht verfügbar = falsch
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des öffentlichen Service.
Beschreibung	Beschreibung des öffentlichen Service.

6. Wählen Sie **Absenden**.
   Ihr Katalogelement wird von Beteiligten erstellt und einsatzbereit, die Fälle über das Behördenserviceportal übermitteln, oder von Service Desk-Mitarbeitern, die einen Fall von Grund auf neu in erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Konfigurieren Sie das Lizenz- und Erlaubnisberechtigungs-Framework in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Berechtigungskriterien in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Ermöglicht es einem Service Desk-Mitarbeiter, zu bestätigen, ob ein Antragsteller für die bestimmte angeforderte Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist.

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Verwendet Berechtigungskriterien, eine Reihe von Fragen, die einem Antragsteller gestellt werden, um zu bestimmen, ob er berechtigt ist, eine Lizenz oder Erlaubnis zu beantragen. Verwenden eines festgelegten Berechtigungskriteriums für Anwendungen, die über weitergeleitet werden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Kann bei der Abwendung von Anträgen helfen, bei denen der Antragsteller nicht berechtigt ist, eine Lizenz oder Erlaubnis zu erhalten.

Die Vorausberechtigungskriterien werden durch die Durchführung der folgenden Aktivitäten festgelegt:

1. Erstellen einer Tabelle für Vorberechtigungsentscheidungen. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen Sie eine Tabelle für Vorabentscheidungen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
2. Wird aktualisiert Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Entscheidungstabelle für Vorberechtigungskonfiguration

Für jedes neue Lizenz- und Erlaubnisprodukt muss eine neue Tabelle für die Vorausberechtigung erstellt werden.

Wenn der Antragsteller alle Berechtigungskriterien erfüllt, kann der Service Desk-Mitarbeiter mit der Erstellung eines Falls für den Antragsteller fortfahren. Wenn der Antragsteller mindestens eines der Berechtigungskriterien nicht erfüllt, kann ein Service Desk-Mitarbeiter nicht mit der Erstellung eines Falls für den Antragsteller fortfahren.

Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie Entscheidungstabellen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Verwenden Sie Entscheidungstabellen, um die Preiskonfiguration einer Lizenz- oder Genehmigungsanforderung zu vereinfachen, die von mehreren Faktoren abhängig ist. Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Punkt, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können.

In Entscheidungstabellen ist jeder Faktor eine Entscheidungseingabe. Wenn Ihre Behörde beispielsweise den Preis für eine Angelgenehmigung festlegt, können diese Eingaben den Standort umfassen, an dem die Erlaubnis beantragt wird, die Art des Fischs (einer oder mehrere), für den eine Angelgenehmigung beantragt wird, und die Größe des Fischerboots. Mit einer Entscheidungstabelle können Service Desk-Mitarbeiter Preise und Vermerke auf einfache Weise präsentieren, auch wenn sie von mehreren Faktoren abhängig sind.

Erstellen Sie eine Tabelle für Vorabentscheidungen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Umfasst die Verwendung von Vorabberechtigungskriterien, eine Reihe von Fragen, die einem Antragsteller gestellt werden können, um zu bestimmen, ob er berechtigt ist, eine Lizenz/Erlaubnis zu beantragen. Dies zielt darauf ab, Anträge abzuwehren, bei denen der Antragsteller nicht berechtigt ist, eine Lizenz/Erlaubnis zu erhalten.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Entscheidungstabelle „Vorberechtigungskonfiguration“ wird verwendet, um Fragen zur Vorberechtigung einem Lizenz-/Genehmigungstyp zuzuordnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Vorausberechtigungskriterien werden durch die Durchführung der folgenden Aktivitäten festgelegt:

- Konfigurieren einer neuen Tabelle für Vorausberechtigungsentscheidungen
- Aktualisieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Entscheidungstabelle für Vorberechtigungskonfiguration

Prozedur

1. Navigieren Sie zu , um eine neue Tabelle für Vorabentscheidungen zu konfigurieren **Alle** > **Workflow-Studio**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie Aus **Entscheidungstabelle** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Entscheidungstabelle	Vorberechtigung Für Führerschein
Anwendung	Playbook für Lizenzen und Berechtigungen
Zugänglich von	Alle Anwendungsbereiche
Entwurfserstellung	Ausgewählt

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

5. Wählen Sie Aus **Entscheidungstabelle erstellen** .
6. Wählen Sie **Eingabe hinzufügen** aus.
7. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Bezeichnung	applicant_over_age_18
Typ	Zeichenfolge

8. Wiederholen Sie die Schritte 6-7 für alle Vorausberechtigungsfragen, die Sie so konfigurieren möchten, dass sie in der ersten Aktivität des Playbooks angezeigt werden.
9. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .

   Bedingungsspalten sind Bedingungen, die mit den Eingabewerten verglichen werden, um die Ergebnisse einer Entscheidungstabelle zu bestimmen.

10. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Bedingungsspaltenbezeichnung	applicant_over_age_18
Eingabe	applicant_over_age_18
Standardoperator	**ist**

Hinweis:

Standardmäßig ist der Operator auf festgelegt **Ist** , Bedeutet einen gleichen Vergleich der vom Endanwender bereitgestellten Werte mit den in Schritt 12 unten konfigurierten Eingaben. Andere Operatoren können verwendet werden, je nachdem, wie die Berechtigung anhand der angegebenen Eingabe bestimmt wird.

11. Wählen Sie **Fertig**.
12. Wählen Sie das Feld unter der neu erstellten Bedingungsspalte aus, und geben Sie den Wert ein **Ja** Oder **Nein** Abhängig von der erwarteten Antwort für die Berechtigung.
13. Wählen Sie aus ⊕ Symbol und wählen Sie aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
14. Wiederholen Sie die Schritte 10-13 für alle Eingabewerte, die die Berechtigung eines Antragstellers bestimmen.
15. Wählen Sie aus ⊕ Symbol und wählen Sie aus **Fügen Sie die Ergebnisspalte hinzu** .
16. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Bezeichnung Der Ergebnisspalte	Berechtigung
Ergebnistyp	Wahr/falsch

17. Wählen Sie **Fertig**.

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

18. Legen Sie das Feld „Berechtigungsergebnis“ auf fest **Wahr** Wenn alle Bedingungen erfüllt sind, und wählen Sie aus **OK** .
19. Wählen Sie Aus **Speichern** , Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .
20. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** In der Eingabeaufforderung.
    Der Status Ihrer Entscheidungstabelle sollte jetzt auf festgelegt werden **Aktiv** .
21. Um zu aktualisieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Entscheidungstabelle für Vorberechtigungskonfiguration navigieren Sie zu **Alle** > **Workflow-Studio**an.
22. Auswahlvorgang **Entscheidungstabellen** > **Konfiguration Der Vorberechtigung Für Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor**an.
23. Wählen Sie Aus **Entwurf Erstellen** Zum Bearbeiten der Tabelle.
24. Wählen Sie aus ⊕Symbol zum Hinzufügen einer neuen Entscheidungszeile.

    Diese Entscheidungszeile ordnet die Falltabelle „erweiterte Lizenz und Erlaubnis“ dem entsprechenden Produktmodell sowie der oben erstellten Berechtigungsentscheidungstabelle zu.

25. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag	Beschreibung
Tabelle	**sn_GSM_drivers_license_Case** (Oder der Name der Lizenz- und Erlaubnistabelle, die aus dem Basisfall erweitert wurde)	Der Spaltenname (nicht die Spaltenbezeichnung) für die zugehörige Vorberechtigungsfrage, die in der Lizenz- und Genehmigungsfalltabelle oder der erweiterten Tabelle vorhanden ist.
Produktmodell	Führerschein	Produktmodell für die bestimmte Lizenz/Erlaubnis.
Beschreibung	Bestätigen Sie die Berechtigung des Antragstellers, indem Sie die folgenden Fragen beantworten.	Die Beschreibung, die oben in der Vorabberechtigungsaktivität im Playbook angezeigt wird.
Formularheader		Zeigt einen Formularheader über den Berechtigungsfragen an. Lassen Sie dieses Feld leer.
Fehler-Header	Nicht berechtigt	Fehler-Header in der ersten Playbook-Aktivität, der angibt, dass der Antragsteller nach dem Klicken auf „Bewerbung starten“ nicht berechtigt ist.
Fehlermeldung	Jede Lizenz/Berechtigung hat bestimmte Kriterien, die erfüllt sein müssen, um angewendet zu werden. Überprüfen Sie Ihre Antworten, um die Richtigkeit sicherzustellen.	Fehlermeldung in der ersten Playbook-Aktivität, die angibt, dass der Antragsteller nach dem Klicken auf „Bewerbung starten“ nicht berechtigt ist.
Hilfe-URL	Link zu ServiceNow® Seite	Zeigt an **Weitere Informationen** Link in der Fehlermeldung, wenn festgestellt

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

Feld	Eintrag	Beschreibung
		wird, dass der Antragsteller nicht berechtigt ist. Der Wert in diesem Feld ist ein Link zu einem ServiceNow® Seite.
Berechtigung	Vorberechtigung Für Führerschein	Die Berechtigungsentscheidungstabelle, die im vorherigen Abschnitt für dieses bestimmte Produktmodell erstellt wurde. Beispiel: Vorberechtigung für Führerlizenz.

26. Wählen Sie Aus **Speichern** , Und wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .
27. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** In der Eingabeaufforderung.
    Der Status Ihrer Entscheidungstabelle muss auf festgelegt werden **Aktiv** .

Erstellen Sie eine Entscheidungstabelle für die Preiskonfiguration für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Verwendet Entscheidungstabellen zum Konfigurieren der Preisgestaltung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, Die Preisgestaltung wird wie folgt festgelegt:

1. Bestimmung der Anwendungsvermerke, auf denen Gebühren basieren. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Preisvermerkungsfeldern finden Sie unter Fügen Sie in einer Tabelle für Preiskonfigurationsentscheidungen ein Vermerkungsfeld hinzu Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
2. Erstellen einer Entscheidungstabelle, um die Logik zu erfassen, die zur Bestimmung der berechneten Gebühren verwendet wird.
3. Zuordnen der neu erstellten Entscheidungstabelle zu den Lizenz-/Erlaubnisfällen. Informationen zum Zuordnen einer Entscheidungstabelle zu einem Lizenz-/Erlaubnisfall finden Sie unter Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu .

Jeder Lizenz-/Erlaubnisfall verweist auf eine bestimmte Entscheidungstabelle für die Preisgestaltung, die die Preise basierend auf dem Lizenz-/Erlaubnistyp und ausgewählten Vermerken definiert und für jede erweiterte Falltabelle für Lizenzberechtigung eindeutig ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Identifizieren Sie, welche Tabellenfelder im Datensatz „Lizenz“ und „Erlaubnis“ sich auf die Gebühr auswirken, die der Lizenz- oder Erlaubnisanforderung zugeordnet ist.
   Beispielsweise ist jeder Fischtyp im Datensatz für die Angelberechtigung mit einer anderen Gebühr verknüpft. Dies sind Beispiele für Tabellenfelder, die sich auf die Gesamtgebühr auswirken, die der Genehmigungsanforderung zugeordnet ist.
2. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**an.
3. Wählen Sie **Neu**.

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

4. Geben Sie einen Namen für die Entscheidungstabelle ein, und stellen Sie sicher, dass die Anwendung auf festgelegt ist Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Und über die auf die Tabelle zugegriffen werden kann **Alle Anwendungsbereiche** .
5. **Wahlweise:** Geben Sie eine Beschreibung ein.
6. Wählen Sie Aus **Entscheidungstabelle erstellen** .
7. Wählen Sie Aus **Hinzufügen** Zum Hinzufügen einer Eingabe.
8. Erstellen Sie eine Eingabemit **Fall** Als Bezeichnung **Referenz** Als Typ, und **Erweiterte Tabelle für Lizenz- und Erlaubnisfall** Als Referenztabelle.
9. Wählen Sie Aus **Fügen Sie die Ergebnisspalte hinzu** Um die Preisspalte hinzuzufügen.
10. Legen Sie die Spaltenbezeichnung auf fest **Preis** , Undlegen Sie den Ergebnistyp auf fest **Währung** .
11. Wählen Sie **Fertig**.
12. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
13. Legen Sie die Bezeichnung der Bedingungsspalte auf fest **Feld** , Die Eingabe für **Fall** , Und legen Sie die auszuwertenden Daten fest **Feld** .
14. Wählen Sie das Dropdown-Menü unter Feld aus, und wählen Sie das Feld aus, das der Preisgestaltung zugeordnet ist.
15. Wählen Sie **Fertig**.
16. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Neue Entscheidungszeile Hinzu** .
17. Wählen Sie die neue Tabellenzelle aus, die unter der Spalte „Feldbezeichnung“ hinzugefügt wurde, und stellen Sie sicher, dass der ausgewählte Operator ist **Ist** .
    Wenn der Feldtyp ausgewählt ist, darf der Eingabewert nicht „keine“ sein. Wählen Sie die entsprechende Auswahleingabe aus dem Dropdown-Menü aus. Wenn der Feldtyp „wahr“/„falsch“ ist, muss der Eingabewert sein **Wahr** .
18. Wählen Sie die neue Tabellenzelle aus, die unter der Spalte Preis hinzugefügt wurde, undgeben Sie den Preis ein, der dem Feldwert zugeordnet ist.
    Wenn der Feldtyp ist **Auswahl** Wiederholen Sie die Schritte 15-17 für jede Option der Auswahl.
19. **Wahlweise:** Wählen Sie das Plus-Symbol, das unter den Ergebnissen angezeigt wird, und wählen Sie aus **Fügen Sie Eine Bedingungsspalte Hinzu** Um ein weiteres Preisfeld hinzuzufügen.
    Wiederholen Sie den Vorgang, bis alle Preisgestaltungsfelder oder andere Vermerkfelder hinzugefügt wurden. Weitere Informationen zu Vermerken finden Sie unter Preisvermerke in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
20. Wählen Sie Aus **Speichern** Um die Entscheidungstabelle zu speichern, wählen Sie dann aus **Veröffentlichen** .

Ergebnisse

Die Entscheidungstabelle wird jetzt erstellt und kann dem Falltyp „Lizenz“ und „Erlaubnis“ zugeordnet werden. Weitere Informationen dazu finden Sie unter Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu .

Als Administrator können Sie eine Preisanpassungsdefinition verwenden, um Feldpreise basierend auf den Bedingungen von Feldern, die keine Preisfelder sind, anzupassen, z. B. dem Wohnsitzstatus des Beteiligten für den Standort, an dem er angefordert wird. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Preisanpassungsdefinitionen finden Sie unter Fügen Sie einer Entscheidungstabellein eine Preisanpassungsdefinition hinzu Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

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

Preisvermerke in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Preisvermerke sind Auswahlmöglichkeiten für eine Anwendung, die sich darauf auswirken, welche Gebühren von einer Regierungsbehörde für die Verarbeitung und Ausstellung einer Lizenz/Erlaubnis erhoben werden.

Bewerber können ihre Erlaubnis anpassen, indem sie einen oder mehrere Genehmigungserscheinungen auswählen. Jeder Vermerk stellt einen Untertyp des Hauptgenehmigungsmodells dar und wird als Felder in einer erweiterten Tabelle für die Lizenzberechtigung gespeichert. Jeder Vermerk ist einer bestimmten Gebühr in der Entscheidungstabelle für die Preisgestaltung zugeordnet.

Beispiel für Vermerke für einen Falltyp „Erweiterte Lizenzberechtigung“

Ein Antragsteller kann beliebig viele Vermerke auswählen. Führerscheinvermerke sind spezielle Berechtigungen, die einem Führerschein hinzugefügt werden und es dem Inhaber ermöglichen, bestimmte Fahrzeugtypen zu betreiben oder bestimmte fahrbezogene Aufgaben auszuführen, die nicht vom Standardschein abgedeckt sind. Die folgende Tabelle enthält einige Beispiele für Vermerke, die der Preisentscheidungstabelle eines Antrags auf Führerscheingenehmigung hinzugefügt werden können.

Endorsement	Description	Price (Can be set from Decision Table)
Hazardous Materials	Allows transport of hazardous materials	$5
Tank Vehicles	Permits operation of tank trucks carrying liquid or gas.	$5
Passenger Transport	Allows transportation of passengers	$5
School Bus	Allows operation of a school bus	$5
Double/Triple Trailers	Authorizes towing of double or triple trailers	$5
HazMat and Tank Vehicles	Combines both tank vehicles and hazardous materials endorsements	$5

Fügen Sie in einer Tabelle für Preiskonfigurationsentscheidungen ein Vermerkungsfeld hinzu Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Preisvermerke sind Auswahlmöglichkeiten für eine Anwendung, die sich darauf auswirken, welche Gebühren von einer Regierungsbehörde für die Verarbeitung und Ausstellung einer Lizenz/Erlaubnis erhoben werden. Als Administrator können Sie einer vorhandenen Tabelle für Preiskonfigurationsentscheidungen eine oder mehrere Preisvermerke hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**, Und wählen Sie die Tabelle für Preisentscheidungen aus.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen Felds/einer neuen Spalte.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

In **Typ** Feld eingeben **Wahr/Falsch** .

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Die Preisvermerke wird jetzt erstellt und kann als Bedingung in der Tabelle „Preisentscheidungen“ hinzugefügt werden.

Fügen Sie einer Entscheidungstabellein eine Preisanpassungsdefinition hinzu Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Als Administrator können Sie eine Preisanpassungsdefinition in verwenden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Zum Hinzufügen von Anpassungen zu Feldpreisen basierend auf den Bedingungen von Feldern, die keine Preisfelder sind, z. B. dem Wohnsitzstatus des Beteiligten für den Standort, an dem er die Erlaubnis oder Lizenz anfordert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Basisbetrag kann für jede Lizenz-/Erlaubnisoption eingegeben und gespeichert werden. Er kann basierend auf einer oder mehreren Kontrollbedingungen von seinem aktuellen Wert in einen neuen Wert geändert werden. Eine Preisanpassungsdefinition besteht nur aus einem Preisfeld, und als Administrator können Sie mehrere erstellen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen**, Und öffnen Sie eine Entscheidungstabelle, die einem Falltyp „Lizenz“ und„Erlaubnis“ zugeordnet wurde.
   Informationen zum Zuordnen einer Entscheidungstabelle zum Falltyp finden Sie unter Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu .
   Sie sollten zu Workflow-Studio gebracht werden.
2. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine Bedingungsspalte hinzu** .
3. Legen Sie die Eingabe auf fest **Fall** , Und legen Sie Daten für die Auswertung fest **Feld** .
4. Wählen Sie unter Feld das Feld aus, das die Preise für die betreffende Preisanpassung steuert.
5. Geben Sie den Namen des oben genannten Felds in die Bezeichnung der Bedingungsspalte ein, und wählen Sie aus **Fertig** .
6. Wiederholen Sie die Schritte 4-6 für alle Preissteuerungsfelder.
7. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** .
8. Wählen Sie die neu hinzugefügte Zelle unter einer der Preissteuerungsspalten aus, um Steuerungsbedingungen hinzuzufügen.
9. Geben Sie die Steuerungsbedingung für dieses Feld an.
   Wenn der Feldtyp eine Auswahl ist, darf der Eingabewert nicht „keine“ sein. Wählen Sie die entsprechende Bedingung aus der Dropdown-Liste aus.
10. Wiederholen Sie die Schritte 11-12, um Bedingungen für andere Kontrollfelder hinzuzufügen.
11. *Wenn das Preisfeld, für das die Anpassung gilt, auf Auswahl festgelegt ist, geben Sie die betroffene Preisauswahl ein.Wenn das Preisfeld, für das die Anpassung gilt, nicht ausgewählt ist, legen Sie den Wert auf „wahr“ fest.*
12. Geben Sie den Anpassungspreis in der neu hinzugefügten Zelle in der Spalte Preis ein, den Preis, wenn diese Kontrollbedingungen gelten.

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

Wenn das Preisfeld ein boolescher Wert ist, muss der Wert des Preisfelds auf festgelegt werden **Wahr** .
Wenn das Preisfeld eine Auswahl ist, kann der Wert des Preisfelds nicht auf festgelegt werden **Keine** . Geben Sie den Wert des Anpassungspreises in das Feld ein.

13. Wählen Sie Aus **Speichern** , Dann **Schließen** .

Ordnen Sie eine Entscheidungstabelle einem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu

Nachdem Sie eine Tabelle für Preiskonfigurationsentscheidungen konfiguriert haben, ordnen Sie sie dem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zu, um Preiskonfigurationen an diese Falltyptabelle anzuhängen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Entscheidungstabellen** an.
   Sie sollten zu Workflow-Studio gebracht werden.
2. Suchen Sie die Entscheidungstabelle für die Preiskonfiguration für den Falltyp „Lizenz“ und „Erlaubnis“, und klicken Sie mit der rechten Maustaste.
3. Wählen Sie im Kontextmenü die Option aus **Kopieren Sie die sys_ID** .
4. Öffnen Sie **Konfiguration Der Vermerke Für Digitale Dienste Für Den Öffentlichen Sektor** Entscheidungstabelle und wählen Sie aus **Entwurf Erstellen** .
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Entscheidungszeile hinzu** Zum Hinzufügen eines Eintrags für die Tabelle „Preisentscheidungen“.
6. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag	Beschreibung
Tabelle	Untergeordnete Tabelle der Lizenzberechtigung	
Produktmodell	Produktmodell für die bestimmte Lizenz/Erlaubnis.	
Sys-ID der Tabelle für Preiskonfigurationsentscheidungen für Vermerke	Fügen Sie die SYS-ID der neu erstellten Preisentscheidungstabelle ein.	
Vermerkfelder	Tabellenfelder, die als Vermerke verwendet werden (durch Komma getrennt)	Zeigt einen Formularheader über den Berechtigungsfragen an. Lassen Sie dieses Feld leer.
Feld für Leistungszusammenfassung	Benefit_Summary	Dieses Feld ist eine Spalte in der Lizenzgenehmigungstabelle, in der die Vermerke und die Preise im JSON-Format gespeichert werden.
Beschreibung der Vermerke	Beschreibung der Vermerkoptionen, die mit der Lizenz-/Erlaubnisanforderung verfügbar sind.	Dieser Text wird dem Anwender in angezeigt **Wählen Sie Vermerke aus** playbook-Aktivität.

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

Feld	Eintrag	Beschreibung
Gebührenbeschreibung	Beschreibung der Gebührenoptionen, die der Lizenz-/Erlaubnisanforderung zugeordnet sind.	Dieser Text wird dem Anwender in angezeigt **Wählen Sie Vermerke aus** playbook-Aktivität.
Optionentext	Text, der für Optionen angezeigt werden soll.	Dieser Text wird dem Anwender in angezeigt **Wählen Sie Vermerke aus** playbook-Aktivität.
Gebührentext	Text, der für Gebühren angezeigt werden soll.	Dieser Text wird dem Anwender in angezeigt **Wählen Sie Vermerke aus** playbook-Aktivität.

7. Wählen Sie Aus **Speichern** , Dann **Veröffentlichen** .
8. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Ergebnisse

Die Entscheidungstabelle ist jetzt dem Falltyp „Lizenz und Erlaubnis“ zugeordnet.

Erstellen Sie Dokumentvorlagen für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Mit ServiceNow Anwendung „Dokumentvorlagen“ können Sie HTML- und PDF-Dokumentvorlagen erstellen, um Standardbriefe oder -Dokumente zu generieren. Sie können das Ausfüllen, Signieren und Überprüfen eines Dokuments online automatisieren und vereinfachen. Verwenden Sie die Anwendung Dokumentvorlagen, um Vorlagen für verschiedene Arten von Lizenzen und Erlaubnissen zu generieren, die über ausgestellt werden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Dokumentvorlagen** > **Alle Dokumentvorlagen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Wählen Sie **PDF-Dokumentvorlage** aus.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus:

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Name	Name der PDF-Dokumentvorlage
Tabelle	Bestimmt, wo die Dokumente angehängt werden. Wählen Sie Lizenz- und Erlaubnisfall [sn_GSM_license_Permit_Case] aus, um die generierte PDF dem Fall zuzuordnen. Wählen Sie Installationsbasiselement für Lizenz und Erlaubnis [sn_GSM_license_Permit_install_Base_item] aus, um die generierten PDF-Felder dem erhaltenen Element zuzuordnen.

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

Feld	Beschreibung
Kategorie	Dokumentkategorie, in der die Vorlage hinzugefügt wird Für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, Wählen Sie Lizenz und Erlaubnis aus.
Anwendung	Bereich der Anwendung, in der die Dokumentvorlage erstellt wird
Status	Aktueller Status der Dokumentvorlage ○ **Entwurf**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage noch nicht veröffentlicht wurde ○ **Bearbeitung**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage bearbeitet wird, nachdem sie veröffentlicht wurde ○ **Veröffentlicht**: Gibt an, dass die Dokumentvorlage von Services und Fällen verwendet werden kann
Anwenderkriterien	Die Zielgruppenkriterien für dieses Dokument. Sie können beispielsweise eine Erlaubnis erstellen, die nur für kanadische Einwohner bestimmt ist. **Hinweis:** Informationen zum Definieren von Bedingungen wie Groß-/Kleinschreibung oder Nullwerte finden Sie unter API GlideFilter - Scoped, Global .
Startdatum	Datum, ab dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Startdatum** Hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. **Hinweis:** Das Startdatum muss vor dem Enddatum liegen.
Enddatum	Datum, bis zu dem die PDF-Dokumentvorlage gültig ist. **Enddatum** Hilft bei der Verwaltung mehrerer Versionen derselben Vorlage. Standardmäßig, wenn Werte in angegeben sind **Startdatum** Und **Enddatum** Sind leer, wird impliziert, dass die Vorlage immer gültig ist. Wenn Sie ein Enddatum angeben, müssen Sie auch ein Startdatum angeben.
Vorlagendatumsformat	Format, in dem das Datum angezeigt werden soll, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: ○ Beim Signieren mit einer ServiceNow-Anwendung oder der Adobe Sign-Anwendung: Wenn in kein Wert ausgewählt ist **Vorlagendatumsformat** , Der in angegebene Wert **Template_date_Format** Systemeigenschaft wird berücksichtigt. Wenn beides **Vorlagendatumsformat** Und **Template_date_Format** Systemeigenschaft ist leer. Der Wert im Feld Datumsformat aus dem Anwenderprofil des Service Desk-Mitarbeiters wird berücksichtigt. ○ Beim Signieren mit der DocuSign-Anwendung: Das in den Signatureinstellungen in der DocuSign-Anwendung ausgewählte Datumsformat wird als überbewertet betrachtet **Vorlagendatumsformat** In der konfigurierten PDF-Vorlage in einer ServiceNow-Instanz.
Vorlagensprache	Sprache, in der dynamische Token übersetzt werden, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Vorschau des Dokuments anzeigt, den Anhang generiert oder Dokumentaufgaben für Teilnehmer initiiert. **Hinweis:** ○ Vorlagensprache ist ein Pflichtfeld. Die Standardsprache ist „keine“. ○ Die Übersetzungsfunktion ist nur verfügbar, wenn die Sprach-Plugins auf der Instanz installiert sind.
Signaturtyp	Option zum Angeben der Anwendung, die zum Signieren oder Ausfüllen des Dokuments verwendet wird. Beispiel: ServiceNow Sign, DocuSign oder AdobeSign. **Hinweis:** Signaturtypen sind nur verfügbar, wenn die entsprechenden Integrations-Plugins installiert sind.
Anlagetyp	Option zum Hochladen eines neuen Dokuments oder Auswählen eines Dokuments aus ServiceNow Verwaltete Dokumente.
Dokument	Option zum Hochladen des Anhangs einer ausfüllbaren PDF-Datei zur weiteren Anpassung **Hinweis:** Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Neues Dokument hochladen** Ist in ausgewählt **Anhangstyp** .
Dokumentüberarbeitung	Option zum Auswählen eines Dokuments ServiceNow Verwaltete Dokumente.

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

Feld	Beschreibung
	Hinweis: Dieses Feld wird angezeigt, wenn **Wählen Sie aus Dokumentüberarbeitung aus** Ist in ausgewählt **Anhangstyp** .
Aktiv	Option zur Aktivierung der PDF-Dokumentvorlage für die Verwendung
Bestätigungstext	Text, der den Benutzer dazu auffordert, beim Übermitteln eines ausgefüllten Dokuments ein Kontrollkästchen zu aktivieren
Quellvorlage	Quellvorlage, aus der Sie eine Kopie der aktuellen Vorlage erstellt haben.

5. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Analysieren Sie PDF** Zugehöriger Link zum automatischen Analysieren von Informationen und Feldern aus der PDF-Datei und zum Speichern dieser Informationen in der PDF-Zuordnungstabelle zur Wiederverwendung.
   Jedes PDF-Feld kann jetzt dem entsprechenden Zuordnungsfeld in der Installationsbasistabelle Lizenz und Erlaubnis zugeordnet werden.
6. **Wahlweise:** In **PDF-Vorlagenzuordnungen** Zugehörige Liste: Definieren Sie zusätzliche PDF-Feldzuordnungen.
   Weitere Informationen finden Sie unter Define a PDF field mapping .
7. Wählen Sie **Aktualisieren**.

   Um zu bestimmen, welche Dokumentvorlage für die Generierung verwendet werden soll, müssen Sie die erstellte Dokumentvorlage der entsprechenden Erweiterungstabelle „Installationsbasiselement/empfangene Elemente“ zuordnen. Dies wird mithilfe der Dokumentvorlagenzuordnung in Entscheidungstabellen erreicht.
8. Navigieren zu **Entscheidungsverwaltung** > **Entscheidungsgenerator**an.
9. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

PDF-Vorlagenformular

Feld	Beschreibung
Dokumentvorlagenkategorie	Verwenden Sie dieses Feld, um mehrere Vorlagen für eine einzelne Installationsbasiselementtabelle zu verwenden.
Tabellenname	Verwenden Sie dieses Feld für die Tabelle, die der Dokumentvorlage zugeordnet werden soll.
Dokumentvorlage	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, welche Dokumentvorlage für eine bestimmte Dokumentvorlagenkategorie und einen bestimmten Tabellennamen verwendet werden soll.
isPdfTemplate	Verwenden Sie dieses Feld, um anzugeben, ob die ausgewählte Dokumentvorlage eine PDF-Vorlage (Wert = wahr) ODER eine HTML-Vorlage (Wert = falsch) ist.

10. Fügen Sie zusätzliche Entscheidungszeilen hinzu, um zusätzliche Dokumentvorlagen zu konfigurieren.

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

Ergebnisse
Die von der Dokumentvorlage generierte PDF wird nach erstellt **Entscheidung vorschlagen** Aktivität wird gewährt/genehmigt. Sie können die generierte PDF-Datei anzeigen, die an das entsprechende Installationsbasiselement/Element angehängt ist, das/das in empfangen wurde **Lizenz/Erlaubnis Erstellen** Aktivität in der Entscheidungsphase.

Nächste Maßnahme
In **Teilnehmer** Zugehörige Liste, fügen Sie zusätzliche Teilnehmer hinzu. Weitere Informationen finden Sie unter Create participants for a PDF document template .

Definieren Sie ein Produktmodell für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

In einem Lizenz-/Erlaubnisfall-Antrag ist ein Produktmodelldatensatz erforderlich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Für einen Lizenz-/Erlaubnisfall wird ein Produktmodell verwendet, um einen bestimmten Typ von Lizenz/Erlaubnis darzustellen. Ein bestimmtes Produktmodell kann dazu beitragen, mehrere Aspekte der Implementierung des Genehmigungsprozesses zu unterstützen, z. B. Definition des Produkts, Zuordnung mehrerer Services mit der IT, Bereitstellung bestimmter Produktinstanzen, Ermöglichung zusätzlicher Workflows usw.

Zusätzliche Felder zur Beschreibung des Genehmigungsprodukts können bei Bedarf hinzugefügt werden. Beispielsweise können Sie für einen Führerschein ein ein Auswahlfeld für die Lizenzklasse mit den Auswahlmöglichkeiten A, B oder C hinzufügen und dann drei Datensätze erstellen, einen pro Klasse. Für eine gewerbliche Angelgenehmigung können Sie ein Feld hinzufügen, das erfasst, ob eine Bootsinspektion erforderlich ist, bevor die Erlaubnis erteilt werden kann.

Wenn mehrere Arten von Genehmigungen mit nicht zugehörigen Feldern vorhanden sind, können Sie bestimmte Produktmodellklassen aus der Basisklasse des Genehmigungsmodells erweitern. Wenn Ihre Behörde beispielsweise Vogelpräparate und Wildtiere aus derselben Organisation Import-/Exportgenehmigungen anbietet, überlegen Sie, ob Sie bestimmte Berechtigungsmodellklassen benötigen, die bei der Definition verschiedener Attribute für jedes Genehmigungsprodukt helfen würden.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Produkte** > **Berechtigungsmodelle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Auswahlvorgang **Formularheader** > **Konfigurieren** > **Formularlayout**an.
4. Wählen Sie Aus **Bearbeiten Sie diesen Abschnitt in erweiterten Modell- und Asset-Klassen** .
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben **Kosten** Und **Für Kunden Sichtbar** Felder.
   Diese Felder müssen auf „wahr“ festgelegt werden, damit der Beteiligte oder der Geschäftskontakt seine Vorberechtigung bestimmen kann.
6. Fügen Sie zusätzliche Felder hinzu, um zusätzliche Informationen vom Anwender für das Genehmigungsmodell zu sammeln.
   Beispielsweise können Sie für eine gewerbliche Angelgenehmigung ein Feld hinzufügen, das erfasst, ob eine Bootsinspektion erforderlich ist, bevor die Erlaubnis erteilt werden kann.
7. Füllen Sie die Felder im Formular „Genehmigungsmodell konfigurieren“ aus.
8. Wählen Sie **Absenden**.

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

Konfigurieren von Playbooks im Portal für einen anwenderdefinierten Falltyp

Als Administrator können Sie die Playbooks-im-Portal-Experience für einen anwenderdefinierten Falltyp konfigurieren, der den Basis-Lizenz- und Erlaubnisfall erweitert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Administratoren können Varianten des Playbook-Prozesses „Lizenz und Erlaubnis“ erstellen, die für einen anwenderdefinierten Falltyp verwendet werden sollen.

Prozedur

1. Duplizieren Sie den Playbook-Prozess, indem Sie zu navigieren **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Workflow-Studio**an.
2. Wählen Sie in der Liste Playbooks die Option aus **Playbook Für Lizenzen/Erlaubnisse** .
3. Wählen Sie weitere Aktionen (…) aus. Menü und wählen Sie aus **Duplikat** .
4. Füllen Sie aus **Bezeichnung** Feld mit dem gewünschten Namen für das Playbook und fügen Sie eine Beschreibung hinzu.
   Der Auslösertyp muss sein **Datensatzerstellung** .
5. Wählen Sie Aus **Duplikat** .
6. Ändern Sie das Playbook für den bestimmten Lizenzanwendungsfall, und wählen Sie dann aus **Aktivieren** .
7. Navigieren zu **Alle** > **Datensatzgeneratoren**an.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Füllen Sie die Felder im Formular mit folgenden Angaben aus:

Feld	Eintrag
Tabelle	Lizenz- und Erlaubnisfall oder erweiterte Lizenz- und Erlaubnistabelle. *Dies ist die Tabelle, für die der Datensatzgenerator ausgelöst wird.*
Prozessdefinition	Name des im vorherigen Abschnitt erstellten Playbooks.
Namen für Datensatzaktivität erstellen	Beantworten Sie Berechtigungsfragen. *Dies ist die erste Aktivität im Playbook.*
Datensatzformularansicht erstellen	LicensePermitRecordGenerator
Vorlagenfelder: Produkt	Führerschein
Vorlagenfelder: Service	Führerschein: Neue Anforderung

10. Wählen Sie **Absenden**.
11. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
12. Wählen Sie Aus **Führerschein: Neue Anforderung** Servicedefinition.

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

13. Wählen Sie das Suchsymbol neben dem Playbook-Datensatzgenerator aus.
14. Wählen Sie das Lupensymbol aus, um die Liste der Playbook-Datensatzgeneratoren zu öffnen, und wählen Sie den zuvor erstellten Playbook-Datensatzgenerator für den erweiterten Falltyp aus.
15. Navigieren Sie in einem neuen Fenster zu **Alle** > **Playbook-Experience** > **Playbook-Inhaltselemente**an.
16. Wählen Sie **Neu**.
17. Füllen Sie die Felder im Formular mit den folgenden Informationen aus:

Feld	Eintrag
Name	Führerscheinanwendung
Kataloge	Behördendienste
Kategorie	Lizenzen
Kurzbeschreibung	Antrag für eine Person auf Erteilung der Erlaubnis zum rechtmäßigen Betrieb eines Kraftfahrzeugs auf allen Straßen, Autobahnen oder anderen für die Öffentlichkeit zugänglichen Wegen.
Tabelle	Wählen Sie aus **Lizenz- und Erlaubnisfall (ODER erweiterte Tabelle erstellt** Tabelle.
Playbook-Experience	Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich
Playbook-Experience-Datensatzgenerator	Zuvor erstellter Datensatzgenerator
Portalseite	GSM-Aufnahme
Titel	Führerscheinanwendung

18. Wählen Sie **Absenden**.
19. Wählen Sie das neu erstellte Playbook-Inhaltselement aus.
20. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** In **Verfügbar Für** Zugehörige Liste.
21. Wählen Sie Aus **SNC extern** Aus der Dropdownliste Sammlungen und fügen Sie sie der verfügbaren Liste hinzu.
22. Wählen Sie **Speichern**.
23. Wählen Sie aus **Nicht Verfügbar Für** Zugehörige Liste, und wählen Sie dann aus **Bearbeiten** .
24. Wählen Sie Aus **SNC extern** Und fügen Sie sie der Sammlung hinzu.
25. Wählen Sie **Speichern**.
26. Überprüfen Sie, ob das von Ihnen erstellte Playbook-Inhaltselement unter angezeigt wird **Services** > **Lizenzen/Erlaubnisse** Im Portal für Behördendienste.

Installieren und konfigurieren Sie Information Request Playbook Anwendung

Installieren Sie Information Request Playbook Anwendung, mit der Endanwender des öffentlichen Sektors öffentliche Datensatzanforderungen übermitteln und nachverfolgen können, und bietet Behördendienstmitarbeitern einen vordefinierten Prozess für die Bearbeitung und Lösung dieser Anforderungen. Sie können dann die Funktionen konfigurieren, die für die Übermittlung von Anforderungen und die Weiterleitung von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

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

Führen Sie als Anwender mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Information Request Playbook, Nachdem Sie installiert haben Kern Für Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor Anwendung.

Konfigurationsaufgaben für Information Request Playbook

Aufgabe	Beschreibung
Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren	Installieren Information Request Playbook(Com.sn_public_sector_digital_Services_Core) aus dem ServiceNow® Store.
Serviceanfragen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Sie Einstellungen für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Sie können eine angeforderte RCA verwenden, um Store-Apps Zugriff auf geschützte Ressourcen in zu gewähren ServiceNow AI Platform® Ohne auf das nächste Familien-Release warten zu müssen. Wenn Sie die Rolle „Systemadministrator“ oder „Anwendungsadministrator“ innehaben, können Sie angeforderte RCAs überprüfen und genehmigen und ablehnen.
Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder endgültige Überprüfung	Erstellen Sie eine Assignment Agent-Gruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder abschließende Überprüfung für die abschließenden Überprüfungsschritte einer Informationsanforderung.
Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook	Erstellen Sie Dokumente, suchen Sie mit der automatischen Namenssuche nach Dokumenten, und verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung vorhandener Dokumente mit einem Fall auf – alles über ein Modal im Playbook.
Konfigurieren Sie die UI „ähnliche Anforderungsdokumente“ in Information Request Playbook	Suchen Sie Dokumente aus ähnlichen Fällen, zeigen Sie eine Vorschau mehrerer Dokumentsätze gleichzeitig an, und verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung von Dokumenten mit dem Fall über ein Modal auf, ohne das Playbook verlassen zu müssen.
Konfigurieren Mobile Agent Für Information Request Playbook	(Optional) Installieren Sie Kundenservice Mobile und Information Request Playbook Plugins, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Informationsanforderungen im anzeigen und nachverfolgen können Mobile Agent.

Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Sie können installieren Information Request Playbook Anwendung (sn_GSM_info_req), wenn Sie die Administratorrolle innehaben.Die Anwendung enthält Demodaten und installiert die zugehörigen ServiceNow® Store-Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

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

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Bestimmte Funktionen in Information Request Playbook Anwendung ist basierend auf verfügbar ServiceNow Berechtigungen und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow Anwendungen und Aktivierung bestimmter Plugins.

  Hinweis:
  Installieren Sie Playbooks für Kundenservice-Management Anwendung zum Aktivieren der Playbook-Experience.

- Überprüfen Sie Playbook Für Informationsanforderung Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Informationsanforderung“ [sn_GSM_Information_Request] wird mit installiert Information Request Playbook.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Information Request Playbook Anwendung (sn_GSM_info_req) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die für Sie verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Mobile Agent Für Information Request Playbook

Installieren Sie Kundenservice Mobile und Information Request Playbook Plugins, mit denen Behördendienstmitarbeiter Informationsanforderungen zu öffentlichen Datensätzen im nachverfolgen können Mobile Agent. Sie können dann die Rollen konfigurieren.

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

Führen Sie als Administrator die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Mobile Agent Anwendung.

Administratoraufgaben für Mobile Agent App-Konfiguration

Aufgabe	Beschreibung
Playbook-Anwendung „Informationsanforderung“ installieren	Installieren Information Request Playbook(Com.sn_public_sector_digital_Services_Core) aus dem ServiceNow® Store.
Plugin „Kundenservice Mobile“ aktivieren (com.sn_csm_mobile)	Sie können das Plugin Kundenservice Mobile (com.sn_csm_mobile) über das geführte Setup für Kundenservice-Management aktivieren.
Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen für den öffentlichen Sektor Mobile Agent App	Konfigurieren Sie Anwenderrollen, damit Behördenmitarbeiter auf zugreifen können Mobile Agent App. Dieser Schritt ist obligatorisch, damit Behördenmitarbeiter mit der App arbeiten können.

Sobald die mobile Kundenservicemanagement-Anwendung aktiviert und konfiguriert ist, können Service Desk-Mitarbeiter herunterladen ServiceNow Mobile Agent Auf ihren Mobilgeräten und Zugriff ServiceNow Instanzen.

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder endgültige Überprüfung

Erstellen oder bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder endgültige Überprüfung für Informationsanforderungen.

Zuweisungsgruppen erstellen

Erstellen Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder endgültige Überprüfung für Informationsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zuweisungsgruppen“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Zuweisungsgruppe.
Manager	Gruppenmanager oder Lead
Typ	Kategorie für diese Gruppe. In **Wählen Sie den Zieldatensatz aus** Feld, suchen Sie nach **OT** Um sie dem Typfeld hinzuzufügen.

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

Feld	Beschreibung
Gruppen-E-Mail	Gruppen-E-Mail-Verteilerliste oder die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners.
Übergeordnet	Andere Gruppe, der die Gruppe angehört.
Beschreibung	Beschreibung der Zuweisungsgruppe.

4. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe

Bearbeiten Sie eine Zuweisungsgruppe für Rechtsabteilung, Überprüfung oder endgültige Überprüfung für Informationsanforderungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderadministration** > **Gruppen**an.
2. Wählen Sie die Gruppe aus, die Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie Aus **Gruppenmitglieder**
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Zuweisungsgruppenmitglieder“

Feld	Beschreibung
Anwender-ID	Anwender-ID des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Name	Name des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Titel	Titel des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Abteilung	Abteilung des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Telefon	Telefonnummer des Anwenders, den Sie der Gruppe hinzufügen.
Passwort muss zurückgesetzt werden	Wenn diese Option aktiviert ist, wird bei der nächsten Anmeldung eine Passwortzurücksetzung für den Anwender erzwungen.
Gesperrt	Wenn diese Option aktiviert ist, wird verhindert, dass sich der Anwender anmeldet.
Nur Webservice-Zugang	Wenn diese Option aktiviert ist, kann sich der Anwender nicht bei einer Instanz oder einem Serviceportal anmelden, eine Verbindung über Single Sign-on herstellen oder seine Anmeldeinformationen verwenden, um sich bei der ServiceNow-UI anzumelden.

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

Feld	Beschreibung
Interner Integrationsanwender	Wenn diese Option aktiviert ist, können Anwender die WS-Security-Authentifizierungsanforderung umgehen.
Positionsbestimmung Nachverfolgt	Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Standortnachverfolgung für den angegebenen Anwender aktiviert.
Standort	Der physische Standort des Anwenders.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Konfigurieren Sie Einstellungen für eingeschränkte Anruferzugriffsberechtigungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Definieren Sie den bereichsübergreifenden Zugriff auf eine Anwendung, eine Anwendungsressource (z. B. eine Zugriffssteuerungsrolle, eine Business-Regel, eine UI-Aktion oder eine Skripteinbindung) oder ein Ereignis. Sie können eine angeforderte RCA verwenden, um Store-Apps Zugriff auf geschützte Ressourcen in zu gewähren ServiceNow AI Platform Ohne auf das nächste Familien-Release warten zu müssen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie die Rolle „Systemadministrator“ oder „Anwendungsadministrator“ innehaben, können Sie angeforderte RCAs überprüfen und genehmigen und ablehnen. Sie können diese Einstellungen sogar verwenden, um Zugriffsanforderungen zuzulassen oder abzulehnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Falltypen** > **Falltypen verwalten**an.
2. Validiert, dass ein Datensatz für die Informationsanforderung vorhanden ist und die Kurzbeschreibung „Anforderungen für FOIA/öffentliche Datensätze verwalten“ lautet.
3. Erstellen Sie einen Fall aus einer Liste im Arbeitsbereich, und überprüfen Sie, ob die Felder korrekt ausgefüllt sind.

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI „Dokumente verwalten“ in Information Request Playbook Damit Service Desk-Mitarbeiter Dokumente mit einem Informationsanforderungsfall anzeigen, verknüpfen oder deren Verknüpfung aufheben können.

Vorbereitungen

Diese Aufgabe erfordert, dass das Plugin „Dokumentverwaltung“ [com.snc.platform_document_management] in Ihrer Instanz aktiv ist. Wenn die Dokumentverwaltung [com.snc.platform_document_management] in Ihrer Instanz nicht aktiv ist, finden Sie weitere Informationen unter Activate a plugin Für Anweisungen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **Informationsanforderung** .

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

3. Wählen Sie unter Aufnahme die Option aus **Fügen Sie Aktivität Hinzu** .
4. Auswahlvorgang **Playbooks für Customer Service Management** > **Dokumentliste Verwalten**an.
5. Wählen Sie die Schaltfläche „Bearbeiten“, und benennen Sie die Aktion in um **Verwalten Sie Dokumente** .
6. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die Option aus **Sofort** .
7. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Alle Eigenschaften An** Zum Festlegen des Auslösers und Bearbeiten anderer Konfigurationen.
8. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms die Schaltfläche Erweitert, um sie zu aktivieren. Die Registerkarte Experience sollte jetzt angezeigt werden.
9. Wählen Sie Aus **Automatisierung** .
10. Wählen Sie unter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**an.
11. Wählen Sie unter Bedingungen die Option aus **Status Ist „Neu“** , Und wählen Sie dann Fertig.
12. Wählen Sie Experience aus.
13. Wählen Sie unter zugeordnete Tabelle die Option aus **Informationsanforderung** , Und wählen Sie unter zugeordneter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**an.
14. Wählen Sie unter Titel die Option aus **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**an.
15. Wählen Sie Aus **Fertig** , Dann **Aktivieren** .

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „Dokumente verwalten“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie eine neue oder eine vorhandene öffnen Information Request Playbook.

Konfigurieren Sie die UI „ähnliche Anforderungsdokumente“ in Information Request Playbook

Die Aktivitäts-UI für ähnliche Anforderungsdokumente verwendet den Namen und die Beschreibung vorhandener Informationsanforderungsfälle, um eine Liste der Dokumente anzuzeigen, die dem aktuellen Fall zugeordnet sind, und liefert hilfreiche Informationen zu den Dokumenten, die zur Lösung ähnlicher Informationsanforderungen in verwendet werden Information Request Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **Informationsanforderung** .
3. Wählen Sie unter Aufnahme die Option aus **Fügen Sie Aktivität Hinzu** .
4. Auswahlvorgang**Playbooks für Customer Service Management** > **Ähnliche Dokumente**an.
5. Wählen Sie die Schaltfläche „Bearbeiten“ aus, und benennen Sie sie um **Ähnliche Dokumente** Bis **Ähnliche Anforderungsdokumente** .
6. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die Option aus **Sofort** .
7. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie Alle Eigenschaften An** Zum Festlegen des Auslösers und Bearbeiten anderer Konfigurationen.

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

8. Wählen Sie in der oberen rechten Ecke des Bildschirms die Schaltfläche Erweitert, um sie zu aktivieren. Die Registerkarte Experience sollte jetzt angezeigt werden.
9. Wählen Sie Aus **Automatisierung** .
10. Wählen Sie unter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**an.
11. Wählen Sie unter Bedingungen die Option aus **Status Ist „Neu“** .
12. Wählen Sie die Registerkarte Experience aus.
13. Wählen Sie unter zugeordnete Tabelle die Option aus **Informationsanforderung** , Und wählen Sie unter zugeordneter Datensatz die Option aus **Auslöser: Informationsanforderung** > **Informationsanforderungsdatensatz**an.
14. Geben Sie unter zugehörige Datensatz-codierte Abfrage ein **status=3** .
15. Wählen Sie unter Titel die Option aus **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**an.
16. Wählen Sie Aus **Fertig** , Dann **Aktivieren** .

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „ähnliche Dokumente“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie eine neue oder eine vorhandene öffnen Information Request Playbook.

Konfigurieren Sie die zugehörige Liste „Dokumente“ in Information Request Playbook

Ein Administrator kann eine zugehörige Liste mit dem Namen „Dokumente“ so konfigurieren, dass sie in der dynamischen Liste zugehöriger Datensätze angezeigt wird Information Request Playbook. Wenn diese Option ausgewählt ist, wird das Dokument in einer separaten Registerkarte des Arbeitsbereichs geöffnet, auf der Service Desk-Mitarbeiter alle Dokumentversionen anzeigen können.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die **Dokumente** Die Karte muss die folgenden Felder enthalten:

- Dokumententitel
- Dokumentversion
- Dokumentstatus
- Zuletzt aktualisiert am

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

Installieren und konfigurieren Sie Playbook für Serviceanfragen Anwendung

Installieren Sie Playbook für Serviceanfragen Anwendung, mit der Anwender des öffentlichen Sektors Anfragen für nicht-Notfalldienste übermitteln und nachverfolgen können, und bietet Behördendienstmitarbeitern einen Prozess für die Bearbeitung dieser Anforderungen. Sie können dann die Funktionen konfigurieren, die für die Übermittlung von Anforderungen und die Weiterleitung von Anforderungen an Service Desk-Mitarbeiter verfügbar sind.

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

Führen Sie als Anwender mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Playbook für Serviceanfragen, Nachdem Sie installiert haben Kern Für Digitale Services Für Den Öffentlichen Sektor Anwendung.

Konfigurationsaufgaben für Playbook für Serviceanfragen

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Playbook-Anwendung für Serviceanfragen	Installieren Playbook für Serviceanfragen(Com.sn_public_sector_digital_Services_Core) aus dem ServiceNow® Store.
Serviceanfragen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung	Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Serviceanforderungen für den öffentlichen Sektor an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.
Konfigurieren Engagement Messenger Für Playbooks	Konfigurieren Sie bestimmte Engagement Messenger Einstellungen, mit denen Endanwender des öffentlichen Sektors nicht-Notfallserviceanforderungen aus erstellen und nachverfolgen können Engagement Messenger.
Ermöglichen Sie Endanwendern des öffentlichen Sektors, mit eine Serviceanfrage zu erstellen Virtual Agent	Verwenden Virtual Agent-Designer Bis Veröffentlichen Das vorgefertigte Konversationsthema, **Erstellen Sie eine Serviceanfrage** , Mit dem Endanwender eine Serviceanfrage mit übermitteln können Virtual Agent Chatbot.
Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Playbook für Serviceanfragen	Zeigen Sie eine Liste ähnlicher Anforderungen nach Standort an, ohne nach Anforderungen suchen oder das Playbook verlassen zu müssen.
Konfigurieren Mobile Agent Für Playbook für Serviceanfragen	(Optional) Installieren Sie Kundenservice Mobile und Playbook für Serviceanfragen Plugins, mit denen Service Desk-Mitarbeiter von Behörden Serviceanfragen außerhalb des Notfalls im nachverfolgen können Mobile Agent.

Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren Playbook für Serviceanfragen Anwendung (sn_GSM_srvc_req).Die Anwendung enthält Demodaten und installiert alle zugehörigen ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, die noch nicht installiert sind.

Vorbereitungen

- Vergewissern Sie sich, dass die Anwendung und alle zugehörigen ServiceNow Store-Anwendungen über gültige Berechtigungen für ServiceNow verfügen. Weitere Informationen finden Sie unter Berechtigung für abrufen ServiceNow Produkt oder Anwendung an.
- Bestimmte Funktionen in Playbook für Serviceanfragen Anwendung ist basierend auf verfügbar ServiceNow Berechtigungen und erfordern möglicherweise die Installation anderer ServiceNow Anwendungen und Aktivierung bestimmter Plugins.

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

Hinweis:
Installieren Sie Playbooks für Kundenservice-Management Anwendung zum Aktivieren der Playbook-Experience.

- Überprüfen Sie Playbook Für Serviceanfragen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Tabelle „Serviceanfrage“ [sn_GSM_Service_Request_Case] wird mit installiert Playbook für Serviceanfragen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Playbook für Serviceanfragen Anwendung (sn_GSM_srvc_req) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

   In der Liste neben **Installieren** Schaltfläche, werden die verfügbaren Versionen angezeigt.
3. Wählen Sie eine Version aus der Liste und dann **Installieren** aus.

   Im angezeigten Dialogfeld „Installationsdetails überprüfen“ werden alle Abhängigkeiten aufgeführt, die zusammen mit Ihrer Anwendung installiert werden.
4. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, folgen Sie den Links zum ServiceNow Store, um zusätzliche Berechtigungen für Abhängigkeiten zu erhalten.
5. **Wahlweise:** Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie diese installieren möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Demodaten laden**.
   Demodaten sind die Beispieldatensätze, die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Laden Sie die Demodaten, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren.
6. Wählen Sie **Installieren** aus.

Konfigurieren Mobile Agent Für Playbook für Serviceanfragen

Installieren Sie Kundenservice Mobile und Playbook für Serviceanfragen Plugins, mit denen Service Desk-Mitarbeiter von Behörden Serviceanfragen außerhalb des Notfalls im nachverfolgen können Mobile Agent. Sie können dann die Rollen konfigurieren.

Führen Sie als Anwender mit der Administratorrolle die folgenden Konfigurationsaufgaben aus, um einzurichten Mobile Agent Anwendung.

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

Administratoraufgaben für Mobile Agent App-Konfiguration

Aufgabe	Beschreibung
Installieren Sie die Playbook-Anwendung für Serviceanfragen	Installieren Playbook für Serviceanfragen(sn_GSM) aus dem ServiceNow® Store.
Plugin „Kundenservice Mobile“ aktivieren (com.sn_csm_mobile)	Sie können das Plugin Kundenservice Mobile (com.sn_csm_mobile) über das geführte Setup für Kundenservice-Management aktivieren.
(Optional) Activate Field Service Management Plugin (Com.snc.work_Management)	Installieren Sie Außendienst-Management Plugin zum Anzeigen der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“. Weitere Informationen finden Sie unter Integration mit Außendienst-Management.
Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen für den öffentlichen Sektor Mobile Agent App	Konfigurieren Sie Anwenderrollen, damit Behördendienstmitarbeiter auf zugreifen können Mobile Agent App. Dieser Schritt ist obligatorisch, damit Behördendienstmitarbeiter mit der App arbeiten können.

Sobald die mobile Kundenservicemanagement-Anwendung aktiviert und konfiguriert ist, können Service Desk-Mitarbeiter herunterladen ServiceNow Mobile Agent Auf ihren Mobilgeräten und Zugriff ServiceNow Instanzen.

Konfigurieren Sie Rollen und Berechtigungen für den öffentlichen Sektor Mobile Agent App

Konfigurieren Sie Anwenderrollen für Service Desk-Mitarbeiter von Behörden, um auf zuzugreifen Mobile Agent App. Dieser Schritt ist obligatorisch, damit Behördendienstmitarbeiter mit der App arbeiten können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Geben Sie im Navigationsfilter ein **sys_sg_Applet_Launcher.list** Zum Öffnen der Tabelle „Applet-Startprogramme“ [sys_sg_Applet_Launcher].
2. Wählen Sie in der Tabelle Startprogramm-Bildschirme die aus **Fälle** Datensatz.
   Der Datensatz „erforderliche Rollen“ darf nur die Rolle „Kundenservice-Mitarbeiter“ (sn_customerservice_Agent) enthalten.
3. **Wahlweise:** Wechseln Sie bei entsprechender Aufforderung von der Anwendung Global zur Anwendung Customer Service Mobile.
4. Wählen Sie das Bearbeitungssymbol ( ) Unter erforderliche Rollen und fügen Sie die folgenden Rollen hinzu:
   - sn_GSM.Agency_Manager
   - sn_gsm.government_service_manager
   - sn_GSM.constituent_Agent
   - sn_GSM.Business_Agent

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

- sn_GSM.Agency_constituent_Agent
- sn_GSM.Agency_Agent

5. Wählen Sie Aus **Fertig** Zum Speichern der Rollen.
   Service Desk-Mitarbeiter mit den oben genannten Rollen können sich jetzt bei anmelden Mobile Agent Und arbeiten an Serviceanforderungsfällen, die ihnen zugewiesen sind.

Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen Sie eine Servicedefinition zur Verwendung mit Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Servicedefinitionen sind Datensätze, die verwendet werden, um Details zu einem Service zu speichern, der Endankunden zur Verfügung steht. Sie können Servicedefinitionen für jeden öffentlichen Service erstellen, der von Ihrer Regierungsbehörde angeboten wird.

Nach dem Upgrade auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich V8.0, angebotene Services, eine Erweiterung des Produktmodells, wird nicht mehr zur Modellierung von Behördenservices verwendet. Erhaltene Services, eine Erweiterung des verkauften Produkts, werden nicht mehr zum Modellieren der staatlichen Services verwendet, die an Beteiligte gewährt/geliefert wurden. Die Tabelle „Servicedefinition“ wird verwendet, um alle öffentlichen Services zu modellieren, die von Regierungen angeboten werden. Die folgenden Felder aus der Tabelle „angebotene Services“ werden entfernt und durch Servicemodell-Felder ersetzt:

- Typ
- Status
- Anzahl
- Periodenanfangsdatum
- Periodenenddatum
- Gerichtsbarkeit
- Kategorie
- Unterkategorie
- Zahlungsquelle

Wichtig:
Beim Upgrade auf Vancouver müssen alle Daten in den Tabellen „angebotene Services“ und „erhaltene Services“ manuell in die Tabelle „Servicedefinition“ migriert werden. Sie können dies tun, indem Sie für jeden Eintrag in der Tabelle „angebotene Services“ eine Servicedefinition erstellen. Daten zu angebotenen Services und erhaltenen Services sind erst nach Abschluss dieses Schritts in der Anwendung zugänglich. Dies ist eine optionale Aufgabe für vorherige Releases.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinitionen**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Geben Sie die Details für die Servicedefinition ein.

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

Formular „Servicedefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name der Servicedefinition.
ID	Vom System generierter eindeutiger Bezeichner für die Servicedefinition.
Aufgabentyp	Tabelle, die der Servicedefinition zugeordnet ist. Wählen Sie eine Fall- oder Aufgabentabelle basierend auf dem Service aus.
Anzeigen	Ansicht, die für den ausgewählten Service geladen werden soll.
Vorlage	Feldwerte, die standardmäßig im Formular verwendet werden sollen, wenn ein Fall oder eine Aufgabe erstellt wird.
Kategorie	Servicedefinitionskategorie für einen öffentlichen Service.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.
5. Wählen Sie den neuen Servicedefinitionsdatensatz aus.
6. Wählen Sie im Feld Standardtabellenwerte die Option aus **Servicedefinition** .
7. Wählen Sie das Suchsymbol aus , Und wählen Sie im Auswahlmenü die neue Servicedefinition aus.
8. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Servicedefinition wird jetzt erstellt und kann mit jedem der Playbooks in verwendet werden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Konfigurieren Sie ein anwenderdefiniertes Playbook in Playbook für Serviceanfragen

Mit anwenderdefinierten Playbooks und Servicedefinitionen können Sie den Standard anpassen Playbook für Serviceanfragen Anwender-Experience zur Interaktion mit Ihren gewünschten Behörden-Workflows. Nach dem Erstellen einer Servicedefinition können Sie der Definition ein Playbook zuordnen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Bevor Sie mit diesem Verfahren beginnen, müssen Sie eine Servicedefinition erstellen, der Sie Ihr Playbook zuordnen können. Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Fall Erstellen** Auf dem Bildschirm „Falltypauswahl“ zeigt das System den neuen Falldatensatz an und startet das Playbook, das dem Service zugeordnet ist, auf einer Registerkarte auf der Datensatzseite.

Hinweis:
Dies ist eine optionale Aufgabe.

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen neuen Prozess** Geben Sie die Details des Playbooks ein, und wählen Sie aus **Wählen Sie einen Auslöser aus** .
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü einen Auslösertyp aus.
   Ihr Auslösertyp ist die Servicedefinition, die Sie kürzlich erstellt haben.
4. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Designer** .
   Prozessautomatisierungs-Designer ist jetzt geöffnet.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Fügen Sie eine neue Spalte hinzu** Um Ihrem Prozess eine Spalte hinzuzufügen.
   Weitere Informationen zu Spuren im Prozessautomatisierungs-Designer finden Sie unter Stages and activities .
6. Wählen Sie Aus **Aktivieren** Nachdem Sie den Prozess gemäß Ihren Spezifikationen erstellt haben.
   Das Playbook wird jetzt veröffentlicht, um es bei Auslösung auszuführen.
7. Navigieren zu **Alle** > **System-UI** > **UI-Richtlinien**an.
   Sie müssen die UI des Playbook-Datensatzgenerators bearbeiten, das das erste Formular ist, das ein Service Desk-Mitarbeiter beim Erstellen eines Falls sieht.
8. Wählen Sie **Neu**.
9. Wählen Sie Aus **Serviceanfrage** In **Tabelle** Dropdown-Menü, und geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die Ihre neue UI-Richtlinie beschreibt.
10. Fügen Sie die erforderlichen Bedingungen unter hinzu **Zeitpunkt der Anwendung** Und **Skript** Registerkarten , und wählen Sie aus **Übermitteln** .
    Ihre UI-Richtlinie und Ihr Playbook wurden jetzt erstellt.

Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Playbook für Serviceanfragen

Die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze verwendet den Namen und die Beschreibung vorhandener Fälle, um eine Liste der Fälle anzuzeigen, die dem aktuellen Fall zugeordnet sind, sodass ein Service Desk-Mitarbeiter bestimmen kann, ob der aktuelle Fall ein Duplikat eines vorhandenen Falls ist. Ähnliche Datensätze können auch hilfreiche Informationen zu einem aktuellen Fall liefern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Prozessautomatisierung** > **Prozessautomatisierungs-Designer**an.
2. Wählen Sie Aus **Serviceanfrage** .
3. Wählen Sie unter Aufnahme die Option aus **Fügen Sie Aktivität Hinzu** .
4. Auswahlvorgang**Playbooks für Customer Service Management** > **Ähnliche Datensätze**
5. Wählen Sie unter Startzeitpunkt die Option aus **Mit Vorherigem** Aus der Dropdown-Liste.
6. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie alle Eigenschaften an** , Dann **Automatisierung** .
7. Wählen Sie den Pfeil neben Datensatz, und wählen Sie aus **Auslöser: Serviceanfrage** > **Serviceanforderungsdatensatz**an.
8. Wählen Sie unter Bedingungen die Option aus **Phase** > **ist nicht** > **Aufnahme**an.
9. Umschalter **Erweitert** In der oberen rechten Ecke des Bildschirms.

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

10. Wählen Sie Aus **Experience** , Und legen Sie die zugeordnete Tabelle auf „Serviceanfrage“ fest.
11. Legen Sie den zugehörigen Datensatz auf fest **Auslöser: Serviceanfrage** > **Serviceanforderungsdatensatz**
12. **Wahlweise:** Zum Festlegen von Parametern für.
13. Legen Sie den Titel auf fest **Diese Aktivität** > **Bezeichnung**an.
14. Wählen Sie Aus **Fertig** , Und wählen Sie dann aus **Aktivieren** .

Ergebnisse

Die UI-Aktivität „ähnliche Datensätze“ ist jetzt konfiguriert, und das Modal sollte jetzt angezeigt werden, wenn Sie eine neue oder eine vorhandene öffnen Playbook für Serviceanfragen.

Richten Sie ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Ändern Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zum Anzeigen der Listen, Module und Formularfelder für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Bestimmte Funktionen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Konfiguration für die Verwendung mit erforderlich Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich:

- Listenmenü
- Zielseite für öffentlichen Sektor
- Kundenzentrale

Bestimmte Funktionen, z. B. automatischer Umbruch, Welche Seiten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs vertikal neu strukturieren, wenn Sie vergrößern, sind automatisch auf Seitenebene verfügbar. Administratoren können den automatischen Umbruch jedoch für ausgewählte Experiences, Seiten oder den gesamten konfigurierbaren Arbeitsbereich deaktivieren. Informationen zum Deaktivieren dieser Funktion finden Sie unter Reflow for Configurable Workspace .

Hinweis:
Sie können das geführte Setup verwenden, um diese konfigurierbaren Arbeitsbereichsfunktionen zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Digital Services Core für den öffentlichen Sektor mithilfe des geführten Setups .

Konfigurieren Sie das Listenmenü für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Fügen Sie dem Listenmenü in Menüoptionen für den öffentlichen Sektor hinzu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

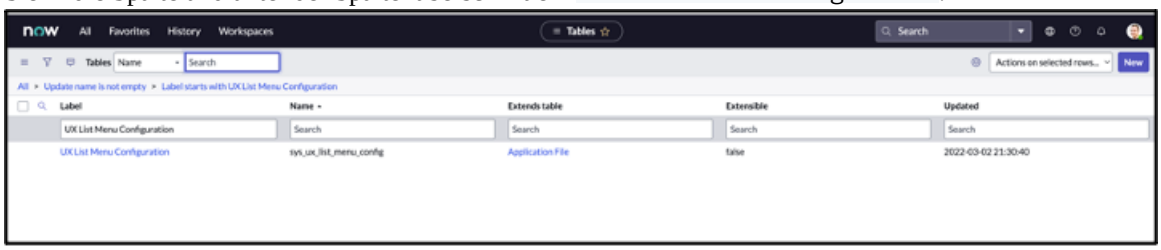
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Zum Konfigurieren des Listenmenüs können Sie dieses Verfahren ausführen oder verwenden Geführtes Setup Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung.

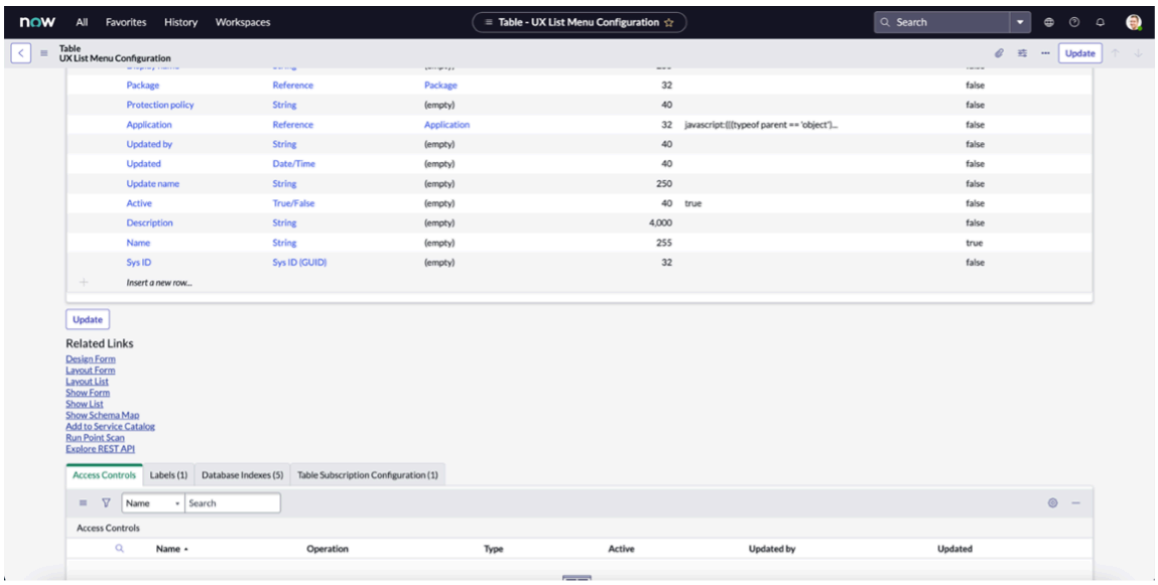
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Prozedur

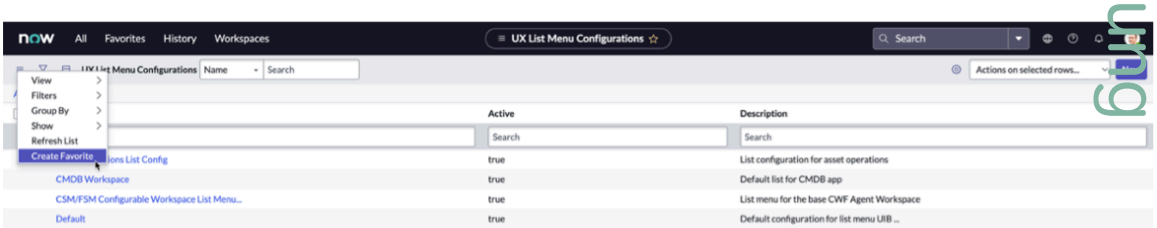
1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie in der Tabelle Tabellen [sys_DB_object] die aus **Suchen** Symbol neben **Bezeichnung** Geben Sie in die Spalte und unter der Spaltenüberschrift ein UX-Listenmenükonfiguration .



3. Wechseln Sie in der Tabelle „UX-Listenmenü-Konfigurationsliste“ zu **Zugehörige Links** Und wählen Sie aus **Liste Anzeigen.**



4. **Wahlweise:** Wählen Sie im Kontextmenü die Option aus **Favoriten Erstellen** Um ein Lesezeichen für die Tabelle „UX-Listenmenükonfigurationen“ zu setzen, damit Sie schnell darauf zugreifen können, wenn Sie später Änderungen vornehmen müssen.



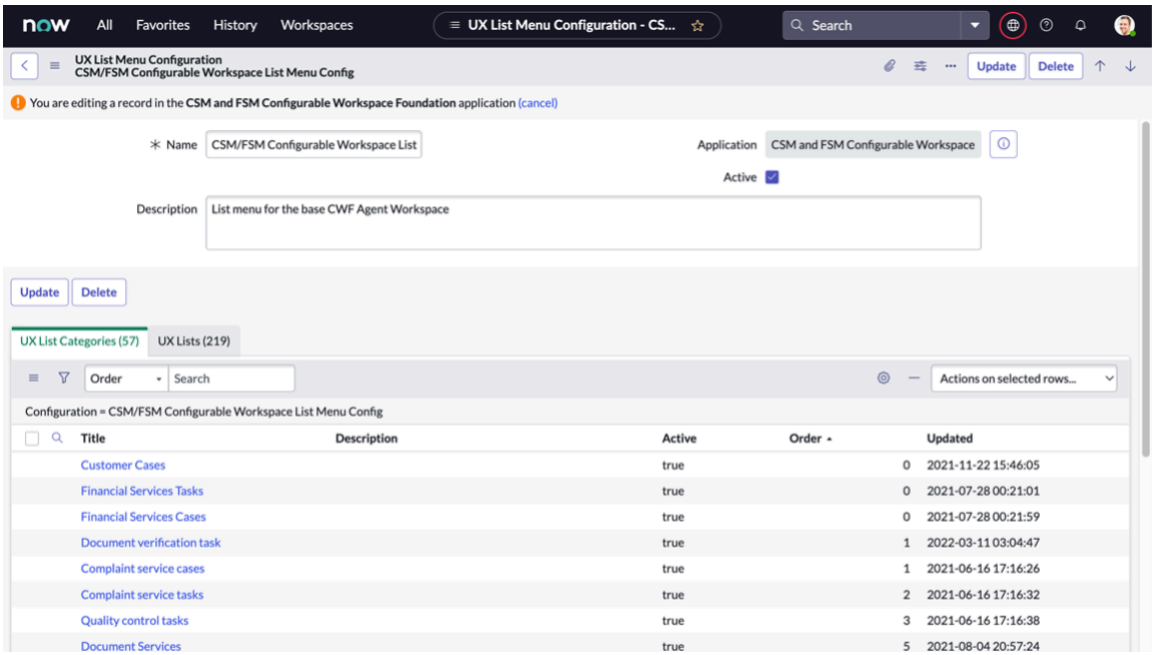
(Optional)

5. Entfernen Sie die Kategorien, die nicht für gelten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Automatische Übersetzung

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

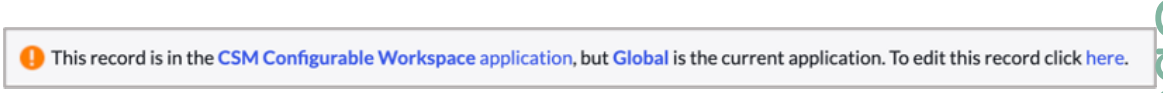
a. Wählen Sie aus **Listenmenü für konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich** Zeichnen Sie auf, und wechseln Sie zu **UX-Listenkategorien** Registerkarte.



b. Wählen Sie für jede der folgenden Kategorien den Kategoriedatensatz aus, und ändern Sie den Wert aktiv in falsch:

Hinweis:

Wenn die folgende Meldung angezeigt wird, wählen Sie aus **Hier** Zum Bearbeiten der Seite.



- Fälle
- Management schwerwiegender Probleme
- Aufgaben
- Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs)
- Incidents
- Probleme
- Change
- Anforderungen
- Katalogaufgaben
- CMDB
- Konversationsüberwachung

Nächste Maßnahme

Konfigurieren Sie die Zielseite für den öffentlichen Sektor mit UI Builder an.

Automatische Übersetzung

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

Zielseite für den öffentlichen Sektor mit UI Builder konfigurieren

Verwenden Sie UI Builder Zum Ändern bestimmter Felder auf der Zielseite für den öffentlichen Sektor von Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

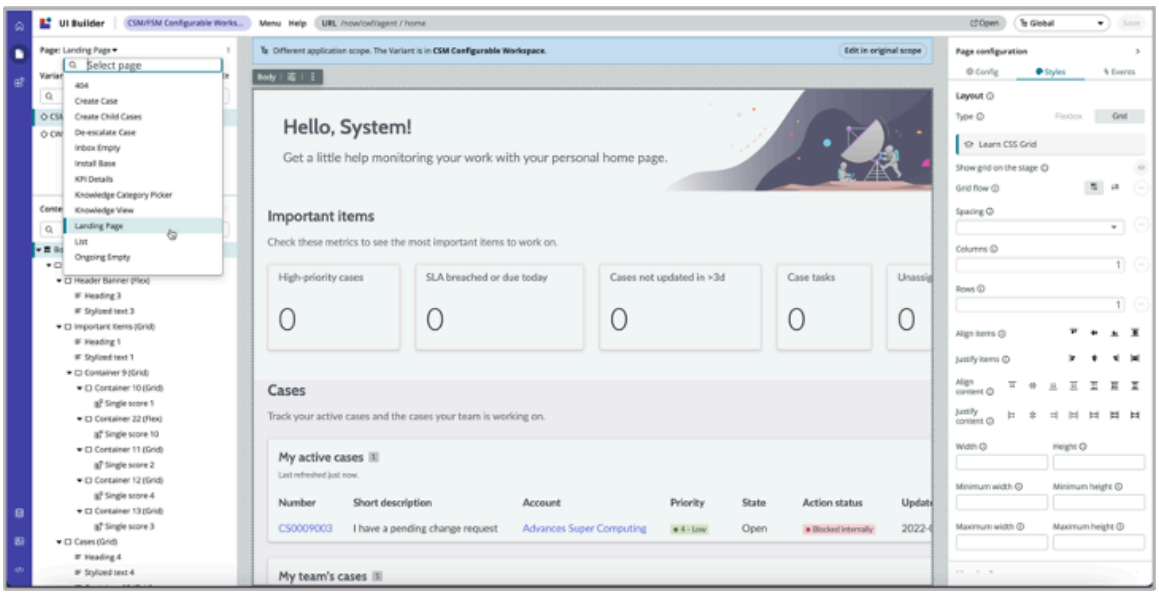
Die Kundenservice-Management (CSM) Die Zielseite bietet Service Desk-Mitarbeitern einen Überblick über ihre neuen, zugewiesenen und Fälle mit hoher Priorität sowie die ihren Gruppen zugewiesenen Fälle. Ersetzen Sie bestimmte Felder auf der Zielseite durch Felder, die für relevant sind Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Je nach Bedarf können Sie auch andere Felder hinzufügen oder ändern. Weitere Informationen zur Verwendung von UI Builder zum Ändern von Seiten finden Sie unter Mit Seiten arbeiten .

Prozedur

1. Navigieren Sie zu **Alle** Und geben Sie im Filter ein **UI Builder** .
2. Wählen Sie Aus **UI Builder** .
3. Navigieren Sie zu Kundenservice-Management (CSM) Zielseite:

   a. Wählen Sie in der Liste **Meine Experiences** die Option **CSM/FSM – Konfigurierbarer Arbeitsbereich** aus.

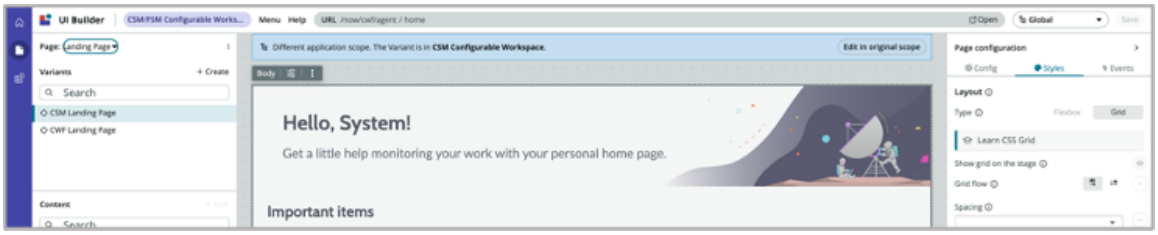
   b. In **UI Builder** , Navigieren Sie zu **Seite** > **Zielseite** Und wählen Sie aus **CSM-Zielseite** .



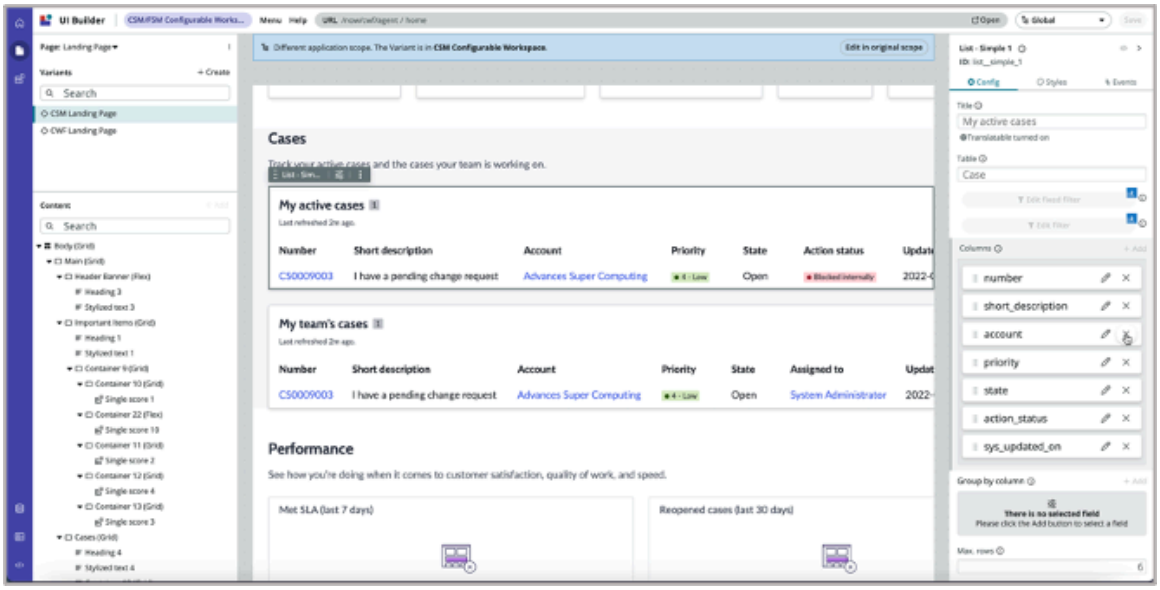
Automatische Übersetzung

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

c. Wählen Sie in der Meldung, die oben auf der Seite angezeigt wird, **Im ursprünglichen Umfang bearbeiten** aus.



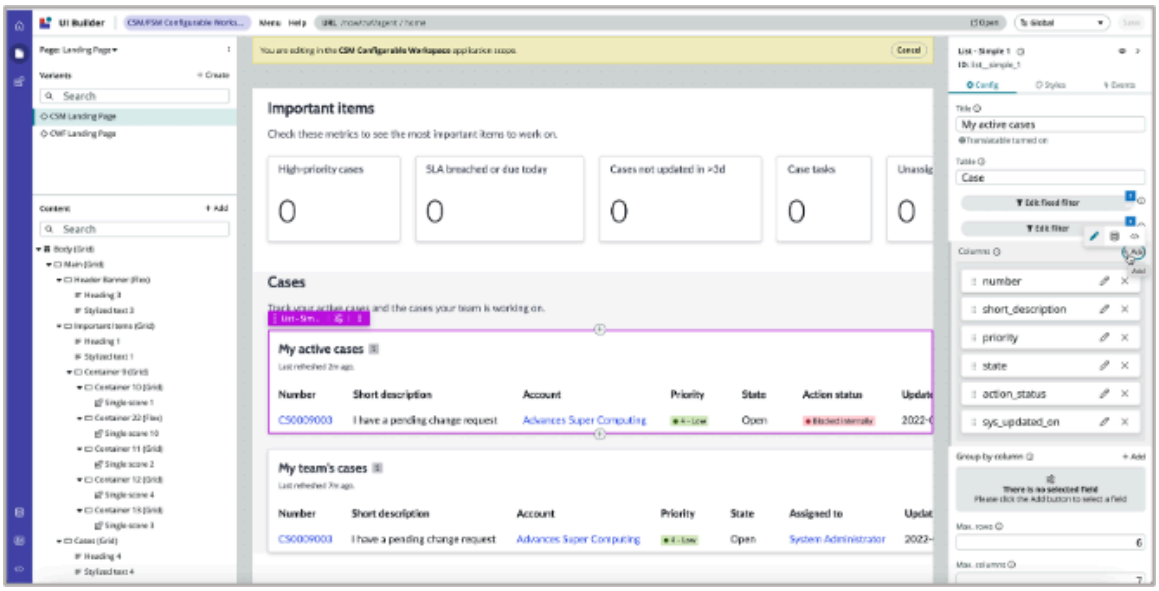
4. In Kundenservice-Management (CSM) Zielseite wählen Sie aus **Meine aktiven Fälle** Komponente und in **Konfiguration** Löschen Sie im Konfigurationsbereich auf der Registerkarte **Account** Feld aus dem **Spalten** .



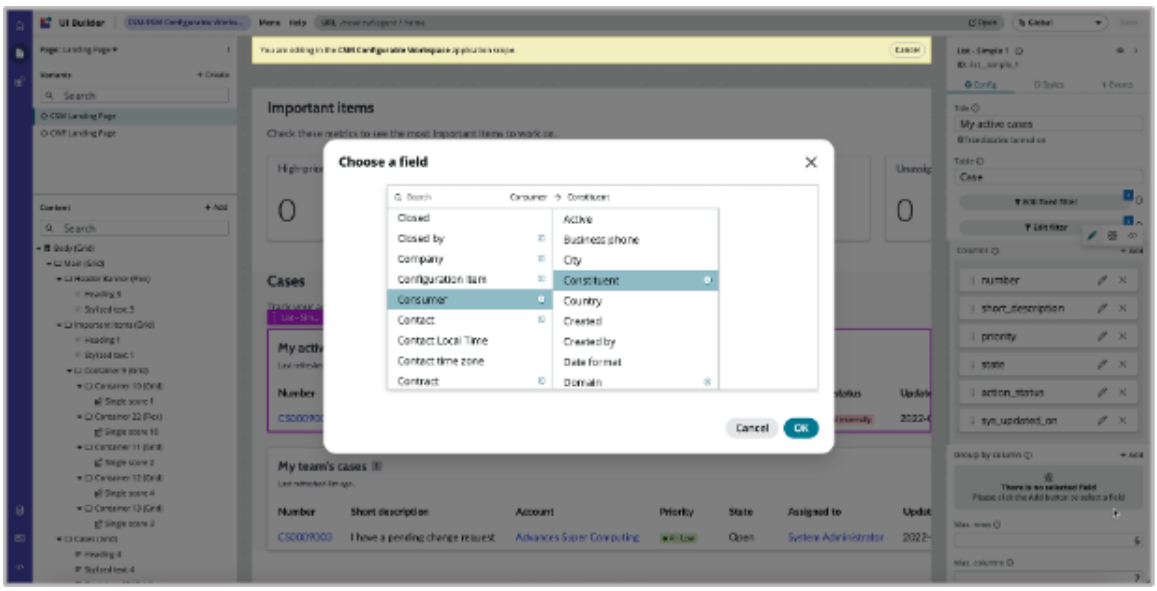
5. Fügen Sie das Feld **Beteiligter** hinzu:

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

a. Wählen Sie im Konfigurationsbereich in der Liste **Spalten** die Option **+Hinzufügen** aus, um die Feldauswahl zu öffnen.

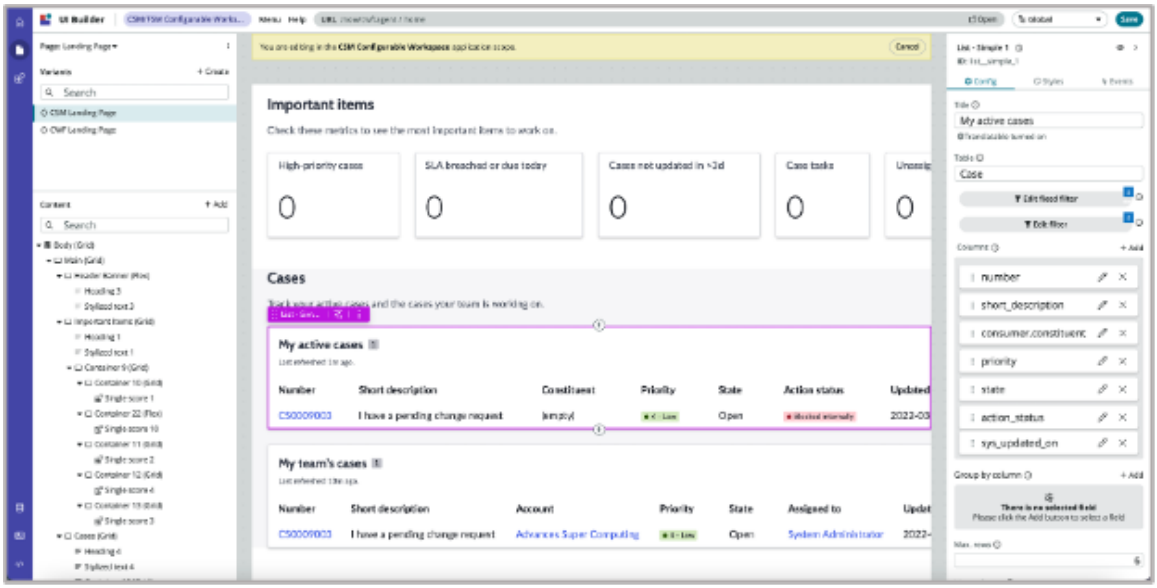


b. Wählen Sie in der Liste Feld auswählen die Option aus **Verbraucher** > **Beteiligter**, Und wählen Sie dann aus **OK** .



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

c. Ordnen Sie im Konfigurationsbereich die Spalten neu an, indem Sie **consumer.constituent** unter **short.description** verschieben.



6. Wiederholen Sie die Schritte 3 und 4, um die Komponente **Fälle meines Teams** zu ändern.
7. Nehmen Sie nach Bedarf weitere Seitenänderungen vor.
8. Wählen Sie Aus **Speichern** Zum Speichern der Änderungen an der Zielseite.

Aktivieren Sie die Kundenzentrale, um Profilinformationen anzuzeigen

Installieren Sie die Kundenzentrale mit Kundenservice Geführtes Setup, damit Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über Informationen zu Beteiligten, Unternehmen oder Behörden in digitalen Services für den öffentlichen Sektor erhalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kundenzentrale zeigt alle Kontaktpunkte, die ein Bürger, ein Unternehmen oder eine Behörde mit einem Regierungszentrum oder einer Behörde hat, in Form von Informationskarten an. Weitere Informationen zur Kundenzentrale und zur Funktionsweise mit finden Sie Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Siehe Customer Central .

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Im Abschnitt **Kundenzentrale: Kundeninformationen für konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich** , Suchen Sie die Liste der Aufgaben zum Einrichten des konfigurierbaren Arbeitsbereichs.
3. Wählen Sie Aus **Aktivieren Sie Die Kundenzentrale** Um das Plugin zu installieren.

   Nach der Installation ist eine der folgenden Registerkarten im Interaktionsdatensatz verfügbar:

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

- Die **Informationen Zum Beteiligten** Registerkarte, wenn **Beteiligter** Registerkarte ist ausgefüllt.
- Die **Geschäftsinformationen** Registerkarte, wenn **Geschäft** Registerkarte ist ausgefüllt.
- Die **Behördeninformationen** Registerkarte, wenn **Behörde** Registerkarte ist ausgefüllt.

Sie können bei Bedarf weitere Änderungen an diesem Layout vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Ansicht „Kundeninformationen“ mit dem konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich .

Umbenennen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Elemente zur Verwendung im öffentlichen Sektor nach dem Upgrade

Nach dem Upgrade Ihrer Instanz können Sie bestimmte Elemente in neu benennen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Zur Verwendung im öffentlichen Sektor.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bestimmte Menüs und Menüelemente in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sind für die Verwendung im öffentlichen Sektor neu gekennzeichnet. Nach dem Upgrade Ihrer Instanz werden diese Elemente jedoch auf die ursprünglichen Bezeichnungen zurückgesetzt, die für verwendet wurden Kundenservice-Management (CSM). Sie können die folgenden Elemente für die Verwendung im öffentlichen Sektor umbenennen, indem Sie sie in den UX-Listenkategorien für Kunden- und Serviceorganisationen ändern.

Bezeichnungsänderungen im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für den öffentlichen Sektor

CSM-Bezeichnung	Ändern Sie die Bezeichnung für den öffentlichen Sektor
Accounts	Geschäfte
Verbraucher	Beteiligte
Geschäftsstandort	Interne Behörde
Externe Geschäftsstandorte	Externe Behörde
Externe Mitarbeiter der Serviceorganisation	Externe Beschäftigte

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemdefinition** > **Tabellen**an.
2. Wählen Sie im Kontextmenü Tabellen die Option aus **Bezeichnung** Und in **Suchen** Eingabefeld *UX-Liste Um nach Listen zu suchen, wählen Sie den UX-Listenkategorie-Datensatz aus.
3. Scrollen Sie im Datensatz „UX-Listenkategorie“ nach unten zum Abschnitt zugehörige Links, und wählen Sie aus **Liste Anzeigen** .
   a. Wählen Sie in UX-Listenkategorien die aus **Kunde** Datensatz.
   b. Wechseln Sie im Formular „UX-Listenkategorie für Kunden“ zum Abschnitt „UX-Listen“, und wählen Sie aus **Verbraucher** Datensatz.
   c. In **Titel** Feld des Formulars „UX-Listenkategorie für Verbraucher“, Change Verbraucher Bis Beteiligte Und wählen Sie aus **Aktualisieren** .

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

4. Wählen Sie in UX-Listenkategorien die aus **Accounts** Datensatz.
   a. In **Titel** Feld des Formulars „UX-Listen-Accounts“, ändern `Accounts` Bis `Unternehmen` .
   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
5. Wählen Sie in UX-Listenkategorien die aus **Serviceorganisationen** Datensatz.
   a. In **Titel** Feld des Formulars „UX-Liste Serviceorganisationen“, Change `Serviceorganisationen` Bis `Behörde` .
   b. Wählen Sie **Aktualisieren**.
6. Wechseln Sie im Formular UX-Listenkategorie für Behörden zum Abschnitt „UX-Listen“, und gehen Sie wie folgt vor:
   a. Wählen Sie aus **Interner Geschäftsstandort** Datensatz.
   b. In **Titel** Feld des Formulars „UX-Liste – Interner Geschäftsstandort“, Change `Interner Geschäftsstandort` Bis `Interne Behörde` .
   c. Wählen Sie **Aktualisieren**.
   d. Kehren Sie zum Abschnitt „UX-Listen“ zurück, und wiederholen Sie die Schritte a bis c für **Externer Geschäftsstandort** Datensatz.
   In **Titel** Feld, ändern `Externer Geschäftsstandort` Bis `Externe Behörde` .
   e. Kehren Sie zum Abschnitt „UX-Listen“ zurück, und wiederholen Sie die Schritte a bis c für **Externe Mitarbeiter Der Serviceorganisation** Datensatz.
   In **Titel** Feld, ändern `Externe Mitarbeiter Der Serviceorganisation` Bis `Externe Mitarbeiter` .

Benennen Sie Portalelemente des Business-Service-Standorts nach dem Upgrade für die Verwendung im öffentlichen Sektor um

Mit dem geführten Setup können Sie die Seite „Geschäftsstandortdetails“ im Portal für Geschäftsstandortservices optional ändern, um während der Konfiguration unter Verwendung von Begriffen für digitale Services des öffentlichen Sektors in „Details zum Behördenstandort“ umbenannt zu werden.

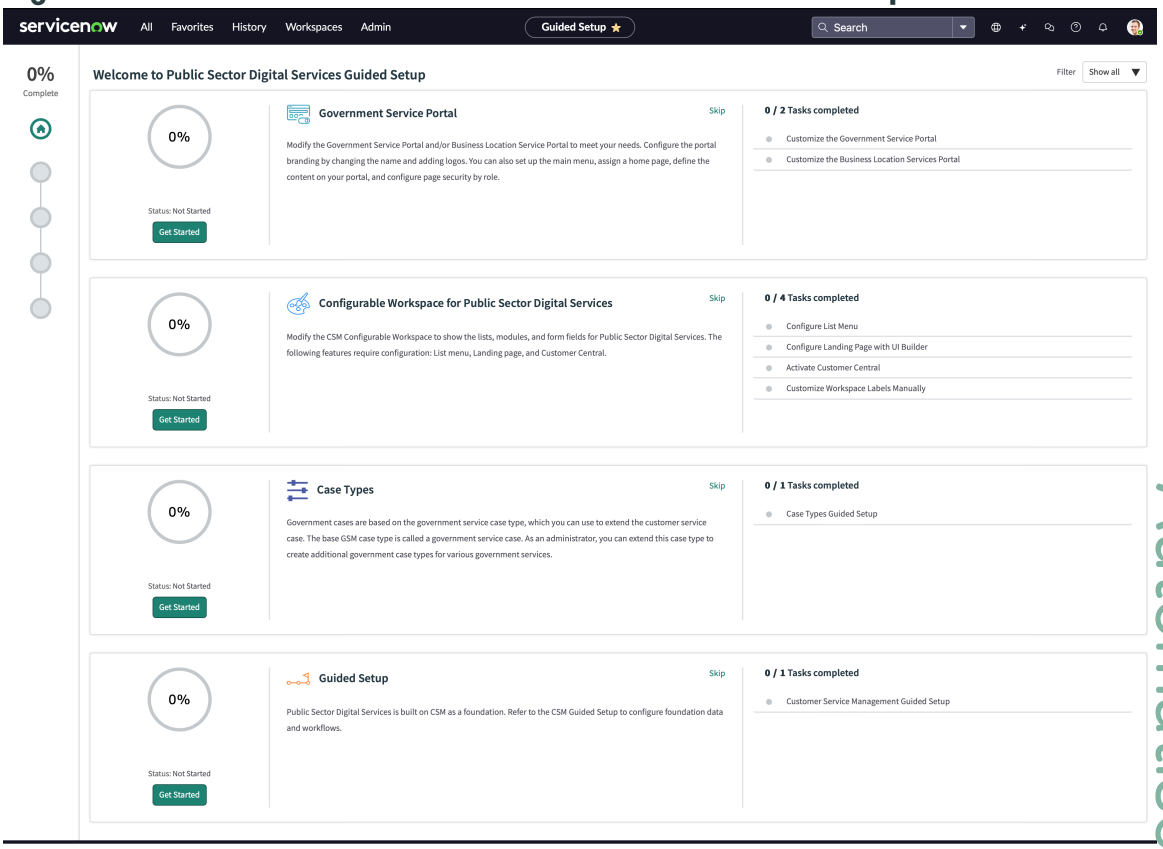
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Skript benennt die Seite „Geschäftsstandortdetails“ im Portal „Geschäftsstandortservices“ in „Agenturdetails“ um. Verweise auf „Geschäftsstandorte“ werden in „Agenturen“ geändert. Der Abschnitt „Installationsbasis“ der Seite wird in „erhaltene Elemente“ geändert. Der Abschnitt „Produkte“ wird entfernt. Es gibt keinen entsprechenden Anwendungsfall in digitalen Services des öffentlichen Sektors.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup**an.
2. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Um mit der Konfiguration zu beginnen.

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

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Seite Für Geführtes Setup



Auf der Setup-Seite werden die verschiedenen Kategorien von Konfigurationsaufgaben angezeigt, die abgeschlossen werden sollen.

3. Wählen Sie Aus **Erste Schritte** Unter der Kategorie Portal für Behördendienste.
4. Wählen Sie Aus **Passen Sie das Portal für Geschäftsstandortservices an** .
5. Führen Sie die Schritte aus, um die Aufgabe „geführtes Setup“ abzuschließen.

Konfigurieren Sie Fallmanagement in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Richten Sie Fallverwaltungsfunktionen ein, damit Service Desk-Mitarbeiter und Beteiligte bei Bedarf Fälle erstellen und an der Lösung dieser Fälle arbeiten können. Erstellen Sie die erforderlichen Falltypen, um bestimmte Arten öffentlicher Services, Probleme und Anforderungen zu verarbeiten. Konfigurieren Sie Servicedefinitionen, um Verbindungen zwischen Produkten, Services und Falltypen zu erstellen.

Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren

Unabhängig davon, ob Sie ein Behördenanbieter sind, der mit anderen Behörden kommuniziert, oder ein Behördenanbieter, der sich mit ihren Beteiligten verbindet, können Sie eine Integration zwischen mehreren Arten von Instanzen mit einrichten Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Anwendung Service Bridge für PSDS (sn_sb_psds) installieren, mit der Sie verwenden können Service Bridge Für Anbieter.

Automatische Übersetzung

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle**an.
2. Suchen Sie nach Service Bridge Für PSDS-Anwendung (sn_sb_psds) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

   Diese Liste gibt für jedes abhängige Plugin und jede Anwendung an, ob es installiert wird, bereits installiert ist oder installiert sein muss. Wenn Plugins oder Anwendungen installiert werden müssen, müssen Sie sie installieren, bevor Sie installieren können Service Bridge Für PSDS.
4. Wenn Demodaten verfügbar sind und Sie sie installieren möchten, klicken Sie auf **Demodaten laden**. Demodaten enthalten die Beispieldatensätze, die die Anwendungsfunktionen für allgemeine Anwendungsfälle beschreiben. Das Laden von Demodaten wird empfohlen, wenn Sie die Anwendung zum ersten Mal auf einer Entwicklungs- oder Testinstanz installieren. Wenn Sie die Demodaten nicht während der Installation laden, stehen sie nicht zum späteren Laden zur Verfügung.
5. Wählen Sie **Installieren** aus.

Installieren und konfigurieren Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Anwendung „Service Bridge für PSDS“ einzurichten und zu konfigurieren.

Service Bridge für Provider einrichten

Aufgabe	Verknüpfung
Installieren Sie Service Bridge Für PSDS-Anwendung.	Weitere Informationen finden Sie unter Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren.
Richten Sie ein Portal für Behördendienstleistungen, Das Verbraucherportal für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.	Weitere Informationen finden Sie unter Portal für Behördendienstleistungen anpassen.
Richten Sie einen neuen Anbieterdatensatz ein.	Weitere Informationen finden Sie unter Set up a Service Bridge provider record .
Richten Sie eine Service Bridge-Verbindung zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher ein.	Siehe Verbinden Sie eine Anbieterinstanz mit einer Verbraucherinstanz .
Zuweisen Service Bridge Rollen für Anbieter.	Weitere Informationen finden Sie unter User roles for providers .

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

Service Bridge für Provider einrichten (Fortsetzung)

Aufgabe	Verknüpfung
Erstellen Sie Katalog-Personas.	Weitere Informationen finden Sie unter Create catalog personas .
Erstellen Sie Remote-Auswahldefinitionen.	Siehe Create remote choice definitions in Service Bridge for Providers
Erstellen Sie Remote-Katalogelemente.	Weitere Informationen finden Sie unter Create remote catalogs in Service Bridge for providers .
Erstellen Sie Remote-Aufgabendefinitionen.	Weitere Informationen finden Sie unter Create a remote task definition in Service Bridge for Providers .
Erstellen Sie Transformationen.	Weitere Informationen finden Sie unter Create a transform in Service Bridge .
Aktualisieren Sie die Einstellungen für autorisierte Anwender.	Weitere Informationen finden Sie unter Update settings for authorized users .

Erstellen Sie Remote-Servicekatalogelemente in Service Bridge Für Anbieter für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Als Behördenanbieter können Sie Remote-Kataloge erstellen, um den Aufgabenerfüllungsprozess für Beteiligte zu automatisieren, die verwenden Portal für Behördendienstleistungen. Durch die Verwendung von Remote-Katalogen können Behördenanbieter die Entwicklung von Katalogen für gemeinsam genutzte Services in ihren Instanzen verwalten und Verbrauchern Remote native Katalogelemente in ihren Instanzen bereitstellen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Remote-Datensatzersteller in Service Bridge Für Anbieter sind Serviceanforderungskatalogelemente, die Remote in Verbraucherinstanzen veröffentlicht werden und die Variablen enthalten, die die Informationen bestimmen, die ein Verbraucher bereitstellen kann oder muss, um eine Anforderung zu übermitteln. Sie ermöglichen es Ihrem Verbraucher, Anbieterservices über seinen Servicekatalog anzufordern, indem er einen Datensatz für die Anbieteraufgabe in der Instanz des Anbieters automatisch generiert und die Aufgabe „Fall erstellen“, „Incident erstellen“ oder „Change-Anforderungserfüllung erstellen“ auslöst, wenn eine Anforderung übermittelt wird.

Durch die Verwendung von Remote-Katalogen können Behördenanbieter die Entwicklung von Katalogen für gemeinsam genutzte Services in ihren Instanzen verwalten und Beteiligten Remote native Katalogelemente in ihren Instanzen bereitstellen. Der Remote-Katalog wird in der Instanz des Anbieters verwaltet und selektiv über autorisierte Anwender verfügbar gemacht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Hinweis:
Stellen Sie sicher, dass der Katalogbereich auf Global festgelegt ist.

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

Prozedur

1. Melden Sie sich bei der Anbieterinstanz an, und navigieren Sie zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Administration** > **Remote-Katalogelemente**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines neuen Katalogelements.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „neuer Datensatz des Remote-Datensatzerstellers“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Remote-Datensatzersteller-Katalogelements.
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt.
Status	Zeigt den Status des Remote-Datensatzerstellers an. Wenn Sie einen Remote-Datensatzersteller erstellen, wird dieses Feld auf festgelegt **Entwurf** status. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, wenn Sie einen Remote-Datensatzersteller veröffentlichen, archivieren oder stilllegen.
Tabellenname	Tabellenname ist Anbieteraufgabe. Dies ist ein schreibgeschütztes Feld.
Flow	Wählen Sie einen der Standardeinstellungen aus Service Bridge Bereitgestellte Flows, oder erstellen Sie bei Bedarf einen eigenen Flow.
Aktiv	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das basierend auf den Aktionen „Veröffentlichen“, „Stilllegen“, „Archivieren“ oder „Löschen“ aktiviert ist.
Persona	Katalogpersonas, die Sie diesem Datensatzersteller zuweisen möchten.
Kompatibilität	Dieses Feld ist standardmäßig ausgefüllt. Es wird angezeigt Service Bridge Version, die vom Anbieter verwendet wird. Wenn der Verbraucher einen kompatiblen verwendet Service Bridge Version, Daten können zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen synchronisiert werden. Wenn der Verbraucher jedoch keine kompatible Version verwendet, können neue Berechtigungen erst aktiviert werden, wenn die entsprechende Version vorliegt Service Bridge Version wird aktualisiert.
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung für den Datensatzersteller.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung für den Datensatzersteller.

4. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse

Das Remote-Katalogelement wird jetzt erstellt und erstellt eine Anbieteraufgabe in der Anbieterinstanz. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Definitionen für Remote-Provider-Aufgaben finden Sie unter Erstellen Sie Remote-Aufgabendefinitionen in Service Bridge Für Anbieter in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Für weitere Informationen zu Datensatzerstellern in Service Bridge, Siehe Remote record producers in Service Bridge

Erstellen Sie Remote-Aufgabendefinitionen in Service Bridge Für Anbieter in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Als Behördenanbieter können Sie Remote-Aufgabendefinitionen erstellen, die die Zuweisung von Remote-Aufgaben an Ihren Beteiligten auslösen. Remote-Aufgaben stammen aus der Instanz des Behördenanbieters (wo sie automatisch einen zugehörigen Datensatz für Behördenfälle erstellen) und werden über den an Ihren Beteiligten übertragen Portal für Behördendienstleistungen, Damit Anbieter und Verbraucher Falldatensätze und -Details synchronisieren können.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Administration** > **Definitionen der Remote-Aufgaben**an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Remote-Aufgabendefinition“

Feld	Beschreibung
Name	Name des Datensatzes der Remote-Aufgabendefinition.
Anwendung	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld und wird standardmäßig basierend auf dem Anwendungsbereich festgelegt.
Status	Zeigt den Status der Remote-Aufgabendefinition an. Wenn Sie eine Remote-Aufgabendefinition erstellen, wird dieses Feld auf festgelegt **Entwurf** status. **Hinweis:** Dieses Feld wird automatisch aktualisiert, wenn Sie eine Remote-Aufgabendefinition veröffentlichen, archivieren oder stilllegen.
Anbietertabelle	Beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.
Verbrauchertabelle	Beliebige Aufgabentabelle, die Sie aus der Liste auswählen. Sie können beispielsweise eine Falltabelle oder eine Incident-Tabelle auswählen.

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

Feld	Beschreibung
Kompatibilität	Dieses Feld ist standardmäßig ausgefüllt. Es wird angezeigt Service Bridge Version, die vom Anbieter verwendet wird. Wenn der Verbraucher einen kompatiblen verwendet Service Bridge Version, Daten können zwischen Anbieter- und Verbraucherinstanzen synchronisiert werden. Wenn der Verbraucher jedoch keine kompatible Version verwendet, können neue Remote-Aufgabendefinitionen erst aktiviert werden, wenn die entsprechende Version verwendet wird Service Bridge Version wird aktualisiert.
SysID beibehalten	Wenn dieses Feld aktiviert ist, wird der eindeutige Bezeichner SysID verwendet, der dem übergeordneten Element zugeordnet ist, das die Remote-Aufgabe erstellt hat, und der übergeordneten Aufgabe zugewiesen, die für die Remote-Aufgabe in der Verbraucherinstanz erstellt wurde.
Anhänge senden	Wenn diese Option ausgewählt ist und dem übergeordneten Datensatz ein Anhang hinzugefügt wird, wird er an die Remote-Aufgabe gesendet.
Anhang in übergeordnetes Element kopieren	Wenn ein Anhang in einer Remote-Aufgabe enthalten ist, wird eine Kopie an den übergeordneten Datensatz gesendet.
Kurzbeschreibung	Kurze Informationen zu dieser Remote-Aufgabendefinition.
Beschreibung	Detailliertere Informationen zu dieser Remote-Aufgabendefinition.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Öffnen Sie diesen neuen Remote-Aufgabendefinitionsdatensatz.
6. Auf der **Eingehende Felder** Zugehörige Registerkarte klicken Sie auf **Neu** .
7. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Mit den eingehenden Feldern können Sie Daten von der Instanz des Verbrauchers empfangen, wenn eine Remote-Aufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

Hinweis:
Wenn die Werte des eingehenden Felds aktualisiert werden, werden die aktualisierten Informationen in einer Arbeitsnotiz im übergeordneten Datensatz angezeigt.

Formular „eingehendes Feld“

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Feldbezeichnung, die im Formular „Remote-Aufgabe“ angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und -Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Quellfeldnamens.

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

Feld	Beschreibung
Synchronisieren, wenn	Mit können Sie angeben, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe direkt aktualisiert wird. Sie können folgende Optionen auswählen: ○ **Einfügen:** Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe nur, wenn die Remote-Aufgabe anfänglich eingefügt wird. ○ **Einfügen oder Aktualisieren** : Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe jedes Mal, wenn die Remote-Aufgabe aktualisiert wird. ○ **Nie** : Das eingehende Feld aktualisiert ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe nie direkt. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow zum Konvertieren des eingehenden Werts vor dem Aktualisieren des Zielfelds verwendet wird. **Hinweis:** Unabhängig von der hier ausgewählten Option werden die Änderungen immer dann in einer Arbeitsnotiz im übergeordneten Datensatz berücksichtigt, wenn ein eingehendes Feld aktualisiert wird.
Registerkarte „Quellzuordnung“	Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Virtuell** Kontrollkästchen zum Definieren einer virtuellen Feldzuordnung.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Die Verbrauchertabelle, die Sie beim Erstellen der Remote-Aufgabendefinition ausgewählt haben.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an ein anderes gesendet wird ServiceNow Instanz. Quellfelder zulassen DOT-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen , Was nützlich ist, wenn zwischen keine Referenzdaten verfügbar sind ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um den Namen, die Klasse, die IP-Adresse und das Asset-Tag zu enthalten.
Registerkarte „Zielzuordnung“	Wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt:

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

Feld	Beschreibung
	○ Synchronisieren, wenn: Sie auswählen **Einfügen** Oder **Einfügen oder aktualisieren** . ○ Virtuell: Sie aktivieren dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle Feldzuordnung zu aktivieren.
Zieltabelle (schreibgeschützt)	Die Anbietertabelle, die Sie beim Erstellen der Remote-Aufgabendefinition ausgewählt haben.
Zielfeld	Feld aus der Zieltabelle, das an ein anderes gesendet wird ServiceNow Instanz. **Hinweis:** Wenn Sie eine virtuelle Feldzuordnung definieren, ist das Feld, das Sie in der Zieltabelle auswählen, nicht in der Quelltabelle vorhanden.
Aktiv	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
Virtuell	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Zuordnung virtueller eingehender Felder zu aktivieren. Ein virtuelles Feld ist ein Feld, das in der Zieltabelle vorhanden ist, aber nicht in der Quelltabelle vorhanden ist. Wenn eine Quelltabelle kein Feld enthält, das in einer Zieltabelle vorhanden ist, wird das Feld als virtuelles Feld konfiguriert. Die für das virtuelle Feld angegebenen Werte werden von der Quellinstanz an die Zielinstanz übergeben. Der Verbraucher kann eine Remote-Aufgabe erstellen, um Daten zu synchronisieren und den Wert des virtuellen Felds im zugehörigen Zielaufgabendatensatz zu aktualisieren. Das Zielfeld kann entweder mithilfe der Option „virtuell eingehend“ aktualisiert werden, die in beschrieben ist Create a transform in Service Bridge Oder mithilfe von `UpdateVirtualField` API.

8. Klicken Sie auf **Absenden**.
9. Auf der **Ausgehende Felder** Zugehörige Registerkarte klicken Sie auf **Neu** .
10. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
    Mit den ausgehenden Feldern können Sie Daten an die Instanz des Verbrauchers senden, wenn eine Remote-Aufgabe erstellt oder aktualisiert wird.

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

Formular „ausgehendes Feld“

Feld	Beschreibung
Feldbezeichnung	Name der Feldbezeichnung, die im Formular „Remote-Aufgabe“ angezeigt wird.
Feldname	Feldname, der im Remote-Aufgaben-Flow und -Skript verwendet wird.
Max. Länge	Maximale Länge des Feldnamens.
Synchronisierung, wenn Vorschlag	Ermöglicht es Ihnen (dem Anbieter), dem Verbraucher vorzuschlagen, wann ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe direkt aktualisiert werden soll. Der Verbraucher kann diese Einstellung ändern, bevor er die Definition aktiviert ○ **Einfügen:** Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe nur, wenn die Remote-Aufgabe anfänglich eingefügt wird. ○ **Einfügen oder Aktualisieren** : Aktualisiert das Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe jedes Mal, wenn die Remote-Aufgabe aktualisiert wird. ○ **Nie** : Das eingehende Feld aktualisiert ein Zielfeld im übergeordneten Datensatz der Remote-Aufgabe nie direkt. Sie können dieses Feld beispielsweise für die Statuszuordnung verwenden, bei der ein Flow zum Konvertieren des eingehenden Werts vor dem Aktualisieren des Zielfelds verwendet wird.
Registerkarte „Quellzuordnung“	Diese Registerkarte wird nicht angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben **Virtuell** Kontrollkästchen zum Definieren einer virtuellen Feldzuordnung.
Quelltabelle (schreibgeschützt)	Die Anbietertabelle, die Sie beim Erstellen der Remote-Aufgabendefinition ausgewählt haben.
Quellenfeld	Feld aus der Quelltabelle, das an ein anderes gesendet wird ServiceNow Instanz. Quellfelder zulassen DOT-Walking zu Daten in zugehörigen Tabellen , Was nützlich ist, wenn zwischen keine Referenzdaten verfügbar sind ServiceNow Instanzen. Sie können beispielsweise mehrere eingehende Zuordnungen für Change Incidents (CIs) erstellen, um den Namen, die Klasse, die IP-Adresse und das Asset-Tag zu enthalten.

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

Feld	Beschreibung
Registerkarte „Zielzuordnung“	Wird nur unter den folgenden Bedingungen angezeigt: ○ Synchronisieren, wenn: Sie auswählen **Einfügen** Oder **Einfügen oder aktualisieren** . ○ Virtuell: Sie aktivieren dieses Kontrollkästchen, um die virtuelle Feldzuordnung zu aktivieren.
Zieltabelle (schreibgeschützt)	Die Verbrauchertabelle, die Sie beim Erstellen der Remote-Aufgabendefinition ausgewählt haben.
Zielfeld	Feld aus der Zieltabelle, das an ein anderes gesendet wird ServiceNow Instanz. **Hinweis:** Wenn Sie eine virtuelle Feldzuordnung definieren, ist das Feld, das Sie in der Zieltabelle auswählen, nicht in der Quelltabelle vorhanden.
Aktiv	Dieses Feld ist standardmäßig aktiviert.
Virtuell	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Zuordnung virtueller eingehender Felder zu aktivieren. Ein virtuelles Feld ist ein Feld, das in der Zieltabelle vorhanden ist, aber nicht in der Quelltabelle vorhanden ist. Wenn eine Quelltabelle kein Feld enthält, das in einer Zieltabelle vorhanden ist, wird das Feld als virtuelles Feld konfiguriert. Die für das virtuelle Feld angegebenen Werte werden von der Quellinstanz an die Zielinstanz übergeben. Das Zielfeld kann entweder mithilfe der Option virtuell ausgehend aktualisiert werden, die in beschrieben ist Create a transform in Service Bridge Oder mithilfe von `UpdateVirtualField-API` .

11. Klicken Sie auf **Absenden**.
12. Auf der **Verbraucherkriterien** Zugehörige Registerkarte klicken Sie auf **Neu** .
13. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
    Mit Verbraucherkriterien können Sie verwalten, welche Verbraucher diese Remote-Aufgabendefinitionen verwenden können.

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

Formular „Verbraucherkriterien“

Feld	Beschreibung
Verbraucherbedingung	Kundenunternehmen oder -Account, für das diese Remote-Aufgabendefinition berechtigt sein soll.
Definition der Remoteaufgabe	Name dieses Datensatzes der Remote-Aufgabendefinition. Dieser Name wird automatisch ausgefüllt.

Weitere Informationen zu Verbraucherkriterien finden Sie unter Creating entitlements in Service Bridge for Providers .

14. Klicken Sie auf **Veröffentlichen**.

Remote-Aufgabenvariablen werden automatisch erstellt, wenn Sie eine Remote-Aufgabendefinition veröffentlichen. Diese Variablen sind die Datenvariablen für die angezeigten eingehenden Felder, auf die in den Remote-Aufgaben zugegriffen werden kann.

Ergebnisse

In Ihrer Instanz wird ein Remote-Aufgabendefinitionsdatensatz erstellt. Dieser Datensatz wird auch mit der Instanz Ihres Kunden synchronisiert und wartet jetzt auf die Aktivierung in der Instanz Ihres Verbrauchers. Wenn **Remote-Aufgabendefinition automatisch aktivieren** Feld wurde vom Verbraucher aktiviert. Die Remote-Aufgabendefinition wird automatisch in der Instanz Ihres Verbrauchers aktiviert.

Wird Konfiguriert Service Bridge Für Verbraucher für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Sie können die folgenden Konfigurationsaufgaben ausführen, um Ihre Service Bridge für Verbraucher-Instanz anzupassen, die Portal für Behördendienstleistungen.

Zugehörige Informationen

Aktivieren Sie Remote-Katalogelementberechtigungen für Service Bridge Für Verbraucher in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Aktivieren Sie Remote-Katalogelementberechtigungen für Service Bridge Für Verbraucher in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen Sie eine Berechtigung für ein Remote-Katalogelement/einen Datensatzersteller, damit der zugehörige Service in den Beteiligten angezeigt wird. Portal für Behördendienstleistungen Katalog zur Verwendung. Sie können Inhalte explizit einem einzelnen Beteiligten oder mehreren Beteiligten in bestimmten Gruppen berechtigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge-Verbraucher** > **Anbieterverbindungen**an.
2. Auswahl der Datensatznummer im **Nummer** Spalte zum Öffnen des Anbieterverbindungsdatensatzes.
3. In **Remote-Datensatzersteller** Zugehörige Tabelle: Wählen Sie den Remote-Datensatzersteller (RRP) aus, den Sie aktivieren möchten.

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

4. Wählen Sie auf der Seite Remote-Datensatzersteller die Option aus **Aktivieren** Zum Aktivieren der Berechtigung.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie die Registerkarte Remote-Aufgabendefinition aus, und wählen Sie eine Remote-Aufgabendefinition aus, die Sie aktivieren möchten.
   Informationen zur Verwendung von Remote-Aufgabendefinitionen zum Erstellen von Aufgabenzuweisungen zwischen Instanzen von Beteiligten und Behördenanbietern finden Sie unter Erstellen Sie Remote-Aufgabendefinitionen in Service Bridge Für Anbieter in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.
6. Wählen Sie auf der Seite „Remote-Aufgabendefinition“ die Option aus **Aktivieren** Zum Aktivieren der Berechtigung.

Ergebnisse

Der Remote-Datensatzersteller wird jetzt dem konfigurierten Katalog hinzugefügt und ist in der Verbraucherinstanz sichtbar Portal für Behördendienstleistungen.

Richten Sie ein Service Bridge Verbindung zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher

Richten Sie mit eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher ein Service Bridge Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Ein Anbieterdatensatz muss erstellt worden sein. Weitere Informationen finden Sie unter Set up a Service Bridge provider record .

Für den Verbraucher muss in der Instanz des Anbieters ein Unternehmen oder ein Account vorhanden sein, und ein Anwender oder Kontakt mit der Rolle „sn_sb_pro.Consumer“ muss dem Unternehmen zugeordnet sein. Für den Anbieter muss in der Instanz des Verbrauchers ein Geschäft oder ein Account vorhanden sein. Wenn es sich um eine Produktionsinstanz handelt, muss der Anwender über eine gültige E-Mail-Adresse verfügen, um die Registrierungs-E-Mail zu erhalten.

Führen Sie Folgendes aus **Schlüsselverwaltung** > **Integrität (Diagnose)** Um sicherzustellen, dass die Integritätsprüfung des Key Management Framework bestanden wurde. Ihr Administrator muss über die Rollen sn_kmf.admin und sn_kmf.cryptographic_Manager verfügen, um auf die Integritätsdiagnose zuzugreifen. Wenn Ihr Administrator keinen Zugriff hat, befolgen Sie die Anweisungen in Assign Key Management Framework roles Um die erforderlichen Rollen zu gewähren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Bevor Sie fortfahren, muss der Anbieter die Kontaktdetails eines Administrators angefordert haben, der als Hauptkontakt in seinem Registrierungsdatensatz festgelegt werden soll. Diese designierte Kontaktperson erhält entweder von der Instanz des Anbieters oder direkt vom Administrator des Anbieters eine E-Mail mit einem Registrierungslink. Wenn Sie auf diesem Link auswählen, wird ein Anbieterverbindungsdatensatz in Ihrer Verbraucherinstanz generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge-Anbieter** > **Verbraucherregistrierungen** Und wählen Sie aus **Neu** .
2. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

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

- Wählen Sie das Unternehmen aus, das der registrierten Verbraucherinstanz zugeordnet ist.
- Wählen Sie die Kontaktdetails aus, die dem von Ihnen ausgewählten Unternehmen zugeordnet sind.

  Hinweis:
  Dieser Kontakt muss ein Administratoranwender in der Verbraucherinstanz sein, andernfalls kann der Registrierungsprozess nicht abgeschlossen werden. In der Anbieterinstanz ist nur eine Service Bridge-Verbraucherrolle erforderlich.

- Wählen Sie aus **Sperren** Symbol im Feld URL, und geben Sie die URL des Verbrauchers ein ServiceNow Instanz.

3. Wählen Sie **Speichern**.
   Wenn das Senden von E-Mails aktiviert ist, wird eine E-Mail generiert und an den bei der Registrierung angegebenen Verbraucherkontakt gesendet. Wenn nicht, muss der Administrator den Link entweder aus den Arbeitsnotizen kopieren und manuell an den Verbraucheradministrator senden. Der Verbraucherkontakt muss die in aufgeführten Schritte ausführen Connect to a provider Um den Registrierungsprozess für die Verbraucherinstanz abzuschließen.
4. Wählen Sie aus **Stellen Sie eine Verbindung zum Anbieter her** Link, der in der Registrierungs-E-Mail des Anbieters gesendet wird, oder folgen Sie dem Link, den Ihnen direkt vom Administrator des Anbieters gegeben wurde.
   Dieser Link generiert den Anbieterverbindungsdatensatz.

   Hinweis:
   Der Verbraucheradministrator, der den Registrierungsprozess abschließt, muss der benannte Kontakt in der Registrierungsaufgabe des Anbieters oder ein Administrator in der Instanz des Anbieters sein. Die Registrierung schlägt während des OAUTH-Authentifizierungsschritts fehl, wenn es von einem anderen Anwender versucht wird.

5. Navigieren zu **Alle** > **Service Bridge-Verbraucher** > **Anbieterverbindungen**an.
6. Wählen Sie im Formular „Anbieterverbindung“ in der Verbraucherinstanz den Namen des Unternehmens aus, dem der Anbieter zugeordnet ist, und wählen Sie aus **Speichern** .
   Der Datensatz „Anbieterverbindung“ wird angezeigt.
7. Wählen Sie Aus **Stellen Sie eine Verbindung zum Anbieter her** Auf der Seite „Anbieterverbindungsdatensatz“.
8. Wählen Sie Aus **Authentifizieren** Wenn Service Bridge Registrierungsnachricht wird angezeigt.
   Die Seite „OAuth-Authentifizierung“ wird angezeigt.
9. Wählen Sie Aus **Zulassen** Und wählen Sie dann aus **Übermitteln** Um mit der Registrierung fortzufahren.
   Sie werden zur Registrierungsaufgabe weitergeleitet, in der Sie den Status anzeigen können. Wenn die Registrierung abgeschlossen ist, wird eine Verbindung zwischen dem Anbieter und den Verbraucherinstanzen hergestellt, und der Status der Registrierungsaufgabe wird auf festgelegt **Abgeschlossen** In der Instanz des Anbieters.

Definieren der Prozesse und Daten für einen öffentlichen Servicefall

Sie können einen öffentlichen Servicefall verwenden, der auf dem Typ „Behördenservicefall“ basiert, um den Kundenservice-Fall aus dem zu erweitern Kundenservice-Management Anwendung. Mithilfe eines Falltyps können Sie die Prozesse und Daten definieren, die zum Lösen Ihrer Anforderungen für öffentliche Services erforderlich sind.

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

Übersicht über einen Falltyp

Ein Falltyp stellt die Daten und Prozesse dar, die erforderlich sind, um einen bestimmten Typ von Beteiligten oder Geschäftsanfragen zu lösen. Zusätzlich zur Verwendung von Servicedefinitionen können Sie die Falltypfunktion verwenden, um die verschiedenen Arten von Behördendienstleistungsfällen zu erstellen und zu konfigurieren, die Ihre Behörde bearbeitet. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen finden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Der Basistyp „Behördenservicefall“ wird als öffentlicher Servicefall bezeichnet und ist eine Erweiterung des Kundenservicefalltyps aus dem Kundenservice-Management Anwendung. Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Die Anwendung verfügt auch über einen Serviceanfrage-Falltyp, einen Informationsanforderungsfalltyp und einen Lizenz- und Erlaubnisfalltyp, die alle Erweiterungen des Basistyps „Behördenservice“ sind.

Als Administrator können Sie diesen Basisfalltyp erweitern, um zusätzliche Falltypen für verschiedene Behördenservices zu erstellen, die Ihre Behörde anbietet .

Das Erstellen eines Falltyps umfasst die Erstellung einer Tabelle, die eine Erweiterung eines vorhandenen Falls ist, oder die Erstellung einer völlig neuen Falltyptabelle. Normalerweise müssen Sie auch Rollen, Module, Arbeitsbereiche und andere erforderliche Entitäten für den Falltyp erstellen.

Sie können sowohl Falltypen als auch Servicedefinitionen verwenden, um die Daten und Prozesse zu definieren, die zur Lösung einer behördlichen Serviceanfrage erforderlich sind. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen in finden Sie in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Siehe Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Falltypaufgaben für Administratoren

Sie können einen Falltyp konfigurieren, indem Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp erstellen, die die Falltabelle der Servicebasis für Behörden erweitert. Anschließend können Sie eine Reihe von Prozessen und Komponenten für diesen Falltyp einrichten.

- Einen Überblick über diesen Prozess finden Sie unter geführtes Setup für Behördendienstfall-Typen.
- Weitere Informationen zum Konfigurieren von Falltypen mit geführtem Setup finden Sie unter Configuring customer service case types .

Ein Service Desk-Mitarbeiter kann diesen anwenderdefinierten Falltyp dann verwenden, um einen Fall zu erstellen, um eine Beteiligte- oder Geschäftsanforderung zu lösen. .

Plugin „Behördenservicefalltypen“

Das Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) wird aktiviert, wenn Sie das Plugin „Digital Services Core für den öffentlichen Sektor“ (sn_GSM) aktivieren.

Durch die Aktivierung dieses Plugins wird das Falltypmodul dem Anwendungsnavigator hinzugefügt. Sie können dieses Modul verwenden, um Falltypen zu erstellen und zu verwalten sowie den Falltyp „Government Service Base“ zu erweitern.

Weitere Informationen zu den Plugins, die mit installiert werden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung, siehe Mit installierte Komponenten und Rollen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core.

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

Geführtes Setup: Falltypen

Durch Aktivieren des Plugins „Customer Service Case Types“ wird der Abschnitt „Falltypen“ zum Guided Setup für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core hinzugefügt.

Navigieren zu **Alle** > **Beteiligtenservice** > **Administration** > **Geführtes Setup** Und verwenden Sie die Aufgaben in diesem Abschnitt, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

Mit dem geführten Setup können Sie mehrere verschiedene Prozesse und Komponenten für einen Behördenservicefall konfigurieren, einschließlich der Rollen, Zugriffssteuerungslisten (ACLs), Benachrichtigungen, Aktionen und Datensatzersteller.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um einen Falltyp zu erstellen und zu konfigurieren.

- Erstellen Sie eine Tabelle für den neuen Falltyp, die die Basisfalltabelle (sn_GSM_Government_Service_Case) erweitert.
- Konfigurieren Sie die UI-Aktionen, UI-Richtlinien und Client-Skripts für den neuen Falltyp.
- Konfigurieren Sie die Ansichten und Ansichtsregeln, Rollen und Zugriffssteuerungen (ACLs), Geschäftsregeln und mehr für den neuen Falltyp.
- Richten Sie die Prozesse für den Falltyp ein, einschließlich Datensatzersteller, Status-Flows und spezielle Bearbeitungsnotizen.
- Erstellen Sie einen Datensatz für die Falltypdefinition des neuen Falltyps, und fügen Sie ihn der Tabelle „Falltyp“ (sn_case_type) hinzu.
- Konfigurieren Sie den Flow Falltypen abrufen, und ändern Sie die Bedingungen, die die Sichtbarkeit für einen Falltyp bestimmen.

Weitere Informationen zur Verwendung des geführten Setups für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Siehe Konfigurieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Mit geführtem Setup.

Anwendungen vom Typ „Behördenservicefall“

In der folgenden Tabelle sind die Anwendungen aufgeführt, die über verfügbar sind ServiceNow Store Die den Typ Behördenservicefall und seine Erweiterungen verwenden.

Anwendungen vom Typ „Behördenservicefall“

Anwendung	Beschreibung
Playbook für Sozialleistungen (App-psds-Sozialleistungen)	Bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Anwendungen für ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht wurden.
Playbook für Lizenzen und Berechtigungen (sn_GSM_license_Permit)	Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus des Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfalls bietet. Dieses Playbook verwendet den Falltyp „Lizenz“ und „Erlaubnisanforderung“, um die Details einer Anforderung für eine neue Lizenz zu erfassen.
Playbook Für Informationsanforderung (sn_GSM_info_req)	Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Informationsanforderungsfalls bietet. Dieses Playbook verwendet den Falltyp „Informationsanforderung“, um die Details einer

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

Anwendungen vom Typ „Behördenservicefall“ (Fortsetzung)

Anwendung	Beschreibung
	Anforderung für verschiedene Arten öffentlicher Datensätze auf Bundes-, Landes- und lokaler Ebene zu erfassen, die nicht unter neun Ausnahmen fallen.
Playbook Für Serviceanfragen (sn_GSM_srvc_req)	Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Serviceanfragefalls bietet. Dieses Playbook verwendet den Serviceanforderungsfalltyp, um die Details der Anforderungen für die verschiedenen Arten von Community-Wartung zu erfassen. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls. Die Tabelle „Serviceanforderungsfall“ [sn_GSM_Service_Request_Case] wird mit dem Playbook „Serviceanfrage“ installiert.

Überprüfen Sie Playbook Für Serviceanfragen , Playbook Für Informationsanforderung , Playbook für Lizenz und Erlaubnis , Oder Playbook für Sozialleistungen Anwendungsliste in ServiceNow Store Informationen zu Abhängigkeiten, Lizenzierungs- oder Abonnementanforderungen und Release-Kompatibilität.

Phasen des öffentlichen Servicefalls

Der Typ des Behördendienstleistungsfalls durchläuft die Phasen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Fallphasen für öffentliche Serviceanfragen

Phase	Beschreibung
Aufnahme	Standardphase für einen neuen Fall.
Prüfung	Phase, in der der Status von „Entwurf“ in „Offen“ aktualisiert wird, da der Fall zugewiesen ist und vom in genannten Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert wurde **Zugewiesen an** Feld.
Prozess	Phase, in der der Status von „Offen“ in „in Bearbeitung“ aktualisiert wird.
Entscheidung	Phase, in der der Status von „in Arbeit“ auf „gelöst“ aktualisiert wird.

status des öffentlichen Servicefalls

Der Behördenfalltyp durchläuft die in der folgenden Tabelle aufgeführten status. Weitere Informationen finden Sie unter Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls.

fallstatus für öffentliche Serviceanfrage

Status	Beschreibung
Entwurf	Standardstatus für einen neuen Fall.

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

fallstatus für öffentliche Serviceanfrage (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
Neu	Fall, der von Entwurf zu Neu wechselt, wenn der Anwender auswählt **Übermitteln** .
Öffnen	Fall, der von „Neu“ in „Offen“ wechselt, wenn er zugewiesen wird und vom Service Desk-Mitarbeiter in akzeptiert wurde **Zugewiesen an** Feld.
In Arbeit	Fall, der von „Offen“ zu „in Arbeit“ wechselt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die Auswahl auswählt **Arbeit Beginnen** .
Auf Info warten	Fall, der von „in Arbeit“ zu „Warten auf Informationen“ wechselt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Informationen Anfordern** .
Gelöst	Fall, der in den Status „gelöst“ wechselt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Lösung Vorschlagen** .
Geschlossen	Fall, der in den Status „Geschlossen“ wechselt, wenn die anfordernde Person auswählt **Lösung Akzeptieren** Oder **Fall Schließen** .
Abgebrochen	Fall, der in den Status „Abgebrochen“ verschoben wird. Dies kann durch automatische Zeitüberschreitung oder durch Auswahl der anfordernden Person geschehen **Abbrechen** .

Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Servicedefinitionen sind Datensätze, die zum Speichern der Details zu einem Service verwendet werden, der Endanwendern bereitgestellt wird. Mithilfe einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service mit einem Falltyp verbinden, um die Arten von Services, die angefordert werden können, und die Arten von Fällen, die zur Unterstützung dieser Services erstellt werden können, zu erweitern.

Sie können auch die Supporttypen für diese Services konfigurieren.

Übersicht über eine Servicedefinition

Zusätzlich zu Falltypen können Sie eine Servicedefinition verwenden, um einen anwenderdefinierten Prozess für die Verbindung einer anfordernden Person mit dem Service zu erstellen, der zur Lösung ihres Anspruchs erforderlich ist. Mit einer Servicedefinition können Sie einen öffentlichen Service, einen Informationsservice oder einen Lizenz- und Genehmigungsservice der Liste der Services zuordnen, die Ihre Behörde zur Lösung dieser Anforderung anbietet. Wenn Sie eine Servicedefinition erstellen, können Sie die Fallmanagementprozesse, z. B. die Falltypen, für die Ausführung dieser Services konfigurieren.

Mit Servicedefinitionen können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

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

- Konfigurieren Sie die Supporttypen für Services so, dass anwendbare Services basierend auf dem vom Beteiligten oder Unternehmen angeforderten Service angezeigt werden.
- Erstellen Sie die Falltypen, die die angeforderten Services unterstützen.
- Wählen Sie automatisch einen Falltyp aus, der auf dem Service- oder Informationstyp basiert, den ein Beteiligter oder Unternehmen anfordert.

Mit einer Servicedefinition stellen Sie Verbindungen zwischen den angeforderten öffentlichen Services und den angebotenen Services her. Durch die Zuordnung der relevanten öffentlichen Services, die für die angeforderten Services angeboten werden, können Sie eine Servicedefinition verwenden, um einfach die Serviceanforderungen zu erstellen, die auf dem Kontext des Beteiligten basieren.

Servicedefinitionen sind mit dem Plugin „Kundenservice-Falltypen“ (com.snc.csm_Case_types) verfügbar, das automatisch aktiviert wird, wenn Sie das Plugin „Digital Services Core für den öffentlichen Sektor“ aktivieren.

Wichtig:

Nach dem Upgrade auf Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich V8.0, angebotene Services, eine Erweiterung des Produktmodells, wird nicht mehr zur Modellierung von Behördenservices verwendet. Erhaltene Services, eine Erweiterung des verkauften Produkts, werden nicht mehr zum Modellieren der staatlichen Services verwendet, die an Beteiligte gewährt/geliefert wurden. Die Tabelle „Servicedefinition“ wird verwendet, um alle öffentlichen Services zu modellieren, die von Regierungen angeboten werden. Die folgenden Felder aus der Tabelle „angebotene Services“ werden entfernt und durch Servicemodell-Felder ersetzt:

- Typ
- Status
- Anzahl
- Periodenanfangsdatum
- Periodenenddatum
- Gerichtsbarkeit
- Kategorie
- Unterkategorie
- Zahlungsquelle

Weitere Informationen zum Erstellen einer Servicedefinition finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Servicedefinitionsaufgaben für Administratoren

Die folgenden Hauptkomponenten sind zum Erstellen einer Servicedefinition erforderlich:

- Servicedefinitionsdatensatz, den Sie für den neuen Service erstellen.
- Neue Ansicht und Ansichtsregel, die Sie für den neuen Service in der Falltyptabelle erstellen.

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

- Neuer Flow, den Sie für den neuen Service erstellen. Dieser Flow wird ausgelöst, wenn ein neuer Datensatz in der Falltyptabelle erstellt wird. Flows werden nur für komplexere Anwendungsfälle benötigt, z. B. Fälle mit mehreren Aufgaben oder Teilaufgaben.
- Neuer Datensatzersteller für eine anfordernde Endanwenderin, die über den Servicekatalog erstellt werden soll.

Sie können die folgenden Aufgaben ausführen:

- Definieren Sie die verfügbaren Services.
  - Definieren Sie die Details für jeden angebotenen öffentlichen Service.
  - Ordnen Sie einem Service ein Playbook zu.
  - Ordnen Sie ein Servicekatalogelement einer Servicedefinition zu, damit Beteiligte oder Unternehmen diesen Service direkt anfordern können.
- Ordnen Sie jeder Anforderung die relevanten öffentlichen Services zu, die angeboten werden.
- Ordnen Sie verschiedene Services verschiedenen Falltypen zu (diese Aufgabe automatisiert die Auswahl des Falltyps für die Service Desk-Mitarbeiter nach dem von ihnen ausgewählten Service).

Ordnen Sie einen Behördenstandort einer Definition des öffentlichen Service zu

Ordnen Sie Ihre Standorte der Behördendienststelle mit einer Servicedefinition zu Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich(PSDS)-Anwendung. Mit dieser Zuordnung können Mitarbeiter Ihrer Regierungsdienststelle die Anforderungen von Beteiligten nach Dokumenten, Datensätzen oder Services bearbeiten, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden, und einen Fall im Namen eines Beteiligten oder Unternehmens erheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Einem Behördenstandort können mehrere öffentliche Services zugeordnet sein. Dies kann 311 Service- oder Wartungsanforderungen, Anforderungen an öffentliche Datensätze auf Bundes- oder Bundesebene oder Anforderungen für Lizenz- und Erlaubnisservices umfassen. Beispielsweise kann ein bestimmter Behördenstandort eine Anwendung für Lebensmittelmarken oder medizinische Hilfe anbieten, aber keine Anwendung für eine CDL-Lizenz oder eine kommerzielle Angellizenz. Jeder vorhandenen Servicedefinition in der Tabelle „Serviceorganisationen, die Service anbieten“ [Service_Organizations_offering_Service] kann eine Zuordnung von Kriterien für den öffentlichen Service zu Behörden hinzugefügt werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Kundenservice** > **Administration** > **Servicedefinition**an.
2. Wählen Sie eine Servicedefinition aus, indem Sie die Nummer auswählen.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Serviceorganisationen, die Service anbieten, die Option aus **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

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

Formular „Behördenstandorte mit öffentlichem Service“

Feld	Datentyp	Beschreibung
Kriterien für Serviceorganisationen/ Behördenstandort	Referenz	Kriterien zum Definieren der Behördenstandorte, die den Service bereitstellen.
Servicedefinition	Referenz	Service, den dieser spezifische Behördenstandort bietet. **Hinweis:** Die **Servicedefinition** Das Feld wird automatisch mit dem Namen der ausgewählten Servicedefinition ausgefüllt.
Aktiv	Wahr/falsch	Kontrollkästchen zum Aktivieren oder Deaktivieren der Standortkriterien der Behörde. Standardmäßig ist das Feld „aktiv“ auf festgelegt **Wahr** . **Hinweis:** Pro Tabelle kann nur ein aktives Kriterium einer Servicedefinition zugeordnet werden.

5. Wählen Sie **Absenden**.
   Die Kriterien für Behördenstandorte werden der zugehörigen Liste „Behördenstandorte mit öffentlichem Service“ hinzugefügt.

Fallweiterleitung in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Richten Sie die erweiterte Arbeitszuweisung (Advanced Work Assignment, AWA) ein, um Fälle automatisch an die entsprechenden Behördendienstmitarbeiter in weiterzuleiten Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Konfigurieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Verwenden Sie Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Funktion zum automatischen Zuweisen von Arbeitselementen an Service Desk-Mitarbeiter basierend auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen. AWA Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Leitet Arbeit mithilfe von von Ihnen definierten Arbeitselementwarteschlangen, Weiterleitungsbedingungen und Zuweisungskriterien an qualifizierte Service Desk-Mitarbeiter weiter. Service Desk-Mitarbeiter finden ihre Arbeitszuweisungen in ihrem Agent Workspace-Posteingang.

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

Plugins

Die erweiterte Arbeitszuweisung für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Die Funktion ist mit dem Kundenservice-Plugin (com.sn_customerservice) verfügbar.

Dient zur Verwendung der Chat-Funktion mit AWA Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Sie müssen auch das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa) aktivieren.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Zugehörige Plugins für Advanced Work Assignment aktivieren .

Layouts des Posteingangs

Drei Chat-Posteingangslayouts sind im Chat-Servicekanal enthalten.

Chat-Layouts und -Felder im Chatservice-Kanal

Chat-Layout	Beinhaltete Felder
Standard-Chat-Layout	Kurzbeschreibung
Layout Des Geschäftskontakts-Chats	Kurzbeschreibung, Geschäft, Geschäftskontakt und Falltyp
Layout Des Chats Der Beteiligten	Kurzbeschreibung, Beteiligter, Falltyp

Zwei Fall-Posteingangslayouts sind im Fall-Servicekanal enthalten.

Falllayouts und Felder im Fallservicekanal

Fall-Layout	Beinhaltete Felder
Standard-Fall-Layout	Kurzbeschreibung, Geschäftskontakt, Account, Priorität, Kategorie
Verbraucher-Fall-Layout	Kurzbeschreibung, Beteiligter, Falltyp

Variable Größenanpassung für Arbeitselemente

Unternehmen können Fälle auf Grundlage der Komplexität des Falls, der Zeit und des Arbeitsaufwands, die erforderlich sind, um die Arbeit abzuschließen, skalieren. Dies hilft bei der genauen Schätzung der Service Desk-Mitarbeiter-Auslastung. Die Vorab-Arbeitszuweisung behandelt derzeit jeden Fall als eine Arbeitseinheit. Manchmal erfordern bestimmte Fälle jedoch möglicherweise mehr Arbeit als andere. Diese Fälle können einen größeren Anteil der Kapazität eines Service Desk-Mitarbeiters in Anspruch nehmen. Die Größenanpassung von Arbeitsaufgaben ermöglicht es, den Fall basierend auf den Fallattributen unterschiedlich zu skalieren. Weitere Informationen finden Sie unter Servicekanalkapazität und -Nutzung .

Agent Affinity

Die Agent Affinity ist eine Advanced Work Assignment-Erweiterung, mit der Sie die Weiterleitung von Arbeitselementen optimieren können. Advanced Work Assignment weist Arbeitselemente automatisch basierend auf einer Verlaufs-, Aufgaben- oder Account-Team-Affinität zu. Weitere Informationen zur Affinität von Service Desk-Mitarbeitern finden Sie unter Agent Affinity Verwenden .

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

Zugehörige Informationen

Erweiterte Arbeitszuweisung

Sozialleistungsanforderungen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Sozialleistungsanträgen an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.

Die Social Benefits Playbook Die Anwendung stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Sozialleistungsanforderungen verwendet werden:

- **Servicekanal für Anforderung von Sozialleistungen** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Anfragen zu Sozialleistungen im öffentlichen Sektor an bestimmte Regierungsmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Anforderung von Sozialleistungen für den öffentlichen Sektor** – Die standardmäßige Zuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Sozialleistungsanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Warteschlange für Anträge auf Sozialleistungen für den öffentlichen Sektor** – Die Standardwarteschlange, an die Anträge auf Sozialleistungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Layouts des Posteingangs** – Die Standardkartenlayouts für Elemente der Anforderung von Sozialleistungen, die in der Posteingangsansicht des Service Desk-Mitarbeiters von angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:
  - Layout Der Sozialleistungen Des Beteiligten: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Beteiligter** , Und **Falltyp** Felder.
  - Layout Der Geschäftlichen Sozialleistungen: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Geschäft** , **Geschäftskontakt** , Und **Falltyp** Felder.

Als Administrator können Sie aktivieren und deaktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Fälle von Sozialleistungsanträgen sowie ändern Sie die Standardattribute für den Servicekanal „Sozialleistungsanträge“, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal für Sozialleistungsanforderungen.

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Sozialleistungsanforderungen

Ändern Sie die standardmäßigen Servicekanalattribute für Sozialleistungsanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur Steuerung der Weiterleitung und Zuweisung von Sozialleistungsanträgen für den öffentlichen Sektor an Behördenmitarbeiter.

Vorbereitungen

- Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.awa) aktivieren .
- Plugin „Mitarbeiterchat“ aktivieren (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Playbook-Anwendung Sozialleistungen .

Erforderliche Rolle: admin, Awa_admin

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für ändern Servicekanäle In AWA. Verwenden Sie für den Servicekanal „Sozialleistungsanforderungen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Sozialleistungsanforderungen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal „Sozialleistungsanforderung“ zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen wie Zuweisungsregeln ändern.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Sozialleistungsanforderungen, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Leiten Sie Lizenz- und Genehmigungsanforderungen automatisch mit weiter Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Lizenz-/Erlaubnisanforderungen an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Die Anwendung stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Lizenz-/Erlaubnisanforderungen verwendet werden:

- **Servicekanal für Lizenz- und Erlaubnisanforderung** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Lizenz-/Erlaubnisanforderungen für den öffentlichen Sektor an bestimmte Behördenmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Lizenz und Erlaubnis für den öffentlichen Sektor** – Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Lizenz-/Erlaubnisanforderungen für den öffentlichen Sektor bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Warteschlange für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen für den öffentlichen Sektor** – Die Standardwarteschlange, an die Lizenz-/Erlaubnisanforderungen für den öffentlichen Sektor weitergeleitet werden.
- **Layouts des Posteingangs** – Die Standardkartenlayouts für Lizenz-/Erlaubnisanforderungselemente, die in der Posteingangsansicht des Service Desk-Mitarbeiters von angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:
  - Layout Der Lizenz/Erlaubnis Des Beteiligten: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Beteiligter** , Und **Falltyp** Felder.
  - Layout Der Geschäftslizenz/Erlaubnis: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Geschäft** , **Geschäftskontakt** , Und **Falltyp** Felder.

Als Administrator können Sie aktivieren und deaktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Lizenz-/Erlaubnisanforderungsfälle sowie ändern Sie die Standardattribute für den Servicekanal „Lizenz-/Erlaubnisanforderungen“, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal für Anforderungen von Lizenzen und Erlaubnissen.

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

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Anforderungen von Lizenzen und Erlaubnissen

Ändern Sie die standardmäßigen Service-Kanalattribute für Lizenz- und Erlaubnisanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung Steuert, wie Lizenzen und Genehmigungen für den öffentlichen Sektor weitergeleitet und an Behördenmitarbeiter zugewiesen werden.

Vorbereitungen

- Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.awa) aktivieren .
- Plugin „Mitarbeiterchat“ aktivieren (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Playbook-Anwendung Lizenz- und Erlaubnisanforderung .

Erforderliche Rolle: awa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für ändern Servicekanäle In AWA. Verwenden Sie für den Servicekanal „Lizenz- und Erlaubnisanforderungen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen öffentlicher Sektor“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Lizenz- und Erlaubnisanforderungen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal „Lizenz“ und „Erlaubnisanforderung“ zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen wie Zuweisungsregeln ändern.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal „Lizenz- und Erlaubnisanforderungen“, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Informationsanforderungen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Informationsanforderungen, z. B. Anforderungen öffentlicher Datensätze, an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.

Die Information Request Playbook Die Anwendung stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor verwendet werden:

- **Informationsanforderungsservicekanal** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor an bestimmte Behördenmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Service Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters und mehr definieren.
- **Zuweisungsgruppe für Informationsanforderung für den öffentlichen Sektor** – Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Warteschlange für Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor** – Die Standardwarteschlange, an die Informationsanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Layouts des Posteingangs** – Die Standardkartenlayouts für Informationsanforderungselemente, die in der Posteingangsansicht des Service Desk-Mitarbeiters von angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:

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

- Layout der Anforderung von Informationen zum Beteiligten: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Beteiligter** , Und **Service** Felder.
- Layout der Geschäftsinformationsanforderung: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Geschäft** , **Geschäftskontakt** , Und **Service** Felder.
- Layout der generischen Informationsanforderung: Enthält **Kurzbeschreibung** Und **Service** Felder.

Als Administrator können Sie aktivieren und deaktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Informationsanforderungsfälle sowie ändern Sie die Standardattribute für den Servicekanal „Informationsanforderungen“, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen.

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Informationsanforderungen

Ändern Sie die standardmäßigen Servicekanalattribute für Informationsanforderungen in Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur Steuerung der Weiterleitung und Zuweisung von Informationsanforderungen für den öffentlichen Sektor an Behördenmitarbeiter.

Vorbereitungen

- Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.awa) aktivieren .
- Plugin „Mitarbeiterchat“ aktivieren (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Playbook-Anwendung „Informationsanforderung“ .

Erforderliche Rolle: sn_GSM_info_req.admin, Awa_admin, admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für ändern Servicekanäle In AWA. Verwenden Sie für den Servicekanal „Informationsanforderungen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Informationsanforderungen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal „Informationsanforderung“ zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen wie Zuweisungsregeln ändern.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal „Informationsanforderungen“, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

Serviceanfragen automatisch mit weiterleiten Erweiterte Arbeitszuweisung

Verwenden Sie ServiceNow Erweiterte Arbeitszuweisung(AWA) Anwendung zum Weiterleiten und Zuweisen von Serviceanforderungen im öffentlichen Bereich, z. B. nicht-Notfallanforderungen, an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter.

Die Playbook für Serviceanfragen Die Anwendung stellt die folgenden Elemente bereit, die in AWA zum automatischen Weiterleiten und Zuweisen von Serviceanforderungen für den öffentlichen Sektor verwendet werden:

- **Serviceanfragen-Servicekanal** – Der Standardservicekanal für die Weiterleitung eingehender Serviceanfragen im öffentlichen Sektor an bestimmte Behördenmitarbeiter. Dieser Servicekanal enthält zugehörige Attribute, die die Standardbedingungen für die Bestimmung der im Kanal behandelten Elemente, der Arbeitswarteschlange, die Service

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

Desk-Mitarbeiter-Zuweisungsgruppen zugeordnet ist, der Layouts des Posteingangs des Service Desk-Mitarbeiters und mehr definieren.

- **Zuweisungsgruppe für Anforderungen des öffentlichen Sektors** – Die Standardzuweisungsgruppe, die die Service Desk-Mitarbeiter identifiziert, die Serviceanfragen des öffentlichen Sektors bearbeiten. Mitarbeiterzuweisungen basieren auf Verfügbarkeit, Kapazität und Kompetenzen des Service Desk-Mitarbeiters.
- **Warteschlange für öffentliche Serviceanforderungen** – Die Standardwarteschlange, an die Serviceanforderungen des öffentlichen Sektors weitergeleitet werden.
- **Layouts des Posteingangs** – Die Standardkartenlayouts für Serviceanforderungselemente, die in der Posteingangsansicht des Service Desk-Mitarbeiters von angezeigt werden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM:
  - Layout der Serviceanfrage für Beteiligte: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Beteiligter** , Und **Service** Felder.
  - Layout der Business-Service-Anforderung: Enthält **Kurzbeschreibung** , **Geschäft** , **Geschäftskontakt** , Und **Service** Felder.
  - Layout für Serviceanfrage generieren: Wird angezeigt, wenn anonyme Anwender Serviceanfragen übermitteln. Enthält **Kurzbeschreibung** Und **Service** Felder

Als Administrator können Sie aktivieren und deaktivieren Erweiterte Arbeitszuweisung Für Serviceanforderungsfälle sowie ändern Sie die Standardattribute für den Servicekanal „Serviceanfragen“, z. B. die zugehörigen Zuweisungsgruppen- und Warteschlangeneinstellungen. Details finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekanal für Serviceanfragen.

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Serviceanfragen

Ändern Sie die standardmäßigen Serviceanfragen-Servicekanalattribute in Erweiterte Arbeitszuweisung Dient zur Steuerung der Weiterleitung und Zuweisung von Serviceanforderungen für den öffentlichen Sektor an Behördenmitarbeiter.

Vorbereitungen

- Plugin „Erweiterte Arbeitszuweisung“ (com.Glide.awa) aktivieren .
- Plugin „Mitarbeiterchat“ aktivieren (com.glide.interaction.awa) .
- Installieren Sie die Playbook-Anwendung für Serviceanfragen .

Erforderliche Rolle: awa_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können den Kontext und die Attribute für ändern Servicekanäle In AWA. Verwenden Sie für den Servicekanal „Serviceanfragen“ die Zuweisungsgruppe „Anforderungen des öffentlichen Sektors“, um die Service Desk-Mitarbeiter anzugeben, die Serviceanfragen bearbeiten. Sie können auch erweiterte Bedingungen hinzufügen, um die Weiterleitungsbedingungen im Servicekanal für Serviceanfragen zu filtern, oder Warteschlangeneinstellungen wie Zuweisungsregeln ändern.

Prozedur

Konfigurieren Sie den Servicekanal für Serviceanfragen, indem Sie die Standardattribute nach Bedarf ändern.

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

Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Konfigurieren Sie Kommunikationskanäle wie Chat, E-Mail, Telefon, Virtual Agent und Engagement Messenger.

Virtual Agent



Richten Sie Virtual Agent ein, um die vordefinierten Virtual Agent-Themen (Chatbot-Konversationen) zu verwenden, die Beteiligten bei der Durchführung allgemeiner Selfservice-Aufgaben unterstützen.

Engagement Messenger



Einrichten Engagement Messenger Damit Ihre Anwender die benötigten Informationen oder Services aus Webanwendungen von Drittanbietern finden können.

Konfigurieren Virtual Agent Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Einrichten ServiceNow® Virtual Agent Damit Konversationsdesigner (Themenautoren) automatisierte Konversationen für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors erstellen und ändern können. Virtual Agent für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Hilft Ihren Beteiligten auch, allgemeine Selfserviceaufgaben im Portal für Behördendienste mit vordefinierten Virtual Agent-Themen für Behördendienste (Chatbot-Konversationen) zu erledigen.

Hinweis:
Das Plugin „Virtual Agent“ (com.glide.cs.chatbot) muss aktiviert sein.

Vorgehensweise vor dem Erstellen Virtual Agent Themen für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors

Als Administratoren oder Themenautoren (Anwender mit der Rolle „Virtual_Agent_admin“) können Sie mit Folgendes tun Virtual Agent:

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

- Verwenden Sie vorgefertigte Konversationen und Themenblöcke (Komponenten, die Subflows oder allgemeine Funktionen in einer Konversation ausführen). Vorgefertigte Konversationen und Themenblöcke sind mit verfügbar Virtual Agent Plattform, Plugin „Virtual Agent Conversations“ für Kundenservice (com.sn_csm.virtualAgent) und Playbook für Serviceanfragen Anwendung. Vorgefertigte Themenblöcke für den öffentlichen Sektor sind mit verfügbar Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung.
- Erstellen Sie eigene anwenderdefinierte Konversationsthemen für den öffentlichen Sektor. Sie können vorgefertigte Themen und Themenblöcke duplizieren und sie dann nach Bedarf anpassen.

Bevor Sie oder Ihre Themenautoren (Anwender mit der Rolle „Virtual_Agent_admin“) erstellen oder ändern Virtual Agent Konversationen erfüllen die folgenden Voraussetzungen für die Arbeit mit vorgefertigten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer:

- Aktivieren Sie das Glide Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot) um auf Plattformthemen und Themenblöcke zuzugreifen und auszuführen Virtual Agent-Designer.
- Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent“ (Com.sn_csm.virtualagent), um auf vorgefertigte Kundenservice-Management-Konversationen und Themenblöcke zuzugreifen.
- Machen Sie sich mit Virtual Agent-Designer vertraut Dient zum Erstellen und Aktualisieren von Konversationsthemen.
- Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installieren Anwendung für den Zugriff auf Themenblöcke des öffentlichen Sektors, die in Konversationen des öffentlichen Sektors verwendet werden können.
- Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren So greifen Sie auf das vorgefertigte Thema zu: **Erstellen Sie eine Serviceanfrage** .
- Playbook für Lizenzen und Berechtigungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren So greifen Sie auf das vorgefertigte Thema zu: **Starten Sie einen Lizenz-/Erlaubnisantrag** .

Konfigurieren Virtual Agent Konversationen für Anwender des öffentlichen Sektors

Als Administratoren oder Themenautoren (Anwender mit der Rolle „Virtual_Agent_admin“) können Sie Ihren Endanwendern vorgefertigte Konversationsthemen bereitstellen, z. B. **Erstellen Sie eine Serviceanfrage** Thema, das mit bereitgestellt wird Playbook für Serviceanfragen Anwendung sowie anwenderdefinierte Konversationsthemen, die Sie erstellen.

Diese Blöcke sind Subflows, die Konversationselemente oder allgemeine Aufgaben in einer Konversation ausführen, z. B. Hinzufügen oder Abrufen von Datensätzen. Themenblöcke ermöglichen es Themenautoren, Standardfunktionen zu hinzuzufügen Virtual Agent Konversationen, die Konversationsdesign und -Wartung vereinfachen.

1. Konfigurieren Mitarbeiterchat Im Portal für Behördendienste.
   a. Navigieren Sie zu **Alle** > **Serviceportal** > **Mitarbeiterchat** .
   b. Suchen **GSP-Chat** , Und aktivieren Sie das Kontrollkästchen, auf das der Datensatz festgelegt werden soll **Aktiv** .
2. In Virtual Agent-Designer, Suchen Sie nach dem entsprechenden Themenblock.

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

- Für Playbook für Serviceanfragen Anforderungen, suchen und wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Serviceanfrage** .
- Für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anforderungen, suchen und wählen Sie aus **Starten Sie einen Lizenz-/Erlaubnisantrag** . Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie Virtual Agent für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

3. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um den Themenblock auf „aktiv“ festzulegen und für Ihre Endanwender verfügbar zu machen. Weitere Informationen zum Erstellen und Veröffentlichen Virtual Agent Themen finden Sie unter Publish a Virtual Agent topic .

Weitere Informationen zum Arbeiten mit Themen in finden Sie Virtual Agent-Designer, Siehe Erste Schritte mit Virtual Agent-Designer .

Beispiel Virtual Agent Themen

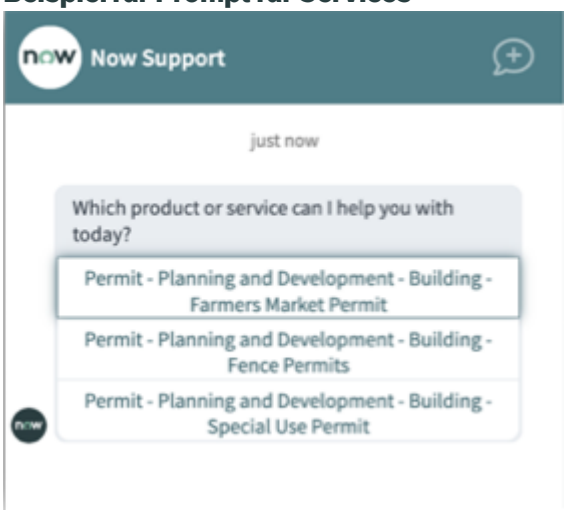
Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Die Anwendung stellt mehrere Basissystemthemenblöcke bereit, die Sie in Konversationen im öffentlichen Sektor verwenden können:

- Prompt-Service für Beteiligten: Fordert die Beteiligten auf, eine Art von Behördendienst auszuwählen.
- Zusätzliche Mitglieder für den öffentlichen Sektor erstellen: Fordert Beteiligte auf, andere Personen hinzuzufügen, die ein berechtigtes Interesse an einem Problem oder Fall haben.

Prompt-Service für Themenblock des Beteiligten

Verwenden Sie diesen Themenblock in einer Konversation, um Beteiligte zu bitten, einen Service aus einer Liste verfügbarer Behördendienste auszuwählen, z. B. Genehmigungen oder Lizenzen. Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

Beispiel für Prompt für Services

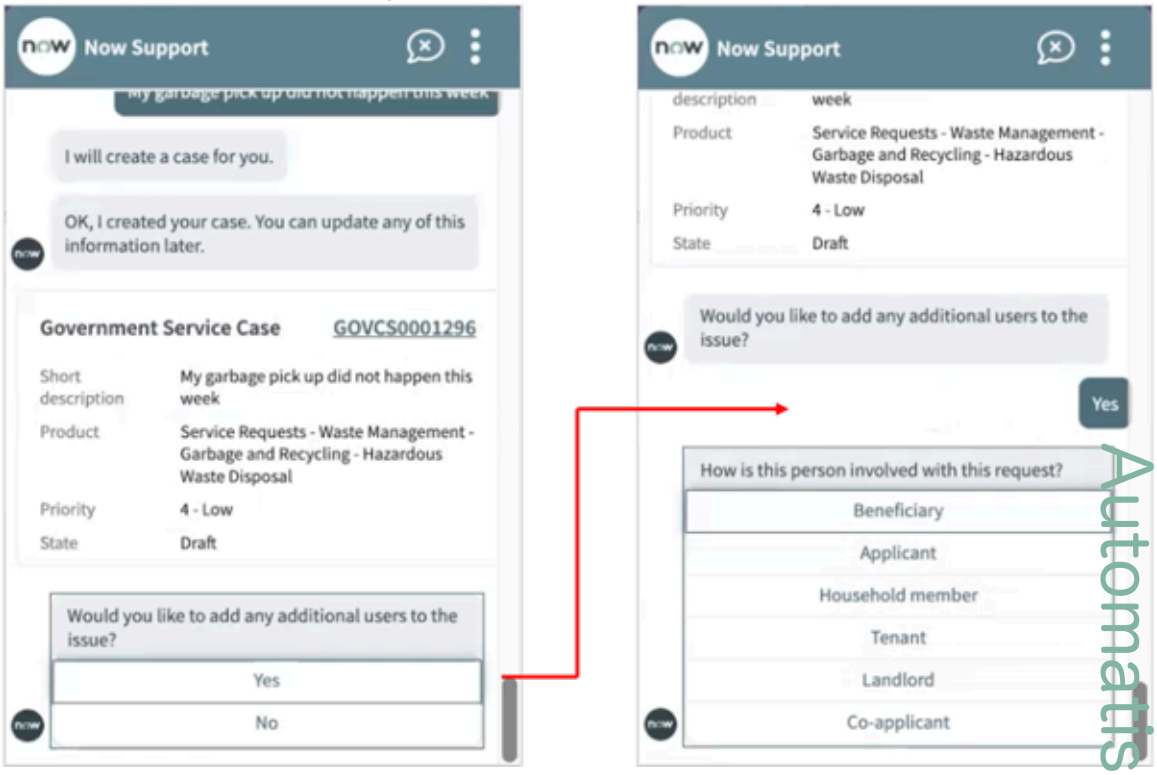


Themenblock „zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor erstellen“

Verwenden Sie diesen Themenblock, damit Ihre Beteiligten andere Personen angeben können, z. B. Familienmitglieder oder andere autorisierte Personen, die einen Fall oder ein Problem anzeigen können. Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

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

Beispiel für Aufforderungen zum Hinzufügen von Mitgliedern zu einem Behördendienstleistungsfall



Wenn Sie diesen Themenblock in einer Konversation verwenden, geben Sie die Eingabeparameter vom ursprünglichen (aufrufenden) Thema bis zum Themenblock an.

Eingabeparameter für zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors

Parameter	Beschreibung
Fall_ID	SYS_ID des erstellten Falldatensatzes für den öffentlichen Sektor.
case_type	Erweiterung des Basisservice für den öffentlichen Sektor.

Um mehr über Themenblöcke und deren Verwendung in zu erfahren Virtual Agent Konversationen, siehe Maximieren der Codewiederverwendung mit Themenblöcken

Konfigurieren Engagement Messenger Für Playbooks

Konfigurieren Sie bestimmte Engagement Messenger Einstellungen, mit denen Endanwender des öffentlichen Sektors Anforderungen erstellen und nachverfolgen können. Mit Engagement Messenger, Benutzer des öffentlichen Sektors können über Webanwendungen von Drittanbietern außerhalb von auf Selfservice- und Chatfunktionen zugreifen ServiceNow Umgebung.

Automatische Übersetzung

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

- Erstellen Sie ein Engagement Messenger-Modul. Weitere Informationen zur Implementierung Engagement Messenger, Siehe Richten Sie Engagement Messenger ein .
- Machen Sie sich mit der Anpassung von vertraut Engagement Messenger Modul. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Funktionskonfiguration von Engagement Messenger an .
- Aktivieren Sie das Plugin „Mitarbeiterchat“ (com.glide.interaction.awa).
- Aktivieren Sie das Virtual Agent-Plugin (com.glide.cs.chatbot), für das ein Abonnement erforderlich ist.
- Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (Com.sn_csm.virtualAgent), für das ein Abonnement erforderlich ist.

Konfigurieren Engagement Messenger Für Playbook für Serviceanfragen Anwendung

Konfigurieren Engagement Messenger Einstellungen zum Erstellen und Nachverfolgen von Serviceanfragen ohne Notfall.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_csm_ec.ec_admin oder admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Endanwender des öffentlichen Sektors können Serviceanfragen in erstellen und nachverfolgen Engagement Messenger. Sie können aus einem Katalog von vorab verpackten Serviceanfragen auswählen, die mit der Anwendung „Playbook für Serviceanfragen“ bereitgestellt werden. Wenn Virtual Agent Ist implementiert, können sie die vorgefertigte verwenden Virtual Agent Konversation, Serviceanfrage erstellen, über die Serviceanfragen außerhalb des Notfalls übermittelt und aktualisiert werden sollen Engagement Messenger. Sie müssen den Behördenservicekatalog und diesen vordefinierten aktivieren Virtual Agent Konversation in Engagement Messenger.

Prozedur

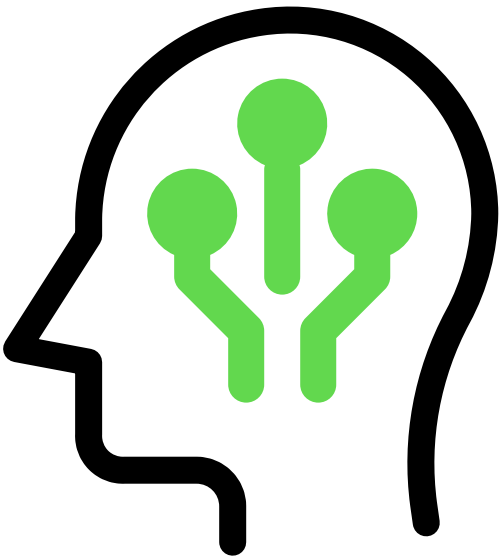
1. Navigieren Sie in Engagement Messenger zu **Alle** > **Engagement Messenger** > **Module**an.
2. Passen Sie die Katalogfunktion so an, dass der Katalog für Behördendienste verwendet wird, der die vorkonfigurierten Services ohne Notfall bereitstellt, aus denen Anwender beim Erstellen einer Serviceanfrage auswählen können.
   a. Von **Funktionen** Öffnen Sie den Abschnitt **Katalog** Funktion.
   b. Wählen Sie Aus **Bearbeiten** Um nach dem Behördenservicekatalog zu suchen und ihn dann hinzuzufügen.
3. Passen Sie die Chat-Funktion an, indem Sie die vordefinierte aktivieren Virtual Agent Konversation zum Erstellen einer Serviceanfrage.
   a. Von **Funktionen** Öffnen Sie den Abschnitt **Chat** Funktion.
   b. Unter **Referenz-Chat** , Suchen und wählen Sie aus **Erstellen Sie eine Serviceanfrage** Konversationsthema.
4. Wählen Sie **Aktualisieren**.

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

Implementieren Sie Intelligenz in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Integrieren Sie Intelligenzfunktionen, um Routineaufgaben zu automatisieren und relevante Inhalte bereitzustellen.

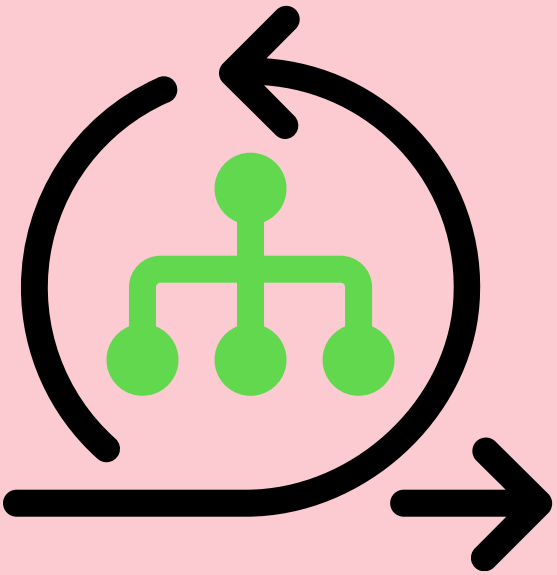
Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) review]



Verwenden Now Assist für DDöB Zur Steigerung der Anwenderproduktivität und -Effizienz durch Konversation und proaktive Experiences mit generativer KI.

[store-future: BEGIN

Agentenbasierte KI [End]



Verwenden Sie Lösungen für agentische KI, um Fälle zu analysieren und zu klassifizieren und Aufgaben im Playbook für Informationsanforderungen zu automatisieren.

Automatische Übersetzung

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verwenden Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Zur Steigerung der Produktivität und Effizienz mit generativer KI. Dieses Tool verbessert Anwenderinteraktionen, indem Fallinformationen zusammengefasst, Lösungshinweise generiert und Chatzusammenfassungen bereitgestellt werden. Außerdem können Sie Chat- und Fallkontext schnell verstehen und so schnellere und genauere Kundenlösungen ermöglichen.

[store-future: BEGIN review]KI-Agents für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich[End]

[store-future: BEGIN review]Verwenden Sie Lösungen für maschinelles Lernen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Dient zur Bearbeitung der Fallerstellung, Zuweisung und Lösung. Implementieren Sie diese Lösungen, um Fälle zu analysieren und zu klassifizieren, Aufgaben zu automatisieren und Prozesse zu optimieren.[End]

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie installieren und konfigurieren Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung, damit Ihre Service Desk-

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

Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI in verwenden können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und in Core-UI.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Verwenden Sie die Now Assist-Administrator-Konsole, um Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) zu konfigurieren. Diese Konsole enthält alles, was Sie benötigen, um die Plugins zu installieren und die Kompetenzen generativer KI zu konfigurieren. Weitere Informationen finden Sie unter Overview tab in Now Assist Admin .

In der folgenden Tabelle sind die Funktionen und Kompetenzen aufgeführt, auf die Sie über die Now Assist-Administrator-Konsole zugreifen können.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Funktionen und Kompetenzen in Now Assist-Administrator Konsole

PSDS-Funktionen	Kompetenzen
Chat	• Chat-Zusammenfassung • Chatempfehlung • Sidebar-Empfehlung
Fall	• Fallzusammenfassung • Lösungshinweise generieren
Suchen	• Zusammenfassung der Gesetzgebung • Suchzusammenfassung • Extrahieren Sie bei der Suche F&A-Antworten aus Knowledge Base-Artikeln
KI-Agent-Sammlung für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich	Workflow zur Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung von Verzicht

Hinweis:

Now LLM Service ist derzeit der einzige Anbieter für die Kompetenzen dieser Now Assist-Anwendung.

Um mit zu beginnen Now Assist, Sie müssen mindestens einen installieren Now Assist Anwendung in Ihrer Instanz. Die Now Assist-Administrator Die Konsole kann Ihre Implementierung unterstützen, beginnend mit der Installation. Auschecken von Now Assist Journey-Prüfliste

Die folgenden Plugins und Store-Apps sind für die Verwendung von erforderlich Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Und seine Funktionen, z. B. Kompetenzen für KI-Suche und -Zusammenfassung:

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

- Now Assist-Administrator Konsole (sn_nowAssist_admin)
- Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) (sn_psds_gen_ai)
- Now Assist für CSM (sn_csm_gen_ai)
- Glide Virtual Agent [com.glide.cs.chatbot]
- Generative AI für Glide-Konversation (com.Glide.cs.genai)

Prozedur

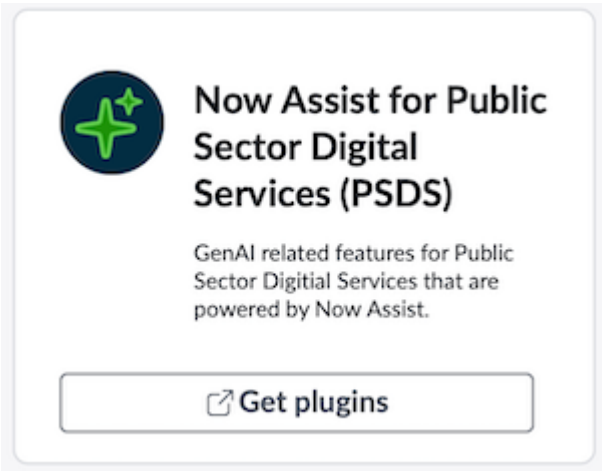
1. Installieren Sie Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Plugin (com.sn_psds_gen_ai).
   [store-future: BEGIN review]

   Informationen zu Plugin-Abhängigkeiten und Plugin-Aktivierungsreihenfolge finden Sie unter .

   [End]
2. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Einstellungen**an.

   Wenn Sie sich bereits in befinden Now Assist-Administrator, Wählen Sie aus **Einstellungen** Registerkarte.
3. Auf der **Einstellungen** Seite auswählen **Plugins** .

   Plugins werden als Karten angezeigt. Überprüfen Sie alle Now Assist Plugins auf der **Verfügbar für Sie** Registerkarte. Plugins, die Sie bereits installiert haben, werden in angezeigt **Installiert** Registerkarte.



4. Wählen Sie Aus **Ruft Plugins ab** Auf der Now Assist für CSM Und Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Karten.
5. Wählen Sie im Bestätigungsfenster aus **Installieren Sie Das Plugin** Um zu öffnen ServiceNow Store Seite für das Plugin in einer neuen Browserregisterkarte.
6. Installieren Sie das Plugin aus dem ServiceNow Store Seite.

   Einige Anwendungen erfordern möglicherweise, dass Sie die App über anfordern ServiceNow® Store Zuerst. Nachdem Sie die Anwendung von angefordert haben ServiceNow® Store Seite, navigieren Sie zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle verfügbaren Anwendungen** > **Alle** Um die Installation abzuschließen.

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

7. Kehren Sie zu zurück Now Assist-Administrator Konsole.
8. Wählen Sie im Dialogfeld aus **Aktualisieren** .

Ergebnisse

Ihr Now Assist-Administrator Die Konsole wurde erfolgreich mit den erforderlichen Plugins konfiguriert. Wählen Sie Aus **Alle Assists und Kompetenzen (Plugin) anzeigen** Um die Funktionen Ihres neuen Plugins zu überprüfen, oder schließen Sie das Dialogfeld, um zu zurückzukehren Now Assist-Administrator Konsole.

Nächste Maßnahme

Turn on the Now Assist panel Oder Aktivieren Sie eine Now Assist-Kompetenz.

Konfigurieren Sie eine Kompetenz in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Konfigurieren Sie die Auslöser, Einstellungen und Anzeigeorte für Now Assist-Kompetenzen, um GenAI-Fähigkeiten im zu aktivieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Agent-Plattform.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Kompetenzen können in aktiviert und angepasst werden Now Assist für DDöB:

- KI-Agenten
- Chat-Zusammenfassung
- Fallzusammenfassung

Die Now Assist-Administrator Die Konsole enthält alles, was Sie zum Installieren der Plugins und zum Konfigurieren der Kompetenzen für generative KI benötigen. Weitere Informationen finden Sie unter Overview tab in Now Assist Admin

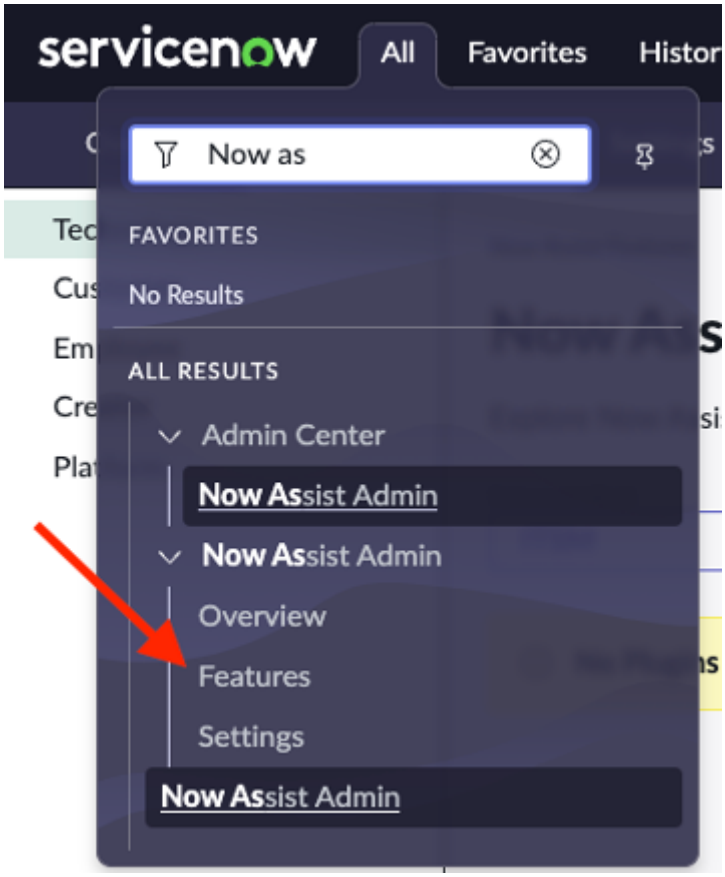
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

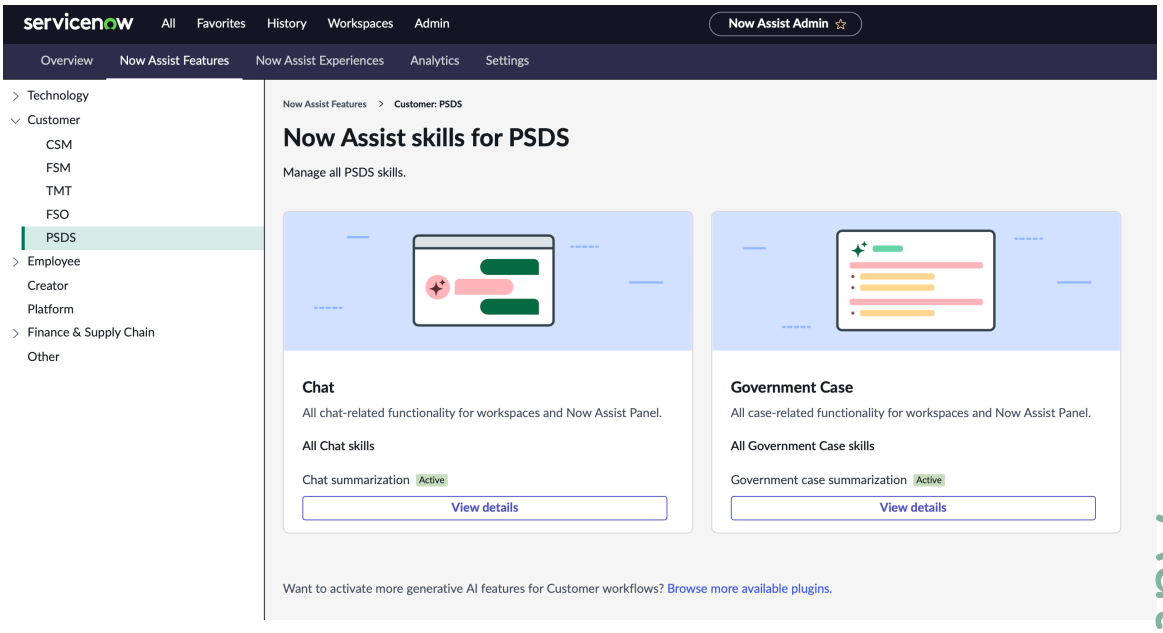
1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features** Um auf zuzugreifen **Funktionen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.



2. Aktivieren und konfigurieren Sie die Kompetenzen für Now Assist für DDöB.
   Folgendes Now Assist für DDöB Kompetenzen können angepasst werden:
   - Fallzusammenfassung
   - Chat-Zusammenfassung

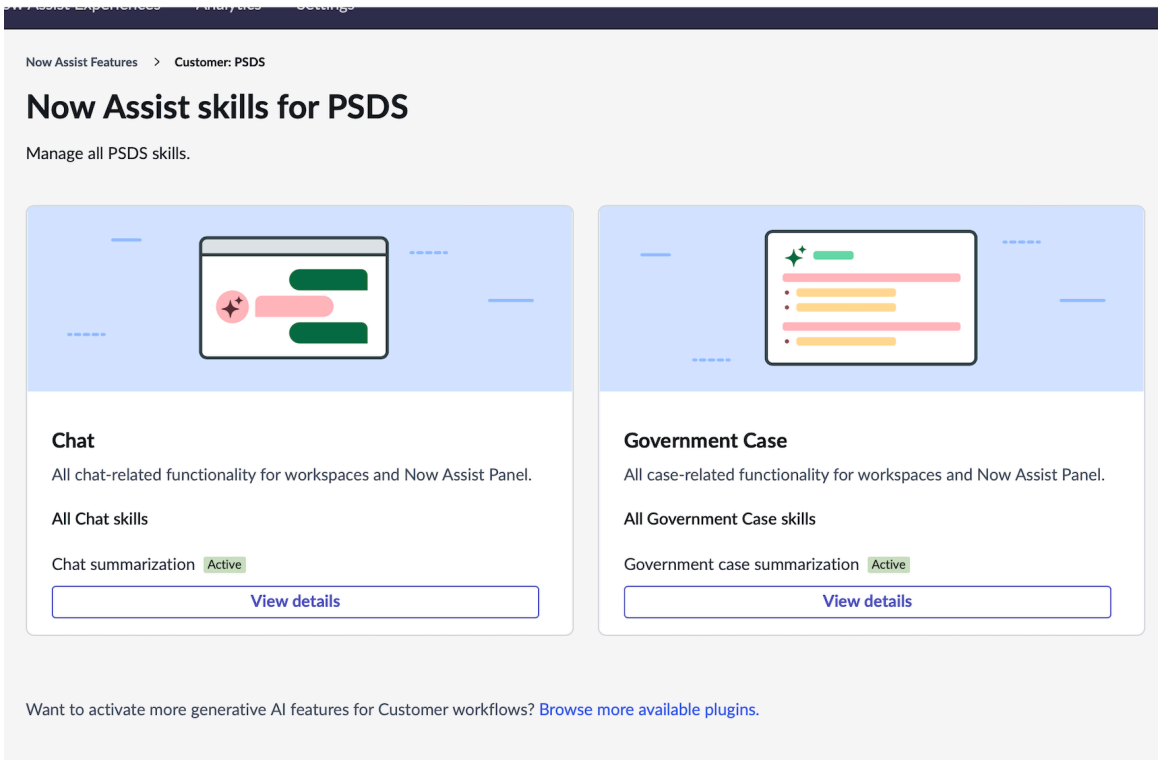
   Diese Funktionen sind unter gruppiert **Kunde** Workflow-Gruppe. Wählen Sie Aus **PSDS** In der Dropdownliste, um auf die Kompetenzen für zuzugreifen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB). Jede Funktion hat zugehörige Kompetenzen.

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



3. Wählen Sie auf der Funktionskarte, die der zu aktivierenden Kompetenz zugeordnet ist, **Details anzeigen**.

   Wählen Sie für die Kompetenz Zusammenfassung von Behördenfällen die Option aus **Zeigen Sie Details an** Unter der Funktionskarte „Behördenfall“.

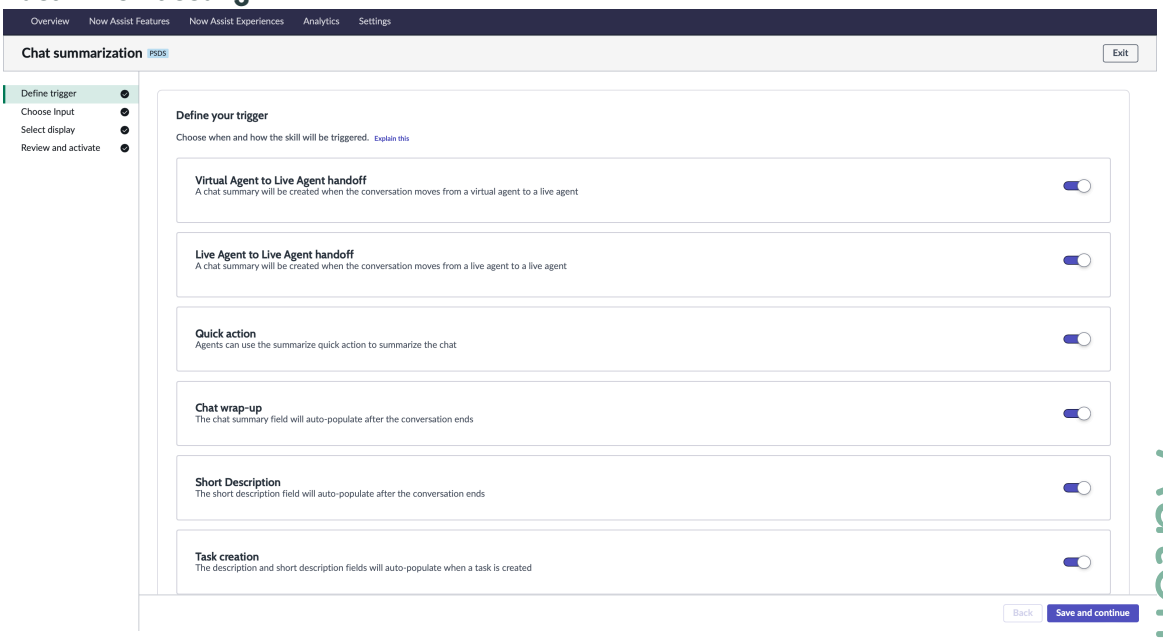


4. Wählen Sie im Abschnitt alle verfügbaren Kompetenzen für die gewünschte Funktion aus **Kompetenz aktivieren** .
5. Wählen Sie die Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz aus.

Automatische Übersetzung

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

Beispielbildschirm „Auslöser definieren“ für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“



6. Nachdem Sie alle Eingaben oder Auslöser für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
   Über die Schaltfläche **Zurück** können Sie zum vorhergehenden Schritt zurückkehren.
7. Definieren Sie die Verfügbarkeit der Kompetenz.

   Hinweis:
   Dieser Schritt gilt für die Kompetenz „Fallzusammenfassung und Generierung von Lösungshinweisen“. Wenn Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ konfigurieren, wird der nächste Schritt als angezeigt **Wählen Sie Eingabe** . Sie können die kundenorientierten Portale auswählen, die Sie als Quelle der Eingabedaten verwenden möchten. Das Standardproduktportal und die Portale, die bereits von anderen Produkten verwendet werden, können nicht ausgewählt werden.

   Sie können die Kompetenz so konfigurieren, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder Bedingungen auswählen, die erfüllt sein müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist. Auswählen **Passen Sie die Kompetenzverfügbarkeit an** Zeigt einen Bedingungsgenerator an.
8. Nachdem Sie die Kompetenzverfügbarkeit konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
9. Wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.
   - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden die Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt. Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.
   - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel . Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt

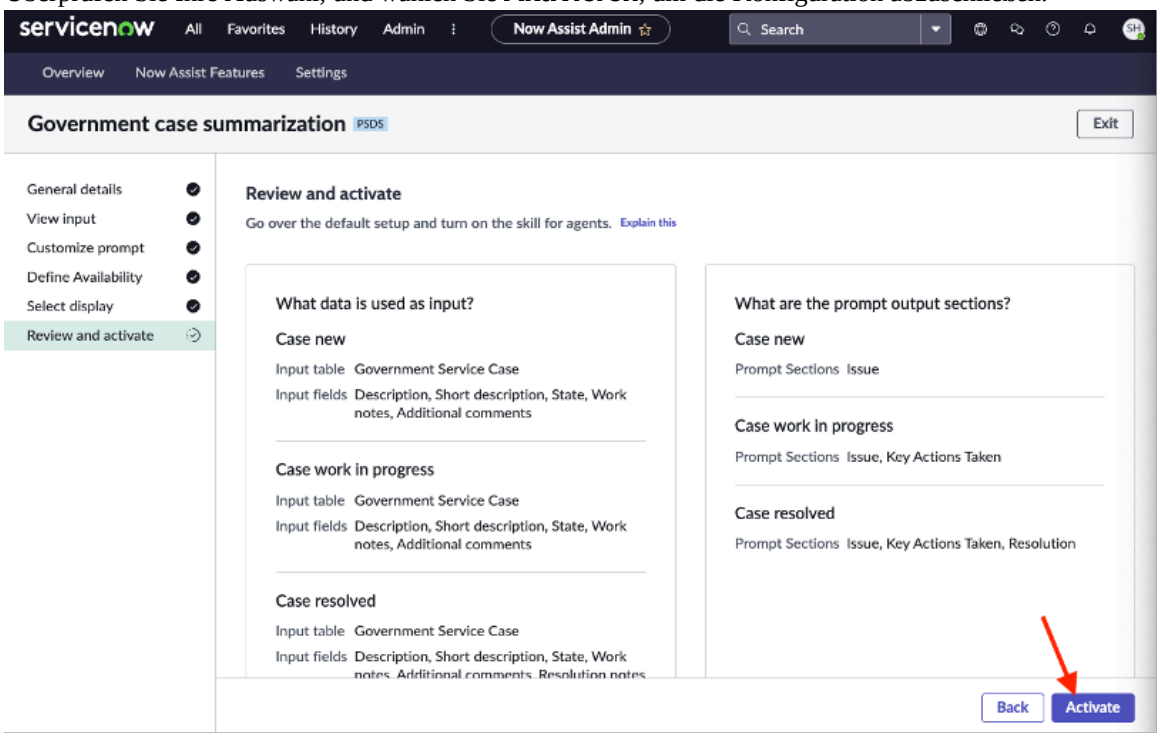
Automatische Übersetzung

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

werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

Hinweis:
Auswählen **Produktintern** Ermöglicht die Anzeige der Fallzusammenfassungskarte auf der Seite „Playbook für prozessbasierte Experience“ in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Wählen Sie für Zusammenfassung von Behördenfällen die Option aus **Produktintern** .

10. Nachdem Sie die Anzeige für die ausgewählte Kompetenz konfiguriert haben, wählen Sie aus **Speichern und fortfahren** Um zum nächsten Schritt zu wechseln.
11. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Konfiguration abzuschließen.



Ergebnisse
Ihre Kompetenz ist konfiguriert.

Nächste Maßnahme
Sie können zur Seite „Now Assist-Funktionen“ zurückkehren, um eine andere Kompetenz zu konfigurieren.

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

Konfigurieren Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie konfigurieren Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Kompetenz, damit Service Desk-Mitarbeiter die Kompetenzen der generativen KI im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich und in verwenden können Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core UI.

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

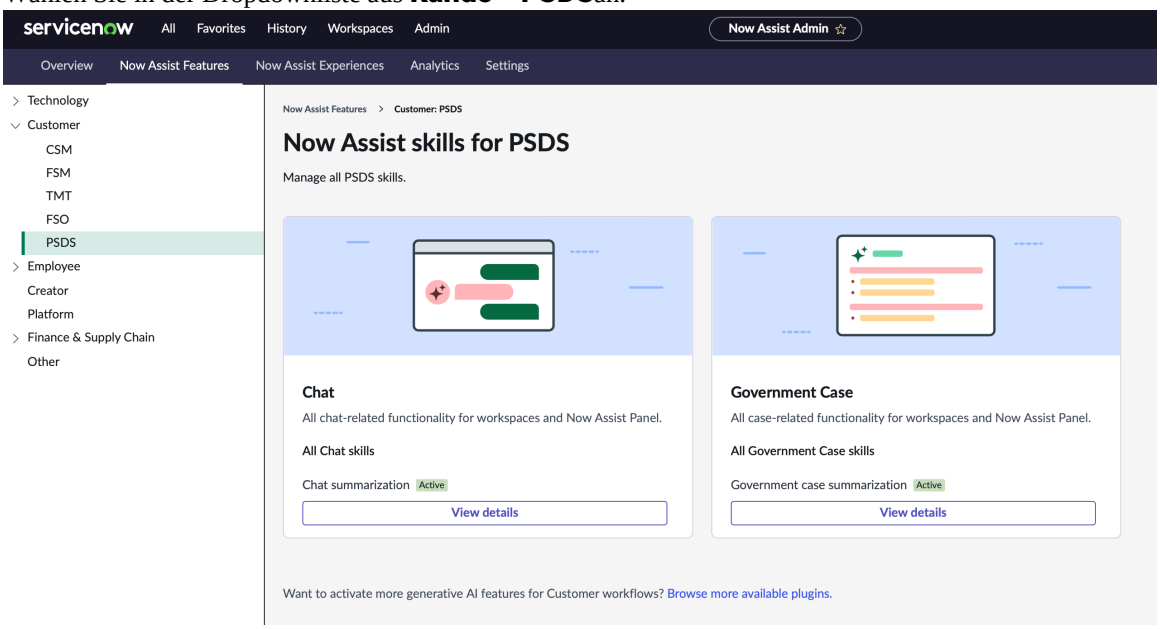
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Service Desk-Mitarbeiter können die Chat-Zusammenfassung verwenden, unterstützt von Now LLM, Um kontextbezogenes Verständnis von Supportproblemen während des gesamten Lebenszyklus eines Chats zu erhalten, auch wenn es sich um Interaktionen mit Virtual Agent, Übertragungen an Servicemitarbeiter oder mehrere Übergaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern handelt.

In Now Assist für DDöB Administratorkonsole, Administratoren können:

- Definieren Sie den Auslöser, der bestimmt, wann eine Zusammenfassung generiert wird (Chatübergabe, Schnellaktion, Nachbearbeitung)
- Anzeigeort definieren (CSM-Arbeitsbereich und/oder Now Assist-Bereich)
- Fügen Sie Rollen hinzu/entfernen Sie sie, um zu steuern, wer die Kompetenz anzeigen kann

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Wählen Sie in der Dropdownliste aus **Kunde** > **PSDS**an.



3. Wählen Sie auf der Chat-Funktionskarte die Option aus **Details Anzeigen** , Und wählen Sie dann aus **Chat-Zusammenfassung** Unter aktive Kompetenzen.
   Standardmäßig ist die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ für aktiviert Now Assist für DDöB. Wenn sie nicht aktiv ist, wählen Sie aus **Aktivieren Sie Kompetenz** Im Abschnitt alle verfügbaren Chat-Kompetenzen der Chat-Empfehlungskarte.
4. Wählen Sie Aus **Auslöser Definieren** , Der erste Schritt im geführten Setup.

   Standardmäßig sind viele der Optionen im Setup für die häufigsten Anwendungsfälle konfiguriert. Sie können verwenden **Zurück** Schaltfläche zum Navigieren durch die Schritte.
5. Wählen Sie mit den Umschaltern aus, welche Aktionen die Kompetenz „Chat-Empfehlung“ auslösen.

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

6. Wählen Sie aus, ob die Zusammenfassung mit Aufzählungspunkten formatiert werden soll.

   Standardmäßig werden Zusammenfassungen mit Aufzählungspunkten geschrieben, können jedoch so konfiguriert werden, dass sie im Absatzformular angezeigt werden, indem Sie diese Option deaktivieren.

7. Wechseln Sie zu **Wählen Sie Eingabe** Durch Auswahl von **Speichern und fortfahren** .
8. **Wahlweise:** Wählen Sie alle zusätzlichen Datenquellen aus, die das große Sprachmodell (LLM) beim Generieren der Chatzusammenfassung berücksichtigen soll.
9. **Wahlweise:** Wählen Sie zusätzliche Portale aus, damit Chatzusammenfassungen für Konversationen in diesem Portal generiert werden können.

   Hinweis:
   Wenn **Fügen Sie Zusätzliche Datenquellen Hinzu** Ist aktiviert, der Administrator **Muss** Geben Sie ein Portal an, und aktivieren Sie einen bestimmten Kanal in der Dropdown-Liste „Portale“, damit die anfordernde Person den Chat in diesem Portal initiieren kann. Andernfalls erhält der Service Desk-Mitarbeiter eine Fehlermeldung. Standardmäßig ist das Government Service Portal (GSP) für PSDS als Portal ausgewählt und kann nicht deaktiviert werden.

10. Wählen Sie Aus **Speichern und fortfahren** .
11. Wechseln Sie zu **Wählen Sie Anzeige aus** , Und wählen Sie aus, wo Sie die Kompetenz anzeigen möchten.

    Sie können sowohl produktintern als auch Now Assist Bereich oder beides.

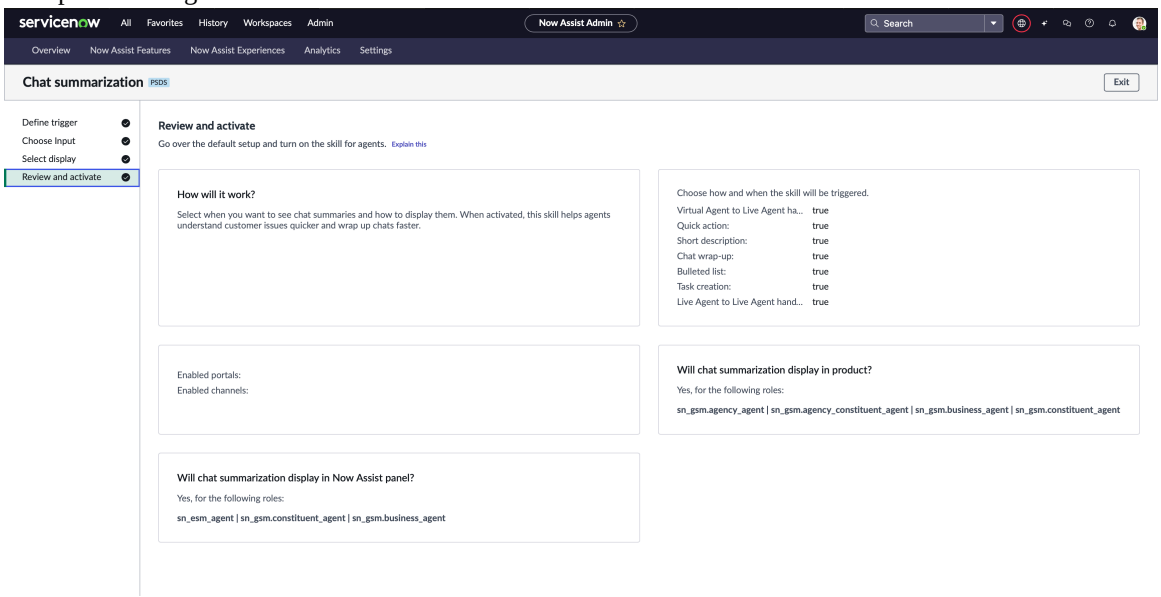
    - **Produktintern**: Wenn diese Option ausgewählt ist, werden Now Assist-Kompetenzen in Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.
    - **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar. Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

      Wählen Sie den Abwärtspfeil aus, um die Anwenderrollen zu konfigurieren, die auf die Kompetenz zugreifen können.

    Wählen Sie den Pfeil neben dem Umschalter aus, um Rollen auszuwählen, für die auf die Kompetenz zugegriffen werden kann. Sie können Rollen hinzufügen, indem Sie den Namen der Rolle in eingeben **Anwenderrollen** Feld. Sie können vorhandene Rollen entfernen, indem Sie auswählen **X** Symbol in der Rollenblase. Sie müssen mindestens eine Rolle angegeben haben, Sie können jedoch beliebig viele Rollen hinzufügen.

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

12. Überprüfen Sie Ihre Auswahlmöglichkeiten, und wählen Sie aus **Aktivieren** Um die Kompetenzkonfiguration abzuschließen.



Ergebnisse

Die Chat-Zusammenfassung ist aktiv und an den gewünschten Workflow angepasst.

Nächste Maßnahme

Überprüfen Sie die Leistung von Now Assist für DDöB Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ auf der Now Assist-Administrator Konsole. Erfahren Sie mehr über die Nachverfolgung von Now Assist Nutzung um Monitoring Now Assist usage in Subscription Management .

Passen Sie eine Fallzusammenfassungskompetenz in an Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Wenn Sie die Administratorrolle innehaben, können Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in anpassen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung, damit Service Desk-Mitarbeiter von Behörden die Kompetenzen generativer KI im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich und in verwenden können Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core UI.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter von Behörden können die Fallzusammenfassung verwenden, basierend auf Now LLM, Um kontextbezogenes Verständnis der Probleme der Beteiligten während des gesamten Lebenszyklus des Falls zu erhalten. Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert automatisch informative Zusammenfassungen, die wichtige Details aus Arbeitsnotizen, Kommentaren und anderen Falldaten enthalten, wodurch Service Desk-Mitarbeiter Fälle schneller lösen können.

Hinweis:
Das Basissystem enthält eine vorkonfigurierte Fallzusammenfassungskompetenz.

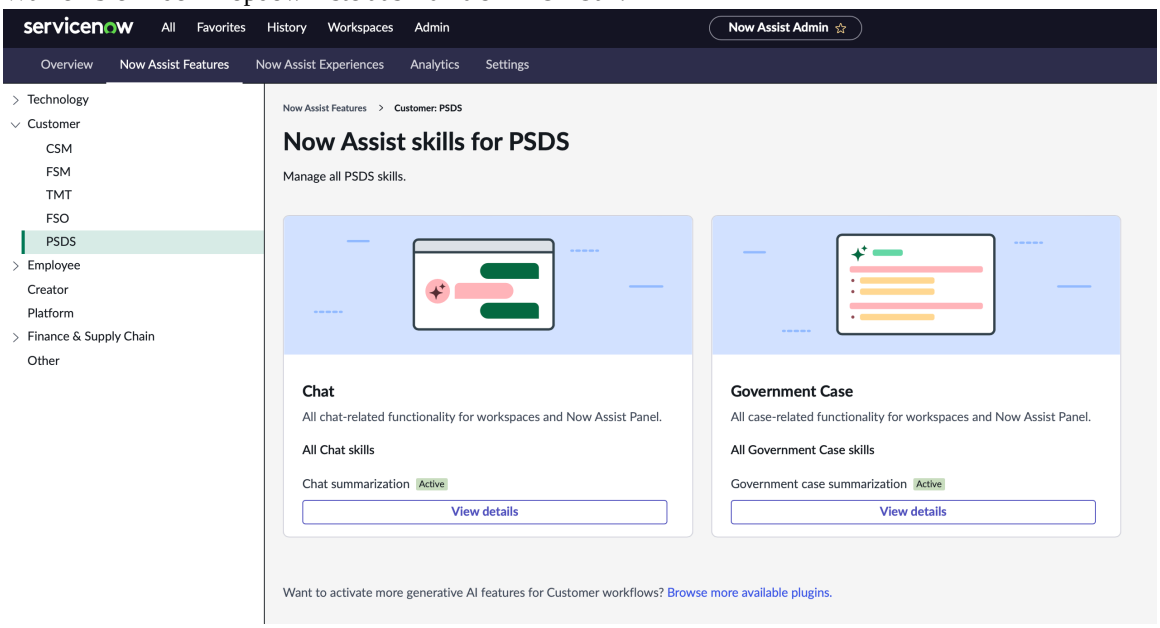
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Now Assist Admin** > **Features** Um auf zuzugreifen **Now Assist-Funktionen** Registerkarte von Now Assist-Administrator Konsole.
2. Wählen Sie in der Dropdownliste aus **Kunde** > **PSDS**an.



3. Wählen Sie auf der Funktionskarte Behördenfall die Option aus **Details Anzeigen** , Und wählen Sie dann aus **Fallzusammenfassung** Unter aktive Kompetenzen.
   Standardmäßig ist die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ für aktiviert Now Assist für DDöB. Wenn sie nicht aktiv ist, wählen Sie aus **Aktivieren Sie Kompetenz** Im Abschnitt alle verfügbaren Chat-Kompetenzen der Fallempfehlungskarte.
4. Suchen Sie im Abschnitt aktive Kompetenzen nach **Regierungsfallzusammenfassung** Kompetenz.
5. Wählen Sie das Symbol weitere Aktionen Erstellen Sie für die Kompetenz im Abschnitt aktive Kompetenzen eine Kopie, die Sie anpassen können, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Kopie** .

   Die von Ihnen erstellte Kopie wird im Abschnitt „Aktive Kompetenzen“ aufgelistet.
6. Wählen Sie die kopierte Kompetenz aus dem Abschnitt „Aktive Kompetenzen“, um sie zu öffnen.
   Ein geführtes Setup führt Sie durch die Konfiguration der allgemeinen Details, Eingabe, Eingabeaufforderung, Verfügbarkeit, Anzeige, Überprüfung und Aktivierung der anwenderdefinierten Kompetenz. Wenn Sie den gesamten Walk-Through abgeschlossen haben, wird die Kompetenz Fallzusammenfassung aktiviert.
7. Füllen Sie die Felder im Schritt „Allgemeine Details“ aus.
   Informationen zu den Eingaben und Auslösern für die einzelnen Kompetenzen finden Sie unter Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).
   a. Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Kompetenz ein.
   b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.
8. Zeigen Sie die Eingabedaten für jede Kompetenz an, z. B. die Basiseingabefelder und zugehörigen Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (neuer Fall, in Bearbeitung befindlicher Fall und gelöster Fall).

   Konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle und zugehörige Listen für die verschiedenen Eingabevorlagen (status „neuer Fall“, „Fall in Arbeit“ und „Fall gelöst“) für die Kompetenz.

Automatische Übersetzung

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

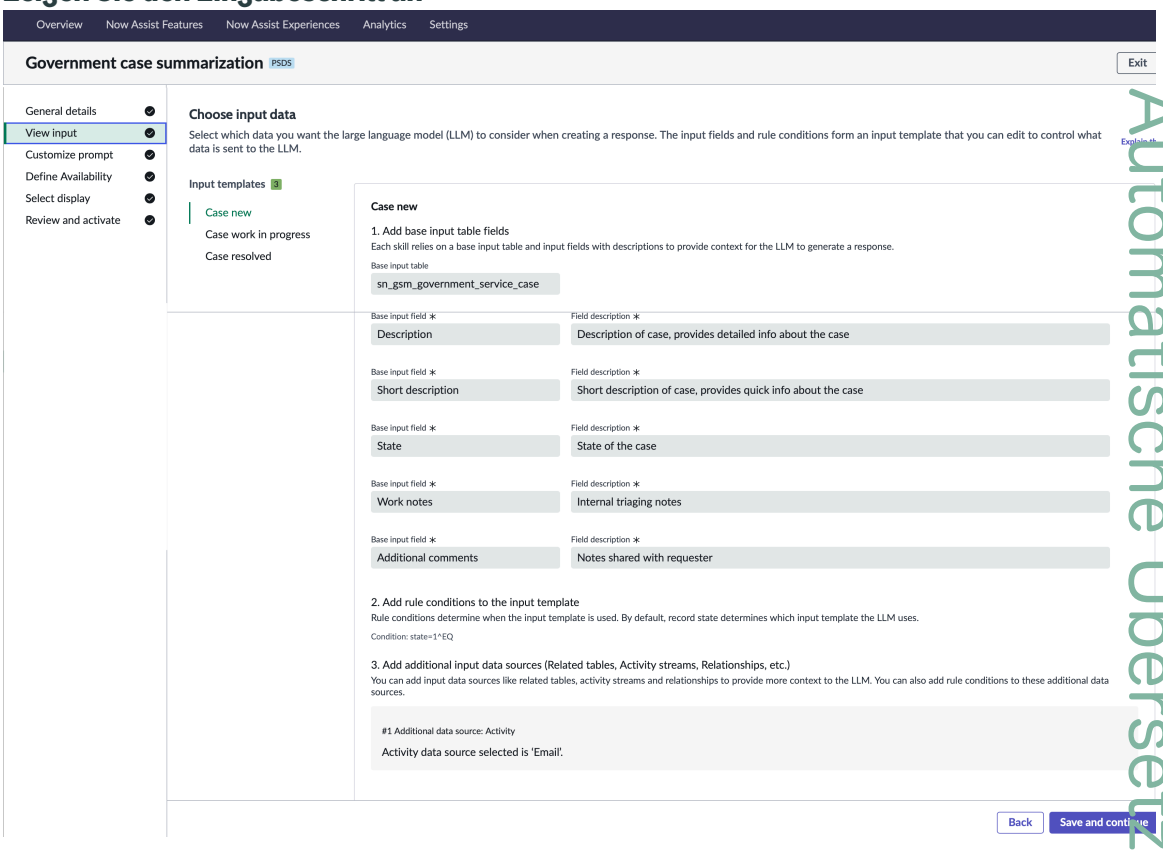
Jede Kompetenz stützt sich auf eine Basiseingabetabelle und Eingabefelder mit Beschreibungen, um dem Now LLM Service einen Kontext zum Generieren einer Antwort bereitzustellen.

Wählen Sie nur die zugehörigen Tabellen aus, die als Teil der Eingabedaten als Basissystem angeboten werden.

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und gelöst) aus **+Neues Basiseingabefeld** Und konfigurieren Sie die Felder der Basiseingabetabelle.

Fügen Sie nach Bedarf mehrere Basiseingabefelder hinzu.

Zeigen Sie den Eingabeschritt an



In der folgenden Tabelle werden die Felder und Beschreibungen der Basiseingabetabelle aufgelistet, einschließlich eines relevanten Beispiels.

Basiseingabefelder

Feld	Beschreibung
Basis-Eingabefeld	Feld in der Falltabelle, dessen Wert diese Kompetenz in ihrer Antwort verwendet. Beispiel: Kurzbeschreibung.
Feldbeschreibung	Beschreibung des Werts für das Basiseingabefeld.

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	Beispiel: Kurzbeschreibung des Falls, enthält kurze Informationen zum Problem.

b. Konfigurieren Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und gelöst) die Regelbedingungen, indem Sie den Bedingungsgenerator verwenden, um die Daten zu filtern.

Die Regelbedingungen, die bestimmen, wann diese Eingabevorlage verwendet wird. Standardmäßig bestimmt der Datensatzstatus die von Now LLM Service verwendete Eingabevorlage.

Sie können die Bedingung weiter ausbauen, indem Sie auswählen **+neue Bedingung festgelegt** Und Konfigurieren zusätzlicher Parameter.

In der folgenden Tabelle sind die Eingabevorlagenstatus aufgelistet.

Status der Eingabevorlage

Status	Beschreibung
Neu	Status ist „Neu“.
In Arbeit	Status ist „In Arbeit“.
Gelöst	Status ist „Gelöst“.

c. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und gelöst) aus **+neue Datenquelle** Zum Konfigurieren der zusätzlichen zugehörigen Tabellen- und Aktivitätenstromdaten nach Bedarf.

Das Hinzufügen von Eingabedatenquellen, z. B. die zugehörigen Tabellen und Aktivitätenströme, bietet mehr Kontext für die Now LLM Service In einer zugehörigen Liste.

Sie können diesen zusätzlichen Datenquellen auch die Regelbedingungen hinzufügen.

Die Auswahl der zugehörigen Tabellenfelder kann sich direkt auf die Qualität des entsprechenden Prompt-Headers auswirken. Wenn ein Prompt-Header beispielsweise ein bestimmtes Feld aus der zugehörigen Tabelle erfordert, dieses Feld jedoch nicht als Eingabe ausgewählt ist, enthält die Zusammenfassung für diesen Prompt-Header fehlende Informationen. Als Basisfall sehen Sie beispielsweise eine zugehörige Tabelle, z. B. Service Level Agreement (SLA), die alle erforderlichen Felder und Filterbedingungen für den Prompt-Header enthält. Der SLA-Prompt-Header ist vorausgewählt, damit Sie verstehen können, wie die zugehörige Tabelle, ihre Felder und der Prompt-Header zusammenarbeiten, um eine Zusammenfassung zu erstellen. Sie können das SLA als Referenz verwenden, um die anderen zugehörigen Tabellen zu konfigurieren, um zu bestimmen, welche Felder ausgewählt werden sollen und welche Beschreibung die Anforderungen ihrer jeweiligen Prompt-Header hinzufügt. Wenden Sie zusätzliche Bedingungen an, um die Daten weiter zu filtern.

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

9. Passen Sie die Eingabeaufforderung an.

Überprüfen und testen Sie die Eingabeaufforderung für jede Eingabevorlagenkonfiguration. Sie können den Prompt bearbeiten, indem Sie neue vordefinierte Abschnitte hinzufügen und sie nach Bedarf neu anordnen.

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

a. Wählen Sie für jeden Eingabevorlagenstatus (Neu, in Bearbeitung und gelöst) die Eingabeaufforderungsabschnitte aus der Liste der verfügbaren Abschnitte aus, die in die generierte Zusammenfassung aufgenommen werden sollen.

Um einen Abschnitt hinzuzufügen, müssen Sie die relevanten Eingabedaten vor diesem Schritt konfigurieren.

Verfügbare Eingabeaufforderungsabschnitte, die Sie auswählen können:

- **Problem**
- **Wichtige getroffene Maßnahmen**
- **Lösung**

In der folgenden Tabelle sind die obligatorischen Header für die Eingabeaufforderung aufgelistet.

Obligatorische Header für die Eingabeaufforderung

Status der Eingabevorlage	Obligatorischer Header für die Eingabeaufforderung
Neu	Problem
In Bearbeitung	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen
Gelöst	▪ Problem ▪ Wichtige getroffene Maßnahmen ▪ Lösung

Sie können hinzufügen **Warten auf Kunden** Prompt zu Fällen nur, wenn der Fall einen hat **Warten auf Informationen** status. Andernfalls kann das Hinzufügen dieses Headers zu anderen status dazu führen, dass Now LLM Service Um ungenaue oder unzuverlässige Ergebnisse zu generieren.

b. Wählen Sie **Speichern**, um mit der Testantwort fortzufahren.

c. Wählen Sie im Abschnitt „Testantwort“ einen Falldatensatz aus, und testen Sie das Ausgabeformat der Eingabeaufforderungsantwort, indem Sie auswählen **Test Ausführen** .

d. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

10. Definieren Sie, wie die Kompetenz für Ihre Anwender verfügbar ist.

a. Konfigurieren Sie die Kompetenz so, dass sie für Anwender immer verfügbar ist, oder wählen Sie Bedingungen aus, die erfüllt sein müssen, bevor die Kompetenz verfügbar ist.
Wenn Sie **Verfügbarkeit von Kompetenzen anpassen** auswählen, wird ein Bedingungsgenerator angezeigt, um die Daten weiter zu filtern.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

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

11. Konfigurieren Sie, wo die Fallzusammenfassung angezeigt werden soll.

a. Wählen Sie entweder **Produktintern** oder **Now Assist-Bereich** aus.

- **Produktintern** : Wenn ausgewählt, wird Now Assist Kompetenzen werden in den Formularen und Arbeitsbereichen angezeigt.

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die produktintern angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen festzulegen, die diese Kompetenzen verwenden können.

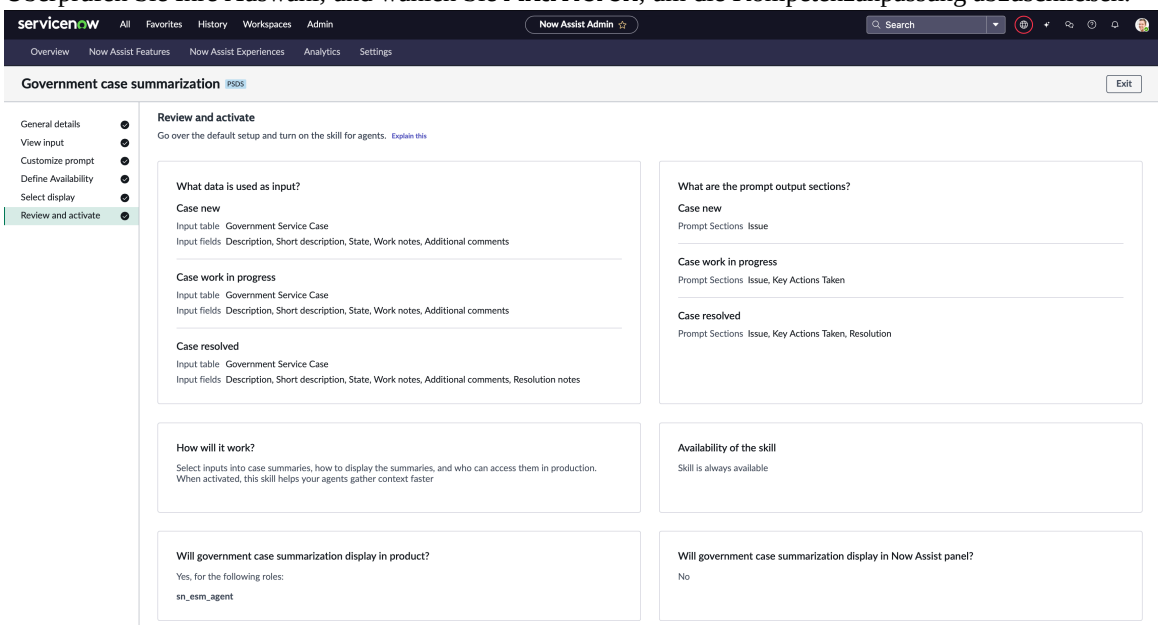
- **Now Assist-Bereich**: Wenn diese Option ausgewählt ist, sind die Now Assist-Kompetenzen im Bereich Now Assist verfügbar.

  Wenn diese Option nicht angezeigt wird, müssen Sie den Bereich Now Assist aktivieren. Weitere Informationen finden Sie unter Turn on the Now Assist panel .

  Wählen Sie für die Kompetenzen, die im Bereich Now Assist angezeigt werden, den Abwärtspfeil, um die Rollen zu identifizieren, die diese Kompetenzen verwenden können.

b. Wählen Sie **Speichern und fortfahren**, um mit dem nächsten Schritt fortzufahren.

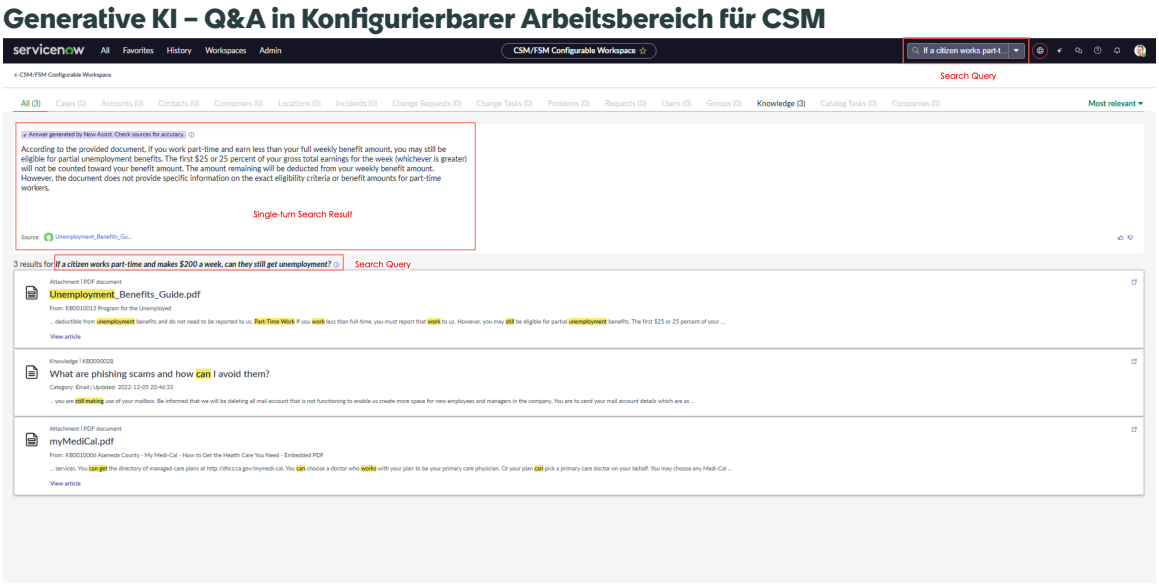
12. Überprüfen Sie Ihre Auswahl, und wählen Sie **Aktivieren**, um die Kompetenzanpassung abzuschließen.



Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche mit Now Assist für DDöB

Konfigurieren und verwenden Sie die KI-Suchmaschine in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung.

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



Now Assist für DDöB Unterstützt zusätzliche Konfigurationen für die KI-Suche, z. B. die Suchprofilkonfiguration.

Aktivieren Sie die KI-Suche für Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Aktivieren Sie Now Assist In KI-Suche Anwendung zum Extrahieren umsetzbarer Genius-Ergebnisantworten aus Wissensartikeln, die in gefunden wurden Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und globale Suchen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

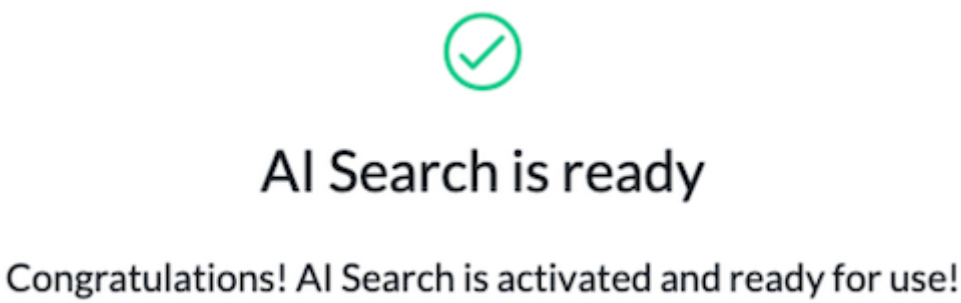
Hinweis:
Standardmäßig ist die Now Assist-Suche in aktiviert Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB). Führen Sie diese Schritte nur aus, wenn die Anwendung zuvor deaktiviert wurde.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Status der KI-Suche**an.
2. Wenn auf dem Bildschirm angezeigt wird, dass Sie keine KI-Suche in der Instanz haben, wählen Sie aus **KI-Suche anfordern** .
3. Warten Sie, bis die KI-Suche als aktiviert und einsatzbereit angezeigt wird.



Automatische Übersetzung

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

Konfigurieren Sie Profile der KI-Suche mit Now Assist für DDöB

Sie können Anwendern der KI-Suche ermöglichen, Inhalte und Metadaten aus Dokumenten in allen oder einem Teil der Knowledge Bases, externen Repositorys und Remotetabellen zu durchsuchen.

KI-Suche nach Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Speichert Einstellungen für die Such-Experience in Suchprofilen. Definieren Sie ein Suchprofil für jede eindeutige Such-Experience, die Sie Anwendern in einer anbieten möchten ServiceNow AI Platform Anwendung. Erstellen und füllen Sie Synonym- und Stoppwörterbücher aus. Konfigurieren Sie die Einstellungen für das Wörterbuch für die Tippfehlerbehandlung. Definieren Sie Genius-Ergebnisse und Ergebnisverbesserungsregeln.

Ein Suchprofil enthält Einstellungen, die bestimmen, wie die KI-Suche Suchergebnisse für eine bestimmte Suche generiert. Die Konfiguration der Suchanwendung gibt an, welches Suchprofil verwendet werden soll, und bestimmt auch, wie die generierten Ergebnisse Anwendern angezeigt werden.

Weitere Informationen zu Profilen der KI-Suche finden Sie unter Search profiles in AI Search .

Erstellen Sie mit ein Suchprofil Now Assist für DDöB

Erstellen Sie ein neues Suchprofil, um die Such-Experience-Einstellungen für zu speichern Now Assist für DDöB KI-Suche.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular „Suchprofil“ die Felder aus.
   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Search Profile form .
4. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Das neue Suchprofil wird in angezeigt KI-Suche Profilliste mit durchsuchen **Status** Auf festlegen *New*. Eine Informationsnachricht und ein Warnungsdreiecksymbol (⚠) Geben Sie an, dass das neue Suchprofil nie veröffentlicht wurde.

Nächste Maßnahme

Ihr neues Suchprofil enthält Beispielsynonym- und Stoppwörterbücher und ein Standardwörterbuch zur Tippfehlerbehandlung. Weitere Informationen zum Konfigurieren und Ausfüllen dieser Wörterbücher finden Sie unter Synonyms , Stop words , Und Typo handling .

Um Inhalte mit Ihrem neuen Suchprofil durchsuchbar zu machen, verknüpfen Sie eine oder mehrere Suchquellen damit.

Verknüpfen Sie eine Suchquelle mit einem Suchprofil in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verknüpfen Sie Suchquellen mit einem Suchprofil, um den Inhalt anzugeben, den ein Service Desk-Mitarbeiter für Behörden in diesem Profil durchsuchen kann.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

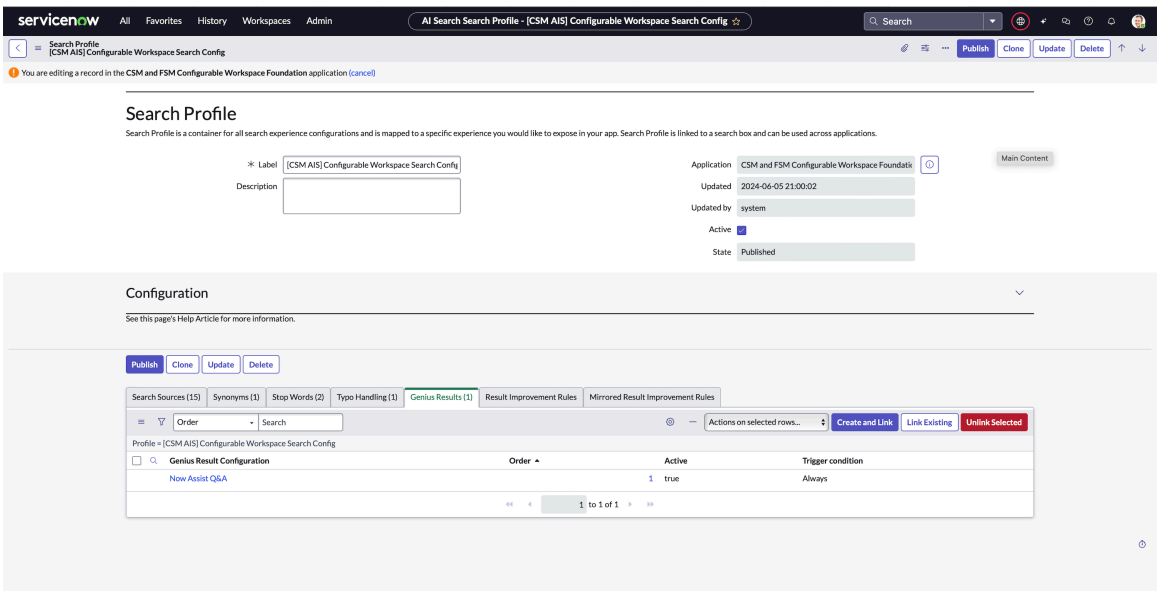
Durch das Verknüpfen einer Suchquelle mit einem Suchprofil wird der gefilterte Inhalt für Suchen mit diesem Suchprofil verfügbar. Die KI-Suche indiziert und verwendet nur Inhalte aus den verknüpften Suchquellen des Suchprofils, wenn Standardsuchergebnisse und Genius-Ergebnisantworten gesucht und generiert werden.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.
2. Öffnen Sie das Suchprofil, mit dem Sie die Suchquelle verknüpfen möchten.
   Um die Single-Turn-KI-Suche für die Verwendung im Now Assist-Bereich zu konfigurieren, wählen Sie aus **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Suchprofil,
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Suchquellen die Option aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
   Um die Einzel-Turn-KI-Suche zu konfigurieren, wählen Sie die zugehörige Liste Genius-Ergebnisse und dann aus **Vorhandenes Verknüpfen** .
4. Füllen Sie die Felder im Formular „Suchprofil – Suchquellenzuordnung“ aus.

   Geben Sie ein, um die Single-Turn-KI-Suche zu konfigurieren **Now Assist F&A** Legen Sie im Feld Genius-Ergebniskonfiguration die Reihenfolge auf fest **1** .

   Eine Beschreibung der Feldwerte finden Sie unter Search Profile - Search Source Mapping form .
5. Wählen Sie **Absenden**.



Ergebnisse

Die neue Suchquelle wird in der zugehörigen Liste „Suchquellen“ oder „Genius-Ergebnisse“ angezeigt. Die Suchanfrageergebnisse spiegeln Änderungen an den Datensätzen wider, die über das Suchprofil durchsucht werden können.

Nächste Maßnahme

Um die Einstellungen eines Suchprofils in Suchabfragen aktiv zu machen, müssen Sie es veröffentlichen.

Automatische Übersetzung

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

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Veröffentlichen Sie ein Suchprofil, um seine Einstellungen und alle ausstehenden Änderungen an seinen Einstellungen in Suchabfragen aktiv zu machen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Experience durchsuchen** > **Suchprofile**an.

Hinweis:

Suchprofile mit *New*status zeigt ein Warnungsdreiecksymbol an (⚠). Eine Informationsnachricht benachrichtigt Sie, diese Suchprofile zu veröffentlichen.

2. Öffnen Sie das Suchprofil, das Sie veröffentlichen möchten.
3. Wählen Sie **Veröffentlichen** aus.

Ergebnisse

Das Suchprofil wird in angezeigt KI-Suche Profilliste mit durchsuchen **Status** Auf festlegen *Published*, Und können verwendet werden, um zu filtern, welche Suchquellen von indiziert werden Now Assist für DDöB KI-Suche.

Kompetenzeingaben und -auslöser in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Verwenden Sie die Eingaben und Auslöser für jede Kompetenz, um zu konfigurieren, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird.

Übersicht über Kompetenzen und Auslöser

Je nach ausgewählter Kompetenz können Sie Eingaben oder Auslöser konfigurieren. Diese Einstellungen legen fest, wie und wann eine Kompetenz verwendet wird. Eine Eingabe identifiziert die Daten, die für eine Kompetenz verwendet werden, z. B. die Tabelle und die Felder, die zum Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden. Ein Auslöser leitet eine Aktion ein, z. B. wenn das System eine Chat-Zusammenfassung generiert.

Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Wählen Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ die Auslöser aus, die bestimmen, wann eine Chat-Zusammenfassung generiert wird. Sie können auch die Eigenschaften auswählen, die steuern, wie eine Chat-Zusammenfassung angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Auslöser aufgeführt, die Sie für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ der Chat-Assist-Funktion konfigurieren können.

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Virtual Agent an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die bei der Chat-Übergabe von Virtual Agent an einen Servicemitarbeiter generiert wird.

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

Auslöser für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ (Fortsetzung)

Auslöser	Beschreibung
Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter	Chat-Zusammenfassung, die generiert wird, wenn die Chatübergabe von einem Servicemitarbeiter an einen Servicemitarbeiter erfolgt.
Schnellaktion	Chat-Zusammenfassung, die bei der Ausführung der Schnellaktion `/summarize` durch den Servicemitarbeiter generiert wird.
Chat-Nachbearbeitung	Chat-Zusammenfassung, die bei Beendigung des Chats durch den Servicemitarbeiter generiert wird. Das Feld **Chat-Zusammenfassung** wird für die Interaktion aktualisiert.
Kurzbeschreibung	Feld **Kurzbeschreibung**, das für die Interaktion aktualisiert wird, wenn der Servicemitarbeiter den Chat beendet.
Aufgabenerstellung	**Kurzbeschreibung** Und **Beschreibung** Felder, die automatisch im Aufgabendatensatz ausgefüllt werden, wenn eine Aufgabe aus einer Interaktion erstellt wird.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Chat-Konversationen	Virtual Agent-Chatunterhaltungen sind standardmäßig Eingabedaten.
Portale	Portale, die als Quelle der Eingabedaten verwendet werden sollen. Sie können die Auswahl des Standardproduktportals nicht aufheben, und Portale, die bereits von anderen Produkten verwendet werden, können nicht ausgewählt werden.

In der folgenden Tabelle ist die Eigenschaft aufgeführt, die Sie auswählen können, um zu steuern, wie eine Chatzusammenfassung angezeigt wird.

Eigenschaft für die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“

Eigenschaft	Beschreibung
Liste mit Aufzählungszeichen	Chat-Zusammenfassung als ungeordnete Liste. Wenn diese Option auf „aus“ festgelegt ist, kann die Chatzusammenfassung im Absatzformular angezeigt werden.

Kompetenz „Fallzusammenfassung“

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die beim Generieren einer Fallzusammenfassung verwendet werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ aufgeführt.

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

Eingaben für die Kompetenz „Fallzusammenfassung“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen

Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen enthält die Eingaben, die die Tabelle und die Felder identifizieren, die verwendet werden, wenn die Lösungshinweise für einen Fall generiert werden.

In diesem Release können Sie die Eingabedatenquelle einer Fähigkeit nicht ändern. Die Datenquelle enthält die Tabellen und Felder, auf denen die Fähigkeit basiert.

In der folgenden Tabelle sind die Eingaben für die Kompetenz „Generierung von Lösungshinweisen“ aufgeführt.

Eingaben für die Kompetenz „Lösungshinweise generieren“

Eingabe	Beschreibung
Eingabetabelle	Fall [sn_customerservice_case]
Eingabefelder	• Beschreibung • Kurzbeschreibung • Arbeitsnotizen • Zusätzliche Anmerkungen • E-Mail

Konfigurieren Sie KI-Agents für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Konfigurieren Sie die Now Assist-KI-Agents, um Anwendungsfälle in autonom auszuführen und Aufgaben abzuschließen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_aia_Trigger_Configuration

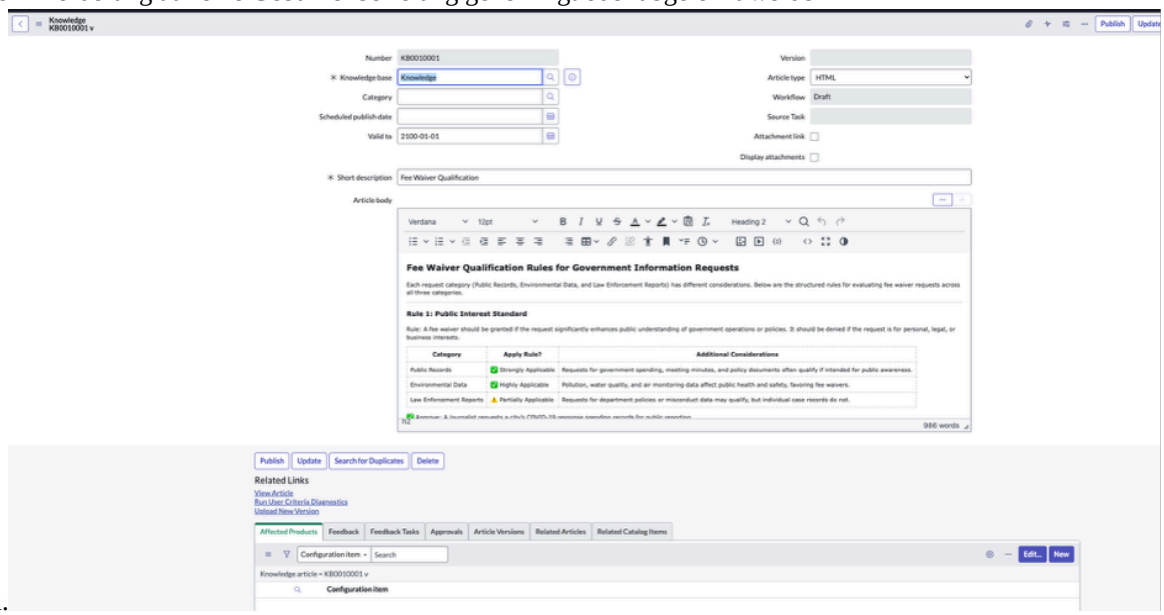
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Um mit KI-Agents zu beginnen, müssen Sie das Plugin „sn_GSM_ai_Agents“ installiert haben sowie den Now Assist-Bereich und die KI-Suche in Ihrer Instanz aktiviert haben.

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

Prozedur

1. Stellen Sie sicher, dass Now Assist Bereich und Modul „KI-Suche“ sind beide aktiviert.
   Für Anweisungen zum Aktivieren von Now Assist Bereich und Informationen zum Einrichten der KI-Suche finden Sie unter Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren Und Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche mit Now Assist für DDöB.
2. Navigieren zu **Alle** > **KI-Suche** > **Indizierte Quellen.**an.
3. Suchen Sie die Informationsanforderungstabelle, und wählen Sie den Datensatz aus.
4. Wählen Sie Aus **Indizieren Sie Alle Tabellen** Um den Indexierungsprozess zu starten.
5. Wählen Sie Aus **Indexierungsverlauf** Sobald abgeschlossen, um sicherzustellen, dass sich der Status der Stichworterfassung von „Indizierung“ in „indiziert“ geändert hat.
6. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** Um die Suchquelle für die Tabelle „Informationsanforderung“ zu veröffentlichen.
7. Erstellen Sie einen KB-artikel, der die Kriterien für die Bestimmung enthält, ob eine Anforderung auf eine Gebührenbefreiung genehmigt oder abgelehnt werden soll.



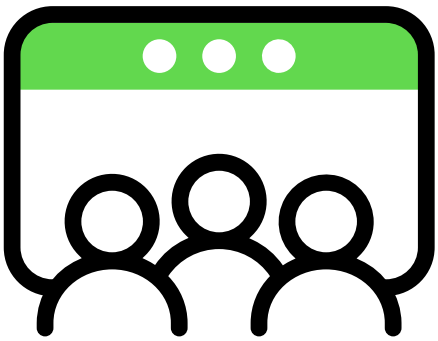
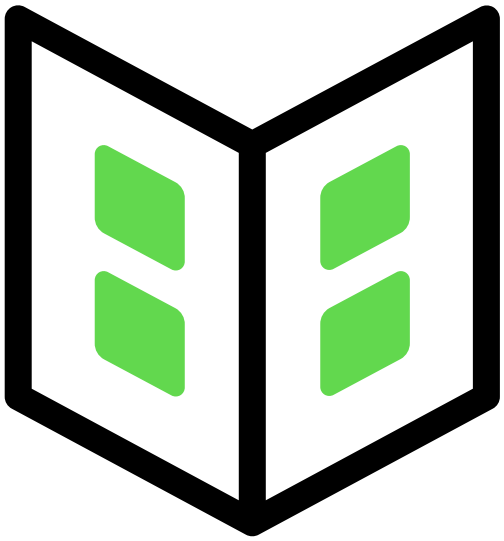
   Der KB-artikel muss einen eindeutigen Namen und eine eindeutige Nummer haben.
8. Navigieren zu **Alle** > **KI-Agenten-Studio** > **Erstellen und verwalten**an.
9. Wählen Sie Aus **Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung des Verzichts** .
10. Wählen Sie Aus **Auslöser definieren** , Und wählen Sie aus **Auslöser für Gebührenschätzung und Überprüfung der Informationsanforderung** .
11. Legen Sie den Auslöser auf fest **Aktiv** , Und wählen Sie aus **Speichern** , Dann **Fahren Sie Fort** .
12. Legen Sie „Anzeige“ auf fest **Aktiv** , Und wählen Sie dann aus **Speichern und testen** .

Richten Sie den Selfservice für Beteiligte in ein Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen eines Selfserviceportals wie Portal für Behördendienstleistungen Hilft Beteiligten, Anforderungen unabhängig zu übermitteln. Sie können Funktionen wie Knowledge Bases, Chatbots und Terminbuchungen integrieren, um einfachen Zugriff auf Informationen zu erhalten.

Automatische Übersetzung

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

Portal für Behördendienstleistungen	Servicekatalog
	
Richten Sie die Behördenserviceportale ein, um Ihren Beteiligten Informationen und Unterstützung bereitzustellen.	Erstellen Sie Servicekataloge, um Ihren Kunden Selfservice-Möglichkeiten zu bieten, um Artikel wie Service- und Produktangebote anzufordern.

Portal für Behördendienstleistungen

Erstellen und aktivieren Sie Selfservice-Portale für Ihre Kunden, um ihre Anforderungen effizient zu unterstützen. Integrieren Sie diese Portale in Knowledge Bases, Communities, Servicekataloge und Chatbots. Stellen Sie darüber hinaus Funktionen wie Walk-up Experiences und Terminbuchung bereit, um ihre Selfservice-Optionen zu verbessern.

Servicekatalog

Verwenden Sie Servicekatalog Anwendung zum Erstellen und Anpassen von Servicekatalogen, damit Ihre Beteiligten Elemente wie Services und öffentliche Datensätze anfordern oder Anträge auf Zuschüsse oder verschiedene Sozialleistungsprogramme einreichen können. Darüber hinaus können Sie die Anforderungserfüllung standardisieren, um die Genauigkeit und Verfügbarkeit der Elemente in den Katalogen zu gewährleisten.

Portal für Behördendienstleistungen anpassen

Ändern Sie das Portal für Behördendienste entsprechend Ihren Anforderungen, z. B. um das Portal-Branding festzulegen.

Vorbereitungen

Sie können das Portal für Behördendienste anpassen, indem Sie dieses Verfahren befolgen oder verwenden Geführtes Setup für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendungan.

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

Einige der anzupassenden Komponenten sind:

- **Branding** : Konfigurieren Sie das Portal-Branding Um Ihrem Behördenserviceportal ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Sie können Ihrem Portal beispielsweise einen Namen geben und Ihr Logo hinzufügen.
- **Menüs** : Konfigurieren Sie das Header-Menü des Portals Zum Einrichten des Hauptmenüs, eines der wichtigsten Navigationssteuerelemente für Ihre Anwender.
- **Homepage** : Weisen Sie dem Portal eine Homepage zu .
- **Widgets** : Serviceportal-Widgets verwenden Zum Definieren des Inhalts in Ihrem Portal.
- **Rollen** : Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle Um Seiten entweder öffentlich einzurichten (keine Anmeldung erforderlich) oder nach Anwenderrolle zu filtern.

Konfigurieren Sie den Servicekatalog für einen Beteiligten, ein Unternehmen oder eine Behörde

Konfigurieren Sie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Servicekatalog, damit Sie den Typ des angebotenen öffentlichen Service, die Servicetaxonomie und die Behörde definieren können, die den Service anbietet. Diese Services werden im angezeigt Portal für Behördendienstleistungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Weitere Informationen zum Erstellen und Verwalten von Servicekatalogen finden Sie unter Service Catalog .

Vorbereitungen

Hinweis:
Legen Sie fest, welche Felder vertrauliche Informationen enthalten und wie sie verschlüsselt werden, um vertrauliche Daten zu schützen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Servicekatalog** > **Katalogdefinitionen** > **Kategorien verwalten**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Oder öffnen Sie das zu bearbeitende Katalogelement.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Formular „Katalog für öffentliche Services“

Feld	Beschreibung
Name	Name des öffentlichen Service.
Katalog	Produktkategorie, zu der der Service gehört. Wenn leer, wählen Sie aus **Behördendienst** .
Kategorie	Gibt den Typ des öffentlichen Service an.
Anwendung	Anwendungsbereich des Service. Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus:

Automatische Übersetzung

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

Feld	Beschreibung
	○ Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core ○ Playbook für Lizenzen und Berechtigungen ○ Information Request Playbook ○ Playbook für Serviceanfragen
Status	Status des öffentlichen Service. Im aktiven Feld zugeordnet als: ○ Verfügbar = wahr ○ Nicht verfügbar = falsch
Kurzbeschreibung	Kurzbeschreibung des öffentlichen Service.
Beschreibung	Beschreibung des öffentlichen Service.

4. Wählen Sie **Absenden** oder **Aktualisieren** aus.

Konfigurieren Sie das Grants Management-Portal

Als Administrator können Sie verschiedene Elemente des Grant Management-Portals konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können das Grants Management-Portal anpassen, indem Sie diese Verfahren befolgen oder verwenden Geführtes Setup für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Service Portal** > **Serviceportal-Konfiguration**an.

Einige der anzupassenden Komponenten sind:

- **Branding** : Konfigurieren Sie das Portal-Branding Um dem Grants Management-Portal ein eigenes Erscheinungsbild zu verleihen. Sie können Ihrem Portal beispielsweise einen Namen geben und Ihr Logo hinzufügen.
- **Menüs** : Konfigurieren Sie das Header-Menü des Portals Zum Einrichten des Hauptmenüs, eines der wichtigsten Navigationssteuerelemente für Ihre Anwender.
- **Homepage** : Weisen Sie dem Portal eine Homepage zu .
- **Widgets** : Verwenden Serviceportal-Widgets Zum Definieren des Inhalts in Ihrem Portal.
- **Rollen** : Konfigurieren Sie die Seitensicherheit nach Rolle Um Seiten entweder öffentlich einzurichten (keine Anmeldung erforderlich) oder nach Anwenderrolle zu filtern.

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Homepage des Grant Management-Portals

Als Administrator können Sie die Homepage des Portals für die Zuschussverwaltung mit anwenderdefiniertem Branding und Elementen anpassen und konfigurieren.

Automatische Übersetzung

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

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Seite „Ankündigungsdetails“ im Portal „Grants Management“

Anwender können alle wichtigen Informationen zu einem bestimmten Gewährungsprogramm auf der Seite „Ankündigungsdetails“ im Portal für das Gewährungsmanagement anzeigen, das in der Plattform konfiguriert ist und wichtige Widgets enthält, die gewährungsbezogene Inhalte anzeigen. Als Administrator können Sie anpassen, wie diese Informationen angezeigt werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Dieses Seitenlayout besteht aus fünf Widgets, die jeweils für die Anzeige bestimmter Teile des Gewährungsprogramms verantwortlich sind. Jedes Widget kann so angepasst werden, dass die gewünschten Informationen angezeigt werden.

- Ankündigungsinhalt: Zeigt die Hauptprogramminformationen an, einschließlich Gewährungsname, Verkaufschancen-ID, Zusammenfassungsanweisung, Synopse, Berechtigungszusammenfassung und Beschreibung.
- Aktionsschaltfläche: Ermöglicht Anwendern, sich für das Programm zu bewerben.
- Zeitleiste: Zeigt die Meilensteine des Programms und die für die Programmmeilensteine festgelegte Zeitzone an.
- Programmkontakte: Listet den Namen, die E-Mail-Adresse und die Telefonnummer der Kontaktpersonen für Anfragen von Bewerbern auf.
- Ressourcen und Support: Zeigt Links, Dokumente und Artikel im Zusammenhang mit dem Gewährungsantragsprozess an.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Liste „Gewährungsvorschläge“ im Portal „Gewährungsverwaltung“

Beteiligte können eine Liste von Zuschussanträgen anzeigen, die in Bearbeitung sind oder über den Abschnitt „meine Anwendungen“ im Portal für Zuschussverwaltung übermittelt werden. Als Administrator können Sie anpassen, welche Informationen wie angezeigt werden, indem Sie das Widget „Portaldatenliste“ konfigurieren.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Das Verhalten und die Darstellung des Portaldatenlisten-Widgets können über angepasst werden **Instanzoptionen** .

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

Im Feld Daten können Sie definieren, aus welcher Tabelle das Widget die Daten abruft, welche Felder angezeigt werden sollen (z. B. Projekttitel, Status, Priorität), Filter oder Bedingungen zum Filtern der Daten (z. B. nur Anzeige aktiver Datensätze), die Sortierreihenfolge der Listen und alle Laufzeitfilter (z. B. Datumsbereiche).

Im Feld Präsentation können Sie eine anwenderdefinierte Überschrift eingeben, die über der Anwendungsliste angezeigt wird. Sie können Datensätze auch mithilfe einer über die URL übergebenen Kategorie filtern, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.

Auf der Registerkarte Verhalten können Sie definieren, wie die Datenliste aussehen und funktionieren soll. Sie können das Layout so festlegen, dass eine Listenansicht auf dem Desktop und eine Kartenansicht auf Mobilgeräten angezeigt wird. Sie können auch auswählen, wie viele Datensätze pro Seite auf Desktop- und Mobilgeräten angezeigt werden. Damit Anwender innerhalb der Liste suchen können, wählen Sie aus **Suche anzeigen** Option. Aktivieren Sie , damit Anwender die Liste herunterladen können **Export anzeigen** Aktion. Unterstützt auch ein Skript für kategoriebasierte Bedingungen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Konfigurieren Sie die Felder des Registrierungsformulars für Geschäftskontakte im Portal für die Verwaltung von Zuschüssen

Als Administrator können Sie die Felder konfigurieren, die im Registrierungsformular für Geschäftskontakte im Grants Management Portal angezeigt werden.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > **Serviceportal** > **Widgets**an.

[End]

Genehmigen Sie die Registrierung für einen neuen Geschäftskontakt oder eine neue Organisation im Grant Management-Portal

Als Administrator können Sie die Registrierung eines neuen Geschäftskontakts oder einer neuen Organisation genehmigen oder ablehnen, die über das Grants Management-Portal übermittelt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Selfservice** > **Meine Genehmigungen**an.
2. Wählen Sie Aus **Angeforderte Genehmigungen** , Wo Sie die Organisationsregistrierung finden, die das Hinzufügen angefordert hat.
3. Wählen Sie den Datensatz aus, um die Detailansicht zu öffnen, in der Sie die Geschäftsinformationen und Genehmigungsfelder anzeigen können.
4. Sie können wählen **Genehmigen** Oder **Ablehnen** Registrierung für den Geschäftskontakt oder die Organisation.
   Ihre Auswahl wird in angezeigt **Status** Feld.

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Installieren Sie die Performance Analytics and Reporting-Lösung für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Installieren Sie die Performance Analytics and Reporting-Lösung für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Installieren Sie das Inhaltspaket für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Platform Analytics-Lösung Von ServiceNow Store.

Vorbereitungen

- Aktivieren Sie die vollständige Abonnementversion von Performance Analytics auf der Instanz, auf der Sie diese Platform Analytics-Lösung aktivieren. Sie können Performance Analytics in einer Instanz außerhalb der Produktion aktivieren, ohne ein Abonnement zu erwerben. Weitere Informationen finden Sie unter Performance Analytics-Abonnement aktivieren .
- Installieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Von ServiceNow Store.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Systemanwendungen** > **Alle Anwendungen** > **ServiceNow Store**an.
2. Suchen Sie nach Performance Analytics-Inhaltspaket für digitale Services für den öffentlichen Sektor, und überprüfen Sie, ob Sie über die erforderlichen gültigen Berechtigungen verfügen.

   Sie benötigen ein HI-Konto und die Berechtigung zum Anfordern von Anwendungen für die betreffenden Instanzen. HI-Konto und Instanz müssen zum selben Unternehmen gehören. Weitere Informationen finden Sie unter Install a ServiceNow Product (ServiceNow-Produkte installieren) im ServiceNow Store.
3. Suchen Sie nach Performance Analytics-Inhaltspaket für digitale Services des öffentlichen Sektors .
4. Installieren Sie die Anwendung.

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

Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich mit anderen Anwendungen

Erweitern Sie die Fähigkeiten von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, und stellen Sie eine Verbindung mit anderen Abteilungen her, um die Lösung von Fällen durch Integration mit anderen Anwendungen zu unterstützen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Bietet Integrationen mit den folgenden Anwendungen:

Field Service Management

Financial Services OperationsDokumentbearbeitung

Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung mit Außendienst-Management Mit der Anwendung können Sie je nach Geschäftsanforderungen alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen.

Integration Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Mit Financial Services OperationsDokumentbearbeitung

Integration mit Außendienst-Management

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Integration mit ServiceNow® Außendienst-Management Mit der Anwendung können Sie Arbeitsauftrags- und Arbeitsauftragsaufgabeninformationen aus einem Fall des öffentlichen Sektors anzeigen.

Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung mit Außendienst-Management Mit der Anwendung können Sie je nach Geschäftsanforderungen alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit Ihrem Fall erstellen und anzeigen.

Die Außendienst-Management Anwendungsanwender können den Beteiligten, den Haushalt, das Unternehmen und die Kontakte in Arbeitsaufträgen und Arbeitsauftragsaufgaben in anzeigen Außendienst-Management Anwendung.

In dieser Anwendung enthaltene Produktnutzungsrechte

Mit Die Integration mit Außendienst-Management, Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Service Desk-Mitarbeiter können alle Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Fällen erstellen und anzeigen.

Außendienst-Management Außendienstmitarbeiter können relevante anzeigen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Daten aus Arbeitsaufträgen mit den richtigen Rollen.

Externe Anwender mit „snc_external“ und anderen relevanten Anwendern Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Und Kundenservice-Management (CSM) Rollen können alle fallbezogenen Arbeitsaufträge und Termine im Zusammenhang mit ihren Accounts anzeigen.

Konfiguration der Integration mit Außendienst-Management

Zum Konfigurieren von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendungsintegration mit Außendienst-Management Führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice mit Außendienst-Management“. (Com.snc.csm_fsm_Integration).
2. Fügen Sie den PSDS-Falltyptabellen bei Bedarf UI-Aktionen hinzu. Abhängig von Ihrer Erfahrung können Sie auch einige Aktionen zu relevanten Playbooks hinzufügen.

Automatische Übersetzung

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

3. Fügen Sie die zugehörige Liste Arbeitsaufträge den PSDS-Falltyptabellen für alle relevanten Ansichten in der klassischen UI und oder im Arbeitsbereich hinzu.
4. Wenn Sie ein FSM-Außendienstmitarbeiter sind, können Sie die relevanten PSDS-Kundendaten aus den Arbeitsaufträgen anzeigen, indem Sie den richtigen Kundendaten-Viewer-Rollen zugewiesen werden.

Hinweis:
Ein Administrator muss FSM-Außendienstmitarbeitern die entsprechenden Rollen für Kundendaten-Viewer zuweisen, damit sie die relevanten PSDS-Kundendaten aus Arbeitsaufträgen anzeigen können. Weitere Informationen zu Rollen finden Sie unter Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen.

Integration mit Dokumentbearbeitung

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Integration mit Financial Services Operations Dokumentbearbeitung Ermöglicht anderen Anwendungen des öffentlichen Sektors das Sammeln und Überprüfen von Dokumenten, die in Workflows im Arbeitsbereich des öffentlichen Sektors verwendet werden. Sie können Dokumente zur Verifizierung übermitteln, Vorlagen erstellen und Dokument-Uploads nachverfolgen, um die Effizienz dokumentbasierter Workflows im öffentlichen Sektor zu verbessern.

Integration von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung mit Dokumentbearbeitung Mit der Anwendung können Sie Standardbriefe oder -Dokumente generieren.

Diese Anwendung wird automatisch installiert, wenn Sie eine installieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich playbook.

Ein Administrator kann Dokumentvorlagen verwenden, um HTML- und PDF-Dokumentvorlagen zu erstellen, die zum Generieren von Standardbriefen oder -Dokumenten verwendet werden können. Die Vorlagen können verwendet werden, um den Prozess zum Ausfüllen, Signieren und Überprüfen von Dokumenten online zu automatisieren und zu vereinfachen. Weitere Informationen finden Sie unter Document Templates .

Konfiguration der Integration mit Dokumentprozessor

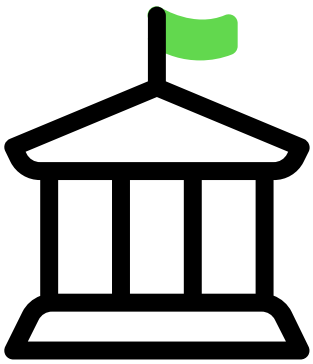
Informationen dazu, wie ein Administrator konfigurieren kann Dokumentbearbeitung, Siehe Configuring Financial Services Operations Document Processor .

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

Erfahren Sie, wie Behörden des öffentlichen Sektors helfen Beteiligte Und Unternehmen Mit Digitale Services Und lösen Sie ihre Probleme .

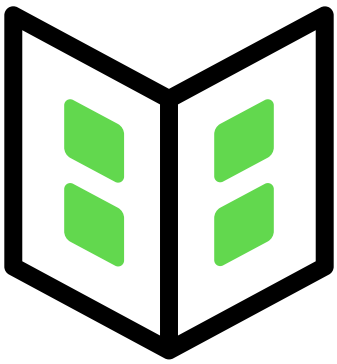
© 2025 ServiceNow. Alle Rechte vorbehalten.
ServiceNow, das ServiceNow-Logo, Now und andere ServiceNow-Marken sind Marken und/oder eingetragene Marken von ServiceNow, Inc.,in den USA und/oder anderen Ländern.
Andere Firmen- und Produktnamen können Marken der jeweiligen Unternehmen sein, mit denen sie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

Portal für Behördendienstleistungen



Melden Sie Probleme, fordern Sie öffentliche Datensätze an, suchen Sie nach Informationen, und bitten Sie einen Behördendienstmitarbeiter um Hilfe – alles in einer anpassbaren Schnittstelle.

Playbooks



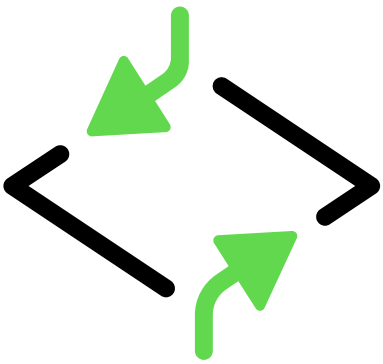
Führen Sie Behördenmitarbeiter durch den Lebenszyklus eines Lizenz- und Erlaubnisprogramms, eines Sozialleistungsprogramms, eines Regierungsdatensatzes, öffentlicher Informationen oder eines nicht-Notfallserviceanforderungsfalls.

Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereich-UI, um die Prozesse für Behördendienste zu optimieren.

Portale



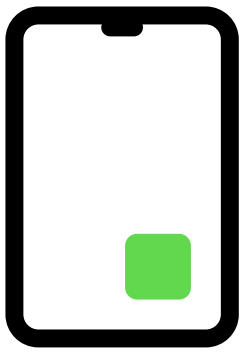
Ein One-Stop-Shop zum Verwalten und übermitteln von Anforderungen für öffentliche Services oder Anwendungen.

Virtual Agent



Verwenden Virtual Agent Dient zum Erstellen von Chatbot-Konversationen, die auf Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors zugeschnitten sind.

Mobile Agent



Ermöglichen Sie die Entwicklung von Anwendungen des öffentlichen Sektors für die Bereitstellung digitaler Services für Beteiligte, z. B. Leistungen, Lizenzen und Serviceanfragen.

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

Now Assist



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

Portale in verwenden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Verwenden Sie Portale, um Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse, behördliche Datensätze und öffentliche Informationen, nicht-Notfalldienste zu übermitteln oder um Anträge auf Sozialleistungen oder Zuschüsse zu stellen.

Über das Portal für Behördendienste in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Mithilfe des Serviceportals für Behörden können Beteiligte und Unternehmen Probleme melden, auf vorhandene Serviceanfragen zugreifen und den Status dieser Serviceanfragen anzeigen und öffentliche Datensätze anfordern. Sie können auch nach Informationen zu einer Frage oder einem Problem suchen, ihre Kontaktinformationen anzeigen und aktualisieren und Hilfe von einem Behördendienstmitarbeiter anfordern – alles in einer anpassbaren Oberfläche.

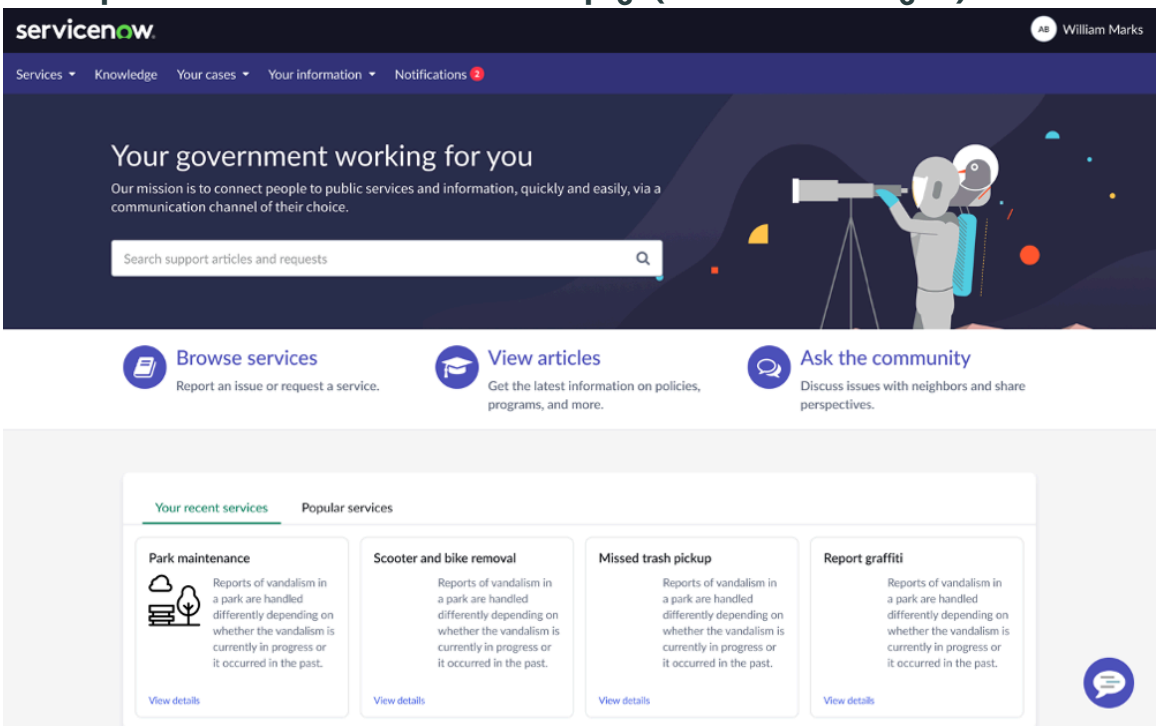
Verwendung des Behördenserviceportals als Beteiligter

Die Experience des Behördenserviceportals beginnt auf der Portal-Homepage für Beteiligte. Behörden passen ihre Homepages normalerweise so an, dass sie von registrierten Anwendern und nicht registrierten Anwendern angezeigt werden. Beispielsweise sehen registrierte Anwender möglicherweise andere Informationen auf der Homepage als die nicht angemeldeten Anwender.

Dieses Beispiel zeigt eine Beispielstandardstartseite für einen registrierten Anwender von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal Für Behördendienste.

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

Serviceportal für Behörden – Standard-Homepage (Ansicht der Beteiligten)



Beteiligte können auf der Standard-Homepage des Behördendienstes die folgenden Kommunikationsoptionen auswählen:

1. Durchsuchen und fordern Sie Services oder Informationen an, verfolgen Sie Fälle, zeigen Sie erhaltene Services an, und melden Sie Probleme.
2. Erhalten Sie die neuesten Informationen zu Richtlinien und Programmen, indem Sie Artikel suchen und anzeigen.
3. Besprechen Sie Probleme mit Nachbarn, und teilen Sie Perspektiven, indem Sie die Community fragen.
4. Zeigen Sie Ihre aktuellen Services und die beliebten Services auf der Website an.

Hinweis:
Administratoren können die Homepage des Serviceportals für Behörden in anpassen Serviceportal, Daher können sich Homepages visuell von Regierungsbehörden unterscheiden. Weitere Informationen zur Anpassung finden Sie unter Portal für Behördendienstleistungen anpassen.

In der folgenden Tabelle ist aufgeführt, auf welche Beteiligten über die Homepage zugreifen können.

Homepage des Behördenserviceportals für registrierte Beteiligte

UI-Komponente	Beschreibung
Wissen	Registerkarte, auf der Beteiligte auf die Knowledge-Homepage zugreifen und eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel durchsuchen oder anzeigen können.
Services	Registerkarte, auf der Beteiligte alle verfügbaren Services im Katalog finden können. Sie können den Servicekatalog durchsuchen oder eine Liste der zuletzt verwendeten oder beliebtesten Katalogelemente anzeigen.

Automatische Übersetzung

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

Homepage des Behördenserviceportals für registrierte Beteiligte (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
Meine Fälle	Registerkarte, auf der Beteiligte alle ihre Fälle finden können.
Ihre Informationen	Registerkarte, auf der Beteiligte auf Quick-Links zu ihren persönlichen Daten zugreifen können: • Unternehmen (nur Service Desk-Mitarbeiter-Experience) • Kontakte (nur Service Desk-Mitarbeiter-Experience) • Veröffentlichungen
Benachrichtigungen	Registerkarte, auf der Beteiligte ihre Benachrichtigungen für gelöste Fälle, Fälle, die auf Informationen warten, Veröffentlichungen und Genehmigungen sehen können.
Touren	Link, über den Beteiligte eine Tour anzeigen können, um zusätzliche Anleitungen zur anzuzeigen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung funktioniert. Ein Administrator bestimmt, ob Touren auf Seiten angezeigt werden.
Live-Chat	Link, über den Beteiligte mit einem Virtual Agent oder einem Kundenservice-Mitarbeiter chatten können. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent Hilfe erhalten Sie unter Erhalten Sie mithilfe von Hilfe bei Anforderungen öffentlicher Services Virtual Agent.
Engagement Messenger	Link, unter dem Beteiligte verwenden können Engagement Messenger Dient zum übermitteln von Serviceanfragen aus einer Webanwendung einer Drittpartei, die sich außerhalb von befindet ServiceNow Umgebung. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Engagement Messenger Für Playbooks.
Profilmenü	Link, über den Beteiligte auf ein Profilfoto zugreifen können, um entweder ein Profil anzuzeigen oder sich abzumelden.
Suchen	Link, über den Beteiligte das Portal durchsuchen können, indem sie entweder ein Stichwort eingeben, um die Vorauseingabe zu verwenden, oder ein oder mehrere Wörter eingeben, um alle Suchergebnisse anzuzeigen.
Am häufigsten gelesene Artikel	Link, über den Beteiligte eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel anzeigen können.
Empfohlene Artikel	Link, über den Beteiligte empfohlene Community-Inhalte anzeigen können.
Hilfreichste Artikel	Link, über den Beteiligte die nützlichsten Wissensartikel nach Nutzungsanzahl der Artikel anzeigen können.

Nicht registrierte Beteiligte können die folgenden Aufgaben in ausführen Portal für Behördendienstleistungen:

- Registrieren Sie sich als neuer Anwender, erstellen Sie eine Anmeldung, und erstellen Sie ein Anwenderprofil.
- Nach Informationen suchen, durch Wissensartikel blättern und Kontakt mit der Community aufnehmen.
- Hilfe mit erhalten Virtual Agent.
- Fordern Sie Services an, z. B. Straßenreparatur, Müllbeseitigung, Gebäudeinspektionen und andere öffentliche Wartung.
- Fordern Sie Informationen und öffentliche Datensätze von lokalen, staatlichen und staatlichen Behörden an.

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

Nach der Registrierung und Anmeldung bei Portal für Behördendienstleistungen, Beteiligte können:

- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Zeigen Sie die angeforderten Informationsdatensätze an.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Zeigen Sie Beteiligtenprofile an (enthält Haushaltsinformationen wie Namen, Adressen und andere Beteiligteninformationen).
- Zeigen Sie vorhandene Fälle an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen und Benachrichtigungen an, einschließlich Behördenpamphlets und Newsletter zu Services sowie Behördenbenachrichtigungen.

Um weitere Informationen zu den Services zu erhalten, die in angeboten werden Portal für Behördendienstleistungen Servicekatalog, siehe Servicekatalogliste des Serviceportals für Behörden.

Nutzung des Behördenserviceportals als Unternehmen

Über das Portal für Behördendienste können Unternehmen auf ihre Fälle und Serviceinformationen zugreifen und Probleme melden. Geschäfts- oder Geschäftskontakte können das Serviceportal der Behörde verwenden, um ihre übermittelten Fälle anzuzeigen und Anforderungen über den Serviceanforderungskatalog zu stellen.

Geschäftskontakte haben die gleiche Funktionalität wie ein beteiligter Anwender mit einigen zusätzlichen Berechtigungen. Zusätzlich zu den Anwenderaufgaben der Beteiligten können Geschäftskontakte im Serviceportal für Behörden die folgenden Aufgaben ausführen:

- Registrieren Sie ein neues Unternehmen.
- Fordern Sie Services an, die sich auf Lizenzen, Leistungen, Erlaubnisse und Serviceanfragen beziehen.
- Zeigen Sie die erhaltenen Services an.
- Zeigen Sie die angeforderten Informationsdatensätze an.
- Zeigen Sie alle Lizenz- oder Erlaubnisanforderungen an.
- Zeigen Sie die empfangenen Elemente an.
- Zeigen Sie die vorhandenen Fälle an.
- Zeigen Sie Geschäfts- und untergeordnete Geschäftsprofile an.
- Zeigen Sie Geschäftskontaktinformationen wie Namen, Adressen und andere Kontaktinformationen an.
- Zeigen Sie Veröffentlichungen an, z. B. Behördenblätter und Newsletter zu Services.
- Zeigen Sie Benachrichtigungen wie Behördenbenachrichtigungen und Genehmigungen neuer Kontakte an.

Anpassen des Serviceportals für Behörden

Navigieren Sie zu , um dieses Portal anzupassen **Serviceportal** > **Portale** Und wählen Sie Behördendienst aus. Weitere Informationen zum Erstellen einer benutzerdefinierten Schnittstelle finden Sie im Service Portal .

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

Registrieren Sie sich für das Portal für Behördendienste

Registrieren Sie sich für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Behördenserviceportal, damit Sie nach Informationen suchen, Hilfe von einem Behördenservicemitarbeiter anfordern oder den Status Ihrer Anforderung nachverfolgen können.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste
2. Wählen Sie im Portal-Header die Option aus **Registrieren** .

> **Hinweis:**
> Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Unterstützt die Konfiguration der Selbstregistrierung externer Anwender nicht.

3. Wählen Sie aus, ob Sie sich als registrieren möchten **Beteiligter** , A **Geschäftskontakt** , Oder a **Geschäft** .
4. Füllen Sie die Felder im Registrierungsformular aus.
   Ihre E-Mail-Adresse muss eindeutig sein. Wenn Sie eine Adresse eingeben, die sich bereits im System befindet, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Versuchen Sie es erneut mit einer anderen E-Mail-Adresse.
5. Wählen Sie aus **Sicherheitscode** Kontrollkästchen, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie aus **Verifizieren** .
6. Wenn Sie aufgefordert werden, der Datenschutzrichtlinie und den Nutzungsbedingungen der Community zuzustimmen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zustimmen.
7. Wählen Sie **Anmelden** aus.
   Eine Verifizierungs-E-Mail wird an die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse gesendet.
8. Wählen Sie den Link in der E-Mail aus, um Ihre E-Mail-Adresse zu verifizieren.

Ergebnisse
Ihre Registrierung ist abgeschlossen. Sie können sich jetzt beim Portal für Behördendienste anmelden.

Registrieren Sie sich selbst in ein Geschäftskonto Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienste

Als Geschäftsinhaber können Sie Ihr Unternehmen im Behördenserviceportal selbst registrieren, um Zugriff zu erhalten und ein Geschäftsprofil zu erstellen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Wechseln Sie zur Seite Portal für Behördendienste, und wählen Sie aus **Registrieren** Im Portal-Header.
2. Wenn Sie dazu aufgefordert werden, wählen Sie aus **Ein neues Geschäft** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Geschäftsregistrierungsfeldern und den Informationen, die bei der Registrierung als neues Unternehmen erfasst werden, finden Sie unter Formular „Geschäftsprofil“.
4. Wählen Sie aus **Sicherheitscode** Kontrollkästchen, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie aus **Verifizieren** .

Automatische Übersetzung

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

5. Stimmen Sie der Datenschutzrichtlinie und den Nutzungsbedingungen der Community zu, indem Sie das Kontrollkästchen aktivieren.
6. Wählen Sie **Registrieren** aus.
   Ihre Anforderung wird an einen Administrator weitergeleitet, der die Registrierungsanforderung genehmigen oder ablehnen kann. Wenn die Registrierungsanforderung genehmigt wird, erhalten Sie eine E-Mail, in der Sie aufgefordert werden, eine Anwender-ID und ein Passwort für die Anmeldung beim Behördenserviceportal festzulegen. Wenn die Registrierungsanforderung abgelehnt wird, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Zeigen Sie ein Beteiligtenprofil im Behördenserviceportal an, oder aktualisieren Sie es

Als registrierter Beteiligter können Sie Ihr Profil anzeigen, Ihre Informationen aktualisieren und Ihr Passwort direkt im ändern Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienste.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Behördenserviceportal an.
2. Wählen Sie Ihren Anwendernamen im Portal-Header aus, und wählen Sie aus **Profil** .
3. Gehen Sie wie folgt vor, um die personenbezogenen Daten in Ihrem Profil zu aktualisieren, einschließlich Ihres Namens, Ihrer Kontaktinformationen und Ihrer Adresse:
   a. Wählen Sie das gewünschte Feld aus.
   b. Geben Sie im Popup-Fenster die neuen Informationen ein.
   c. Wählen Sie **Speichern**.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Profil von Behördenservice-Beteiligten“.
4. Um Ihr Passwort zu ändern, wählen Sie aus **Passwort Ändern** .
   Die **Passwort Ändern** Der Link wird im Profil des Behördenserviceportals nur angezeigt, wenn das Plugin „Self-Service-Passwortzurücksetzung“ (com.snc.password_Reset) von einem Administrator aktiviert wurde.
5. Füllen Sie im Popup-Fenster Passwort ändern die Felder aus, und wählen Sie aus **Aktualisieren** .
6. Um Ihre Einstellungen für E-Mail-Benachrichtigungen zu verwalten, wählen Sie aus **Benachrichtigungseinstellungen** Und überprüfen Sie die gewünschten Optionen, oder löschen Sie die nicht gewünschten Optionen.
   Ihre Einstellungen werden automatisch gespeichert.

Verfolgen Sie Ihre Fälle über das Portal für Behördendienste in nach Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Verfolgen Sie Ihre Serviceanfrage-, Informationsanfrage- oder Lizenz-/Erlaubnisanforderungsfälle im nach Portal für Behördendienstleistungen Indem Sie eine Liste Ihrer Fälle anzeigen und diejenigen auswählen, zu denen Sie weitere Details anzeigen möchten. Hier können Sie auf die Anfrage eines Service Desk-Mitarbeiters antworten, eine Antwort anzeigen oder sehen, ob die nächsten Schritte zur Lösung des Falls erforderlich sind.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

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

- Ein Datensatz der Aktivität für den Fall, einschließlich hinzugefügter Anhänge oder Interaktionen zwischen der anfordernden Person und dem Service Desk-Mitarbeiter für Lizenz- und Genehmigungsanforderungen.
- Aufgaben oder Aktionen, die von Seiten des Anwenders ausgeführt werden müssen, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Die Falldetails, einschließlich Kontaktinformationen, Fallnummer sowie Phase und Status des Falls.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Header des Portal für Behördendienste zu **Ihre Fälle** .
   Die folgende Tabelle listet die sichtbaren Fallkategorien auf:

Ihre Fallkategorieliste

Kategorie	Beschreibung
Alle Fälle	Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Fälle im Status „gelöst“, die auf eine Antwort des Beteiligten warten.
Meine Fälle	Fälle, die noch nicht zur Lösung übermittelt wurden.
Ihre Anforderungen	Fälle, die zur Lösung übermittelt wurden und auf eine Antwort des Service Desk-Mitarbeiters warten.
Ihre Serviceanfragen	Alle Serviceanfragefälle, auf die ein Anwender Zugriff hat. Die Liste Serviceanfragen zeigt die folgenden Felder: ○ Serviceanfragenummer ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am
Ihre Informationsanforderungen	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die ein Anwender Zugriff hat. Die Liste Informationsanforderungen enthält die folgenden Felder: ○ Informationsanforderungsnummer ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am
Ihre Lizenzen/Erlaubnisse	Alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle, auf die ein Anwender Zugriff hat. Die Liste Lizenz- und Erlaubnisanforderungen enthält die folgenden Felder:

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

Kategorie	Beschreibung
	○ Nummer der Lizenz- und Erlaubnisanforderung ○ Kurzbeschreibung ○ Verbraucher-, Geschäfts- oder Geschäftskontakt ○ Status ○ Gemeldet am

2. Wählen Sie in Ihrer Liste der Fälle die Fallnummer aus, zu der Sie weitere Informationen anzeigen möchten.
3. **Wahlweise:** Wenn Sie eine Nachricht für einen Service Desk-Mitarbeiter hinzufügen möchten, geben Sie die Nachricht ein, und wählen Sie aus **Veröffentlichen** .
   Ihre Nachricht wird Teil der Fallkonversation. Alle Antworten des Service Desk-Mitarbeiters sind ebenfalls in die Konversation einbezogen, und hier können Sie Antworten anderer Service Desk-Mitarbeiter anzeigen.

Reichen Sie einen Antrag auf Sozialleistungen in ein Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienstleistungen

Reichen Sie einen Antrag für ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme ein, die von einer Regierungsbehörde mit angeboten werden Portal für Behördendienstleistungen In Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beteiligter können Sie verwenden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks in Serviceportalen-Experience in Portal für Behördendienstleistungen Um ein oder mehrere Sozialleistungsprogramme zu beantragen, die von einer Behörde angeboten werden, die Sie betreut. Sie können sich für mehr als ein Programm bewerben, indem Sie Informationen aus der primären Anwendung verwenden, und sehen, ob Sie basierend auf den von Ihnen angegebenen Informationen für zusätzliche Programme berechtigt sind, je nachdem, was die Behörde anbietet. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Bewerbungen anzuzeigen, Ihre Zusammenfassungskarte für die Leistungen der Beteiligten anzuzeigen sowie Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihr Profil und Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Navigieren zu **Services** > **Sozialleistungen**an.
3. Wählen Sie das Sozialleistungsprogramm aus, für das Sie einen Antrag stellen möchten.
4. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte „Berechtigungsfragen beantworten“ die Berechtigung des primären Antragstellers mithilfe der Berechtigungsfragen, und wählen Sie aus **Überprüfen Sie Die Berechtigung** .
   Die Leistungskarte zeigt die mögliche Berechtigung für jede der von der Behörde angebotenen Sozialleistungen an. Ein Service Desk-Mitarbeiter überprüft die Details Ihres Falls, um eine endgültige Entscheidung zu treffen.

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

5. Wenn der Antragsteller für die Leistung berechtigt ist, die dem derzeit offenen Antrag zugeordnet ist, wählen Sie aus **Starten Sie Die Anwendung** .
   Wenn der Antragsteller nicht für die Leistung berechtigt ist, die dem derzeit offenen Antrag zugeordnet ist, kann der Antrag nicht fortgesetzt werden. Die Leistungskarte zeigt neben oder anstelle der Leistung, die dem derzeit offenen Antrag zugeordnet ist, andere Sozialleistungsprogramme an, für die der Antragsteller möglicherweise berechtigt ist.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie diesen Antrag im Namen eines anderen Beteiligten oder für einen Geschäftskontakt übermitteln, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Ich fordere im Namen einer anderen Person an** .
7. Füllen Sie die Felder im Formular mit den persönlichen und finanziellen Informationen des primären Antragstellers aus, einschließlich SSN, demographischen Informationen, Standort und Kontaktinformationen.
8. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass der Antragsteller per SMS kontaktiert werden möchte.
9. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
10. **Wahlweise:** Fügen Sie alle Personen hinzu, die neben dem primären Antragsteller auch Leistungen erhalten würden.
    Sie können mehrere hinzufügen. Zu den zugehörigen Personen gehören Ehepartner, Kinder, unterhaltsberechtigte Personen, Haushaltsmitglieder oder jede Person, die möglicherweise zusammen mit dem primären Antragsteller Leistungen erhält.
11. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
12. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers über eine Einkommensquelle verfügt, wählen Sie aus **Ja** , Und füllen Sie die Felder aus.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers über eine Einkommensquelle verfügt, wählen Sie aus **Nein** .
13. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern auf eines seiner aktuellen Einkommen hat, wählen Sie aus **Ja** , Und geben Sie alle Beiträge vor Steuern ein, die sich auf das Einkommen für den Haushalt des Antragstellers auswirken.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern hat, wählen Sie aus **Nein** .
14. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
15. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie aus **Ja** .
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie aus **Nein**
16. **Wahlweise:** Füllen Sie die Felder im Formular aus, und zwar für jedes Ausgabenelement.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie Aus **Element Hinzufügen** Um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen.
17. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
18. Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie aus **Ja** , Und füllen Sie die Felder aus.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie Aus **Element Hinzufügen** Um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen. Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie aus **Nein** .
19. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
20. Laden Sie alle Begleitdokumente hoch, die die Identität des Antragstellers und aller zugehörigen Parteien verifizieren, oder geben Sie zusätzlichen Kontext für ihre Anforderung an.
21. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
22. Wählen Sie im Formular die Optionen aus, die die Vorstrafen des Antragstellers, die Kommunikationseinstellungen und den Bedarf an Barrierefreiheit am besten beschreiben.

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

23. Wählen Sie die nächste Aktivität aus.
24. Überprüfen Sie die Anwendung vollständig, korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie die Anwendung übermitteln, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** .
    Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um zu einer Aktivität zurückzukehren, die korrigiert werden muss.
25. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um zu bestätigen, dass Sie die Offenlegungen gelesen haben und ihnen zustimmen, und geben Sie Ihre Signatur ein.
    Wenn ein Administrator E-Signatur konfiguriert hat, haben Sie die Möglichkeit, eine Signatur zu zeichnen oder einzugeben.
26. Wählen Sie **Absenden**.
    Ihre Anforderung wird jetzt an einen Mitarbeiter für Sozialleistungsfälle weitergeleitet, der Ihren Antrag verarbeitet. Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um Informationen zu verifizieren, ein Bewerbungsgespräch zu bestätigen oder zusätzliche Dokumente hochzuladen, die zur Erfüllung Ihrer Anforderung erforderlich sind. Sie können auf der Registerkarte Benachrichtigungen auf ausstehende Genehmigungen und Aufgaben zugreifen.
27. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt Bewerben** Dient zur Verwendung von Informationen aus der aktuellen Anwendung, um andere Sozialleistungsprogramme zu beantragen, für die der primäre Antragsteller möglicherweise berechtigt ist.
    Sie können sich für mehrere bewerben. Jede neue Anwendung wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. Die Option zum Erstellen eines angehängten Falls läuft nach einem angegebenen Zeitraum ab.
28. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Überspringen** Um diese Aktivität zu überspringen.
    Der Fallstatus des Antrags auf zusätzliche Leistung ändert sich in „nicht übermittelt“. Ein neuer Fall kann nicht mehr erstellt und an die primäre Anwendung angehängt werden.
29. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Sobald die gewünschten Anwendungen übermittelt wurden.
    Der Fall wird in verschoben **Überprüfen** Phase, in der ein Service Desk-Mitarbeiter die Details Ihrer Anforderung überprüft.

Erstellen einer Serviceanfrage für Behörden mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Sie können einen Fall zu einer Community-Frage oder einem Problem über das Portal für Behördendienste in erstellen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Das Portal für Behördendienste unterstützt Übermittlungen sowohl von registrierten als auch von anonymen Anwendern.

Bevor Sie beginnen

Erforderliche Rolle: keine

Über diese Aufgabe

Beteiligte können das Behördenserviceportal verwenden, um Services anzufordern und Probleme in ihrer Community zu melden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Serviceanfragen anzuzeigen und ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Beteiligte können ihre nicht-Notfall-Anforderungen über die Selfservice-Experience des Behördenserviceportals über übermitteln Virtual Agent, Oder mit Engagement Messenger. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Siehe Erhalten Sie mithilfe von Hilfe bei Anforderungen öffentlicher Services Virtual Agent.

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

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als registrierter Anwender

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als registrierter Anwender in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beteiligter, Business_contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Beteiligter können Sie das Behördenserviceportal verwenden, um Services anzufordern und Probleme in seiner Community zu melden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Serviceanfragen anzuzeigen und deren Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Als Beteiligter können Sie nicht-Notfall-Anforderungen über die Selfservice-Experience des Behördenserviceportals über übermitteln Virtual Agent, Oder mithilfe von Engagement Messenger. Weitere Informationen zur Verwendung von Virtual Agent Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Siehe Erhalten Sie mithilfe von Hilfe bei Anforderungen öffentlicher Services Virtual Agent.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Auswahlvorgang **Services** > **Serviceanfragen** Um die Liste der Serviceanfragekategorien zu erweitern, die von angeboten werden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Und wählen Sie die gewünschte Kategorie aus.
3. Wählen Sie das Serviceanforderungsproblem aus, das Sie melden möchten.
   Weitere Informationen zu den Services, die im Portal für Behördendienste angeboten werden, finden Sie unter Servicekatalogliste des Serviceportals für Behörden.
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Standorttyp	Standorttyp der Serviceanfrage. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Adresse** ○ **Kreuzung**
Straße und Hausnummer	Adresse für diesen Fall, wenn **Adresse** Ist als Standorttyp ausgewählt.
Erste Querstraße/Zweite Querstraße	Querstraßen für den Fall, wenn **Kreuzung** Ist als Standorttyp ausgewählt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, des Problems oder des Problems.
Details	Detaillierte Beschreibung der Frage, des Problems oder des Problems.
Kontaktinformationen	Kontaktinformationen für das Unternehmen oder die Person, die diesen Fall gemeldet hat.

5. Fügen Sie alle Anhänge hinzu.
6. Wählen Sie **Absenden**.

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

Ergebnisse

Der Fall wird erstellt, einer Fallnummer zugewiesen und kann jetzt in angezeigt werden **Ihre Fälle** Liste im Portal für Behördendienste. Informationen zur Nachverfolgung des Falls während der verschiedenen Phasen finden Sie unter Verfolgen Sie den Status einer Anforderung für einen öffentlichen Service über das Portal für Behördendienste nach.

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als öffentlicher Anwender

Erstellen Sie eine Serviceanfrage als öffentlichen Anwender in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung. Sie können eine Serviceanfrage anonym übermitteln, ohne sich bei der Anwendung anzumelden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Hinweis:
Damit öffentliche Anwender Serviceanfragen übermitteln können, müssen bestimmte Einstellungen von einem Administrator konfiguriert werden. Weitere Informationen dazu, wie ein Administrator diese Einstellungen konfigurieren kann, finden Sie unter Nicht authentifizierte Anwender können keine Katalogelemente im Serviceportal übermitteln .

Organisationen passen normalerweise ihre Zielseiten an, und anonyme Anwender sehen möglicherweise andere Informationen als angemeldete Anwender.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Wählen Sie im Portal-Header die Option aus **Services** .
3. Erweitern Sie die Liste der von angebotenen Serviceanfragekategorien Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Durch Auswahl von **Serviceanfragen** , Und wählen Sie die gewünschte Kategorie aus.
4. Wählen Sie das Serviceanforderungsproblem aus, das Sie melden möchten.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Fallformular erstellen

Feld	Beschreibung
Standorttyp	Standorttyp der Serviceanfrage. Die Auswahlmöglichkeiten sind: ○ **Adresse** ○ **Kreuzung**
Straße und Hausnummer	Die Adresse für diesen Fall, wenn **Adresse** Ist als Standorttyp ausgewählt.
Erste Querstraße/Zweite Querstraße	Die Querstraßen für den Fall, wenn **Kreuzung** Ist als Standorttyp ausgewählt.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, des Problems oder des Problems.
Details	Detaillierte Beschreibung der Frage, des Problems oder des Problems.
Kontaktinformationen	Option, diesen Fall als Unternehmen oder Einzelperson zu melden.

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

Hinweis:
Sie können die Felder „Kontaktinformationen“ leer lassen oder Ihre E-Mail-Adresse hinzufügen, um Updates zum Fallstatus zu erhalten. Das Hinzufügen von Anhängen wird als öffentlicher Anwender nicht unterstützt.

6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Sicherheitscode, schließen Sie die CAPTCHA-Validierung ab, und wählen Sie aus **Übermitteln** .
   Sie werden zum Serviceanforderungskatalog zurückgeleitet, in dem Sie eine weitere Serviceanfrage senden oder sich für einen Account registrieren können.

Hinweis:
Wenn Sie keine Kontaktinformationen angegeben haben, können Sie den Status dieser Anforderung nicht nachverfolgen oder die Details des Falls anzeigen, nachdem Sie ausgewählt haben **Übermitteln** . Wenn Sie den Status dieser Anforderung überprüfen möchten, nachdem Sie sie übermittelt haben, müssen Sie sich für einen Account registrieren. Anweisungen dazu finden Sie unter Registrieren Sie sich für das Portal für Behördendienste.

Erstellen Sie mit eine Informationsanforderung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Erstellen Sie einen Fall, der öffentliche Datensätze von staatlichen oder staatlichen Behörden über das Portal für Behördendienste in anfordert Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beteiligter, Business_contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Als Beteiligter können Sie das Behördenserviceportal verwenden, um Kopien öffentlicher Datensätze anzufordern und zu erhalten, die von Regierungsbehörden verwaltet werden. Sie können beispielsweise Zugriff auf staatliche oder lokale öffentliche Datensätze anfordern, z. B. Inspektionsberichte, Finanzberichte, Unternehmens- und Sachdatensätze, Adoptionsdatensätze und Geburts-, Sterbe- oder Heiratsurkunden. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Informationsanforderungen anzuzeigen und Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Anwender können eine Anforderung für jeden öffentlichen Datensatz übermitteln, sofern er nicht unter eine von neun Ausnahmen fällt:

1. Ausnahme 1: Informationen zur klassifizierten nationalen Verteidigung und zu Auslandsbeziehungen.
2. Ausnahme zwei: Regeln und Praktiken für das Personal der internen Behörde.
3. Ausnahme drei: Informationen, die durch ein anderes Bundesgesetz nicht offengelegt werden dürfen.
4. Ausnahme vier: Geschäftsgeheimnisse und Geschäfts- oder Finanzinformationen, die von einer privilegierten oder vertraulichen Person erhalten wurden.
5. Befreiung fünf: Behördenübergreifende oder behördeninterne Memoranden oder Briefe, die durch rechtliche Privilegien geschützt sind.
6. Ausnahme sechs: Personal-, medizinische, finanzielle und ähnliche Dateien, deren Offenlegung eine eindeutig ungerechtfertigte Verletzung des persönlichen Datenschutzes darstellen würde.
7. Befreiung 7: Bestimmte Arten von Informationen, die für Strafverfolgungszwecke kompiliert wurden.

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

8. Ausnahme acht: Datensätze, die in Untersuchungs-, Betriebs- oder Zustandsberichten enthalten sind oder sich auf diese beziehen, die von einer Behörde erstellt wurden, die für die Regulierung oder Beaufsichtigung von Finanzinstituten verantwortlich ist, oder für deren Verwendung.
9. Ausnahme neun: Geologische und geophysikalische Informationen und Daten, einschließlich Karten, zu Brunnen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Navigieren zu **Services** > **Informationsanforderungen**an.
3. Wählen Sie den gewünschten Typ der Informationsanforderung aus.
   Sie können zwischen einer FOIA-Anforderung (Bundesland) oder einer Anforderung öffentlicher Datensätze (Bundesland) wählen.
4. Geben Sie Ihre Kontaktinformationen ein.
   Wenn Sie Informationen für eine andere Person anfordern, wählen Sie aus **Anforderung im Namen einer anderen Person** Kontrollkästchen.
5. Geben Sie die Anforderungsdetails ein.
6. Geben Sie die Gebührendetails ein.
7. Fordern Sie eine Gebührenbefreiung an, indem Sie auswählen **Gebührenbefreiung** Kontrollkästchen.
   Sie können sich für eine Gebührenbefreiung qualifizieren, wenn Sie eine Anforderung im Namen einer gemeinnützigen Einrichtung oder Bildungseinrichtung stellen.
8. **Wahlweise:** Wenn Sie eine beschleunigte Verarbeitung anfordern müssen, wählen Sie aus **Beschleunigen Sie Die Verarbeitung** Kontrollkästchen.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie alle Anhänge hinzu, z. B. die Dokumentation, die zur Verifizierung Ihrer Identität erforderlich ist.
   Erforderliche Anhänge variieren je nach Anforderung.
10. Wählen Sie **Absenden**.
    Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Auf dieser Seite können Sie die Ausnahmeprüfliste anzeigen, eine Liste von Kategorien von Informationen, die aus regulatorischen Gründen nicht verfügbar sind. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschätzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen. Sie können auf ausstehende Gebührengenehmigungen im zugreifen **Benachrichtigungen** Registerkarte.

Erstellen Sie eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Portal für Behördendienstleistungen

Fordern Sie eine Lizenz oder Erlaubnis von einer Behörde an, die den verwendet Portal für Behördendienstleistungen.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks in Serviceportalen erhalten Sie Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Fall-Flow-Prozess und die kontextbezogenen Informationen, die Sie benötigen, um jede Phase des Flows und die zugehörigen Aktivitäten abzuschließen. Über das Portal können Sie auch sehen, wie sich Preise und Gebühren je nach Auswahl ändern.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Als Beteiligter können Sie verwenden Portal für Behördendienstleistungen Zum anfordern einer Erlaubnis oder Lizenz. Sie können das Portal auch verwenden, um den Status vorhandener Lizenz- und Genehmigungsanforderungen anzuzeigen sowie Details hinzuzufügen, Dokumente hochzuladen oder Ihr Profil und Ihre Kontaktinformationen zu aktualisieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Navigieren zu **Services** > **Lizenz Und Erlaubnisse**an.
3. Wählen Sie Aus **Lizenz/Erlaubnis Anfordern** .
4. Bestätigen Sie bei Aufforderung die Berechtigung.
5. Geben Sie im Formular Ihre Kontaktinformationen und die Anforderungsinformationen ein.
   Wenn sich der Name, der auf der Genehmigung angezeigt werden soll, von dem der anfordernden Person unterscheidet, geben Sie diesen Namen hier ein.
6. **Wahlweise:** Wenn Sie diesen Antrag im Namen eines anderen Beteiligten oder für einen Geschäftskontakt übermitteln, aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Ich fordere im Namen einer anderen Person an** .
7. **Wahlweise:** Wählen Sie in der Dropdownliste „einzelner Typ“ die Option aus **Beteiligter** Oder **Geschäft** .
8. **Wahlweise:** Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, für den Sie den Antrag übermitteln.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
   Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
10. **Wahlweise:** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei verifizieren oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bereitstellen.
    Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungserklärungen.
    Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlen. Wenn Sie gebührenfrei sind, wählen Sie aus **Gebührenbefreiung Anfordern** Kontrollkästchen zum Anfordern einer Befreiung.
12. Überprüfen Sie die Gebühren, die Ihren Auswahlmöglichkeiten zugeordnet sind.
    Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen.
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die kommerzielle Erklärung und die DDR-Erklärung zu bestätigen.
14. Geben Sie Ihre Signatur ein.
    Wenn ein Administrator E-Signatur konfiguriert hat, haben Sie die Möglichkeit, eine Signatur zu zeichnen oder einzugeben.
15. Fügen Sie alle Anhänge hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird jetzt an einen Lizenz- und Erlaubnismitarbeiter weitergeleitet, der Ihre Anforderung verarbeitet. Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Nachdem Ihre Anforderung

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

erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschätzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen sowie alle Identifizierungs- oder Begleitdokumente hochzuladen, die zur Erfüllung Ihrer Anforderung erforderlich sind. Sie können auf der Registerkarte Benachrichtigungen auf ausstehende Genehmigungen und Aufgaben zugreifen.

Zugehörige Beteiligte und Geschäftskontakte, die dem Lizenz-/Erlaubnisantrag hinzugefügt wurden, können jetzt die Falldetails in anzeigen Portal für Behördendienstleistungen.

Erstellen und übermitteln Sie Anträge auf Lizenz- oder Erlaubnisanforderung im Namen anderer

In Portal für Behördendienstleistungen, Beteiligte können Lizenz-/Erlaubnisanforderungen im Namen einer anderen Person erstellen und der Beobachtungsliste mehrere Parteien (Beteiligte, Geschäftskontakte) hinzufügen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Navigieren zu **Services** > **Lizenz Und Erlaubnisse**an.
3. Wählen Sie Aus **Lizenz/Erlaubnis Anfordern** .
4. Bestätigen Sie bei Aufforderung die Berechtigung.
5. Geben Sie im Formular Ihre Kontaktinformationen und die Anforderungsinformationen ein.
   Wenn sich der Name, der auf der Genehmigung angezeigt werden soll, von dem der anfordernden Person unterscheidet, geben Sie diesen Namen hier ein.
6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Ich fordere im Namen einer anderen Person an** .
7. Wählen Sie in der Dropdownliste „einzelner Typ“ die Option aus **Beteiligter** Oder **Geschäft** .
8. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, für den Sie den Antrag übermitteln.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
   Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits registriert und Ihrem Unternehmen zugeordnet sind.
10. **Wahlweise:** Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei verifizieren oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bereitstellen.
    Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
11. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungserklärungen.
    Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlen.
12. Überprüfen Sie die Gebühren, die Ihren Auswahlmöglichkeiten zugeordnet sind.
    Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn Sie gebührenfrei sind, wählen Sie aus **Gebührenbefreiung Anfordern** Kontrollkästchen Um eine Befreiung zu beanspruchen.
13. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die kommerzielle Erklärung und die DDR-Erklärung zu bestätigen.
14. Geben Sie Ihre Signatur ein.
    Wenn ein Administrator E-Signatur konfiguriert hat, haben Sie die Möglichkeit, eine Signatur zu zeichnen oder einzugeben.

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

15. Fügen Sie alle Anhänge hinzu.
16. Wählen Sie **Absenden**.

Ergebnisse

Ihre Anforderung wird jetzt an einen Lizenz- und Erlaubnismitarbeiter weitergeleitet, der Ihre Anforderung verarbeitet. Sie gelangen jetzt zur Fallseite, auf der Sie die Details Ihrer Anforderung überprüfen oder aktualisieren können. Nachdem Ihre Anforderung erfüllt wurde, müssen Sie zum Portal zurückkehren, um die Gebührenschätzung für die Erfüllung Ihrer Anforderung zu akzeptieren oder abzulehnen sowie alle Identifizierungs- oder Begleitdokumente hochzuladen, die zur Erfüllung Ihrer Anforderung erforderlich sind. Sie können auf der Registerkarte Benachrichtigungen auf ausstehende Genehmigungen und Aufgaben zugreifen.

Der Beteiligte, für den Sie als Proxy fungiert haben, sowie alle zugehörigen Beteiligten und Geschäftskontakte, die dem Lizenz-/Erlaubnisantrag hinzugefügt wurden, kann jetzt die Falldetails in anzeigen Portal für Behördendienstleistungen.

Verfolgen Sie den Status einer Anforderung für einen öffentlichen Service über das Portal für Behördendienste nach

Überwachen Sie den Status eines Falls, den Sie über das Portal für Behördendienste in übermittelt haben Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Ein Auf der Seite „Fall“ können Sie sehen, wann der Fall erstellt wurde, wann er zuletzt aktualisiert wurde und ob er auf eine Antwort von Ihnen oder einem Service Desk-Mitarbeiter wartet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beteiligter, Business_contact, Business_Partner

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Wählen Sie im Header des Portal für Behördendienste die Option aus **Ihre Fälle** .
   Die folgende Tabelle listet die sichtbaren Fallkategorien auf:

Ihre Fallkategorieliste

Kategorie	Beschreibung
Alle Fälle	Liste aller Fälle.
Aktion erforderlich	Fälle im Status „gelöst“, die auf eine Antwort des Beteiligten warten.
Meine Fälle	Fälle, die noch nicht zur Lösung übermittelt wurden.
Ihre Anforderungen	Fälle, die zur Lösung übermittelt wurden und auf eine Antwort des Service Desk-Mitarbeiters warten.
Ihre Serviceanfragen	Alle Serviceanfragefälle, auf die ein Anwender Zugriff hat. Die Liste Serviceanfragen zeigt die folgenden Felder: ○ Serviceanfragenummer ○ Kurzbeschreibung ○ Beteiligter ○ Business ○ Geschäftskontakt

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

Kategorie	Beschreibung
	○ Status ○ Gemeldet am

3. Unter **Ihre Fälle** , Wählen Sie die gewünschte Fallnummer aus.
In der folgenden Tabelle werden die angezeigten Felder beschrieben:

Fallfelder Für Behördenserviceportal

Felder	Beschreibung
Zeitachse	Visuelle Anzeige, die anzeigt, wann der Fall erstellt wurde und wann er zuletzt aktualisiert wurde.
Status	Aktueller Status des Falls für die angegebene Phase. Eine detaillierte Erklärung der einzelnen Fallstatus finden Sie unter fallstatus des Serviceportals für Behörden .
Beteiligter, Geschäft oder Geschäftskontakt	Kontaktinformationen für die berichtende Partei.
Service	Typ des angeforderten Service.
Phase	Phase, durch die ein Fall verschoben wird. Eine detaillierte Erklärung der einzelnen Fallphasen finden Sie unter Typ des Behördendienstleistungsfalls .
Standorttyp	Option, die angibt, ob der Standort des Problems eine Adresse oder eine Kreuzung ist.
Adresse oder Querstraßen	Adresse oder Querstraßen, in denen sich das Problem befindet.
Zugehörige Registerkarten	Zusätzliche Fallinformationen, Aktivitäten oder Kommentare. Auf den zugehörigen Registerkarten werden die folgenden Felder angezeigt: ○ Aktivität ○ Anhänge ○ Zugehörige Aufgaben Sie können hier Anhänge oder Kommentare hinzufügen.

Automatische Übersetzung

Verwalten Sie Ihre Behördenservicefälle über das Behördenserviceportal

Erstellen, akzeptieren, zuweisen, eskalieren, deeskalieren, brechen Sie einen Fall und noch mehr Aktionen für verschiedene Behördendienste ab, alle über das Portal für Behördendienste.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager

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

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, die sich auf Ihren Fall beziehen:

Serviceanforderungsfall-Aktionen

Aktion	Beschreibung
Fall erstellen	Erstellt einen Fall und ordnet den neuen Fall dem ursprünglichen Fall zu. Der neue Fall wird in der zugehörigen Liste zugehörige Fälle angezeigt. Mit dieser Aktion wird das Popup-Fenster Falltyp auswählen angezeigt, in dem Sie den zu erstellenden Falltyp auswählen können.
Akzeptieren	Akzeptiert einen zugewiesenen Fall. Diese Aktion wird vom angemeldeten Anwender ausgeführt.
Mir zuweisen	Weist den Fall dem angemeldeten Benutzer zu. Diese Aktion ist verfügbar, wenn die Zuweisung des Falls aufgehoben ist und der angemeldete Anwender über die richtige Rolle verfügt.
E-Mail erstellen	Öffnet ein E-Mail-Fenster auf einer neuen Unterregisterkarte im **Fall** Registerkarte. ○ Die **Bis** Feld zeigt die E-Mail-Adresse des Kunden an. ○ Die **Betreff** Feld zeigt die Fallnummer und das Problem an. Diese Aktion ist über verfügbar **Weitere UI-Aktionen** Menü.
Fall eskalieren	Eskaliert den Fall, wodurch der Fall hervorgehoben und das Bewusstsein für einen Kunden oder ein Problem geweckt wird. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der angemeldete Anwender über die richtige Rolle verfügt.
Fall deeskalieren	Deeskaliert einen Fall. Diese Aktion ist verfügbar, wenn ein Fall eskaliert wurde und der angemeldete Anwender über die richtige Rolle verfügt.
Wissenslücke melden	Öffnet eine Wissensfeedback-Aufgabe auf einer neuen Unterregisterkarte für den Fall. Nach dem Speichern wird die Aufgabe in der zugehörigen Liste Wissenslücken angezeigt.

Automatische Übersetzung

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

Aktion	Beschreibung
	Diese Aktion ist über das Menü „weitere UI-Aktionen“ verfügbar.
Lösung vorschlagen	Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, eine Lösung für einen Fall vorzuschlagen.
Erfassungszeit	Zeichnet die Arbeitszeit für den Fall oder die Fallaufgaben auf. Auswählen **Zeit Aufzeichnen** Öffnet ein Formular „Arbeitszeit“ mit **Aufgabe** Und **Anwender** Felder bereits ausgefüllt. Diese Aktion ist über das Menü „weitere UI-Aktionen“ verfügbar.
Arbeitsauftrag erstellen	Erstellt einen Arbeitsauftrag für den Fall. Nachdem ein Arbeitsauftrag erstellt wurde, wird er in der zugehörigen Liste „Arbeitsaufträge“ angezeigt. Die Fallnummer referenziert auch den Arbeitsauftrag. Diese Aktion ist über das Menü „weitere UI-Aktionen“ verfügbar.
Fall schließen	Schließt einen Fall. Diese Aktion ist verfügbar, nachdem ein Lösungscode eingegeben wurde und alle Informationen im Zusammenhang mit dem Abschluss im Feld Lösungshinweise bereitgestellt wurden.
Fall öffnen	Ändert den Status eines Falls von Warten auf Informationen in Offen.
Anwendung übermitteln	Speichert die Anwendung und verschiebt den Status des Falls von Entwurf in Neu. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls „Entwurf“ lautet.
Info anfordern	Fordert Informationen zu einem Fall oder einer Fallaufgabe vom Beteiligten, Unternehmen oder der Behörde an. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls nicht „Entwurf“, „gelöst“, „Geschlossen“ oder „Abgebrochen“ lautet.
Arbeit starten	Beginnt mit der Arbeit an einem offenen Fall. Diese Aktion ist für den Service Desk-Mitarbeiter verfügbar, der der Aufgabe zugewiesen ist, wenn der Status eines Falls „Offen“ lautet.

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

Aktion	Beschreibung
Abbrechen	Aktualisiert den Status des Falls in „Abgebrochen“. Diese Aktion ist verfügbar, wenn der Status eines Falls nicht gelöst, Geschlossen oder Abgebrochen lautet.

Diese Aktionen werden von den Falltypen geerbt, die durch Erweiterung des Servicefalltyps erstellt werden.

Die Aktionen in der folgenden Tabelle sind mit den Fällen verfügbar, wenn die entsprechenden Plugins aktiviert sind.

Aktionen, die mit entsprechenden Fall-Plugins verfügbar sind

Plugin	Aktion
Servicemanagement	○ Incident erstellen ○ Standard-Change erstellen ○ Problem erstellen
Management Schwerwiegender Fälle	Zeigt alle Aktionen für schwerwiegende Fälle an.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Zeigt alle speziellen Bearbeitungsnotizen für den Fall an.
Fallaktionsstatus	Gibt den aktuellen Aktionsstatus an.

E-Mail-Benachrichtigungen für den Serviceanforderungsfalltyp

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch sowohl vom Portal für Behördendienste als auch ausgelöst Playbook für Serviceanfragen In Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich. Benachrichtigungen können aus einer Agent-Aktion, einer Antwort, die von einem Service Desk-Mitarbeiter, Beteiligten oder Geschäftskontakt benötigt wird, oder aus einer Aktualisierung eines Fallstatus resultieren.

E-Mail-Benachrichtigungen in Playbook für Serviceanfragen Werden automatisch an die Beobachtungsliste für Beteiligte, Unternehmen, Behörde oder Beitragende gesendet, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Fallaktivitäten ausführt:

- Öffnet einen Fall für einen Beteiligten
- Kommentare zum Fall eines Beteiligten
- Verschiebt den Fall in eine andere Phase
- Bietet eine Lösung für den Fall eines Beteiligten
- Schließt den Fall eines Beteiligten
- Bricht den Fall eines Beteiligten ab
- Fordert weitere Informationen zum ungelösten Fall an

E-Mail-Benachrichtigungen werden automatisch an den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter gesendet, wenn:

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

- Dem Service Desk-Mitarbeiter wird ein Fall zugewiesen.
- Ein Fall muss bearbeitet werden oder erfordert eine Antwort eines Service Desk-Mitarbeiters.
- Arbeitsnotizen oder Kommentare des Falls werden aktualisiert.
- Eine Fallaufgabe ist zugewiesen.
- Für den Fall ist eine neue Aktivität vorhanden.
- Die vorgeschlagene Lösung wird abgelehnt.
- Es gibt eine Warnung oder einen Verstoß gegen eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA).

Geschäftskontakte, Beitragende, andere Service Desk-Mitarbeiter und andere Beteiligte, die der Fallbeobachtungsliste hinzugefügt werden, sollten alle E-Mail-Benachrichtigungen erhalten, die auch vom Beteiligten empfangen werden, der die Anforderung übermittelt hat.

Für Service Desk-Mitarbeiter senden Sie E-Mail-Benachrichtigungen im Portal für Behördendienste oder Playbook für Serviceanfragen Kann auch durch bestimmte SLAs ausgelöst werden. Weitere Informationen zu SLAs für Service Desk-Mitarbeiter finden Sie unter Servicelevel-Vereinbarungen für Behördenservicefälle.

Servicelevel-Vereinbarungen für Behördenservicefälle

Eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) ist ein Datensatz, den Sie verwenden, um einen bestimmten Zeitpunkt zu garantieren, zu dem ein Service oder Informationen bereitgestellt werden müssen, oder dass ein Service Desk-Mitarbeiter eine Aufgabe bis abschließen muss. Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Die Anwendung verwendet SLAs für Behördenserviceanfragefälle.

Sie können ein SLA an eine Serviceanfrage im Serviceportal für Behörden oder an eine Serviceanfrage im anhängen Playbook für Serviceanfragen. Sie können ein SLA so konfigurieren, dass es gestartet, angehalten oder beendet wird, je nachdem, welche Attribute für Behördenservicefälle Sie oder eine andere Person dem SLA zugewiesen haben.

Ein SLA wird automatisch einem Fall zugeordnet, wenn der Fall erstellt oder aktualisiert wird, je nachdem, welche Bedingungen in der SLA-Definition eingerichtet wurden. Der spezifische Datensatz, der an einen Fall angehängt wird, ist der Aufgaben-SLA-Datensatz, in dem die SLAs für diesen bestimmten Fall nachverfolgt werden. In der Tabelle „Aufgaben-SLA“ [Task_sla] werden die Aufgaben-SLA-Datensätze gespeichert. Weitere Informationen zu SLA-Definitionen finden Sie unter Service Level Agreement (SLA) definition .

Ein SLA sendet Benachrichtigungen bei bestimmten Ereignissen, die im Workflow definiert sind. Informationen zum Definieren von SLA-Workflow-Ereignissen finden Sie unter Create an SLA definition .

Standardmäßig werden SLA-Benachrichtigungen bei folgenden Anlässen ausgelöst und an den zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiter gesendet:

- Ein Serviceanforderungsfall befindet sich länger als zwei Tage in der Aufnahmephase.
- Ein Serviceanfragefall befindet sich länger als acht Tage in der Überprüfungsphase.
- Ein Serviceanfragefall befindet sich länger als acht Tage in der Phase „Verarbeitung“.
- Ein Serviceanforderungsfall befindet sich länger als zwei Tage in der Entscheidungsphase.
- Der Kommentar oder die Abfrage eines Beteiligten wurde seit zwei Tagen nicht beantwortet.

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

- Ein SLA beträgt 50 Prozent der in der SLA-Definition angegebenen Dauer.
- Ein SLA beträgt 75 Prozent der in der SLA-Definition angegebenen Dauer. Eine Benachrichtigung wird an den Service Desk-Mitarbeiter und den Manager des Service Desk-Mitarbeiters gesendet.
- Eine SLA-Verletzung liegt vor. Eine Benachrichtigung wird an den Service Desk-Mitarbeiter und den Manager des Service Desk-Mitarbeiters gesendet.

Der Timer eines SLA wird angehalten, wenn der Fall auf Informationen des Beteiligten wartet, der einen Kommentar oder eine Abfrage hatte. Der Timer wird abgebrochen, wenn sich der Status des Falls in ändert **Geschlossen** Oder **Abgebrochen** .

Weitere Informationen zu SLAs finden Sie unter Service Level Management concepts .

Erhalten Sie mithilfe von Hilfe bei Anforderungen öffentlicher Services Virtual Agent

Anwender des öffentlichen Sektors können mithilfe eines vorgefertigten Hilfe beim Vervollständigen oder Aktualisieren ihrer Anforderungen für verschiedene öffentliche Services erhalten Virtual Agent Chatbot-Konversation. Anwender können dies ausführen Virtual Agent Konversation aus dem Portal für Behördendienste oder aus Engagement Messenger. Virtual Agent wird derzeit von unterstützt Playbook für Serviceanfragen Und Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Hinweis:
Erfordert das Plugin Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot).

Erhalten Sie mithilfe von Hilfe bei Serviceanfragen Virtual Agent

Endanwender des öffentlichen Sektors können mithilfe einer vorgefertigten Hilfe beim Abschließen oder Aktualisieren von Serviceanfragen ohne Notfall erhalten Virtual Agent Chatbot-Konversation. Endanwender können dies ausführen Virtual Agent Konversation aus dem Portal für Behördendienste oder aus Engagement Messenger.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Beteiligter, Business_contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die während des ausgetauschten Informationen (Anwendereingaben und Bot-Antworten) Virtual Agent Konversation, Serviceanfrage erstellen, ermöglicht dem Chatbot, Anwender bei Serviceanfragen ohne Notfall zu unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste oder zu Engagement Messenger Modul, falls implementiert.
2. Klicken Sie auf **Chat**.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie mir alles** .
4. Erstellen oder aktualisieren Sie eine nicht-Notfallserviceanforderung, indem Sie auswählen **Erstellen Sie eine Serviceanfrage** .

   Virtual Agent Fragt den Anwender, ob es sich um eine neue Anforderung oder eine Aktualisierung einer vorhandenen Anforderung handelt.

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

- Für neue Anforderungen zeigt der Bot Kategorien von nicht-Notfallservices an, aus denen der Anwender auswählen kann.
  - Wenn der Anwender einen Service benötigt, der nicht angeboten wird, kann er eine kurze Beschreibung des Problems eingeben und mit dem Bot weiter arbeiten, um eine Serviceanfrage zu erstellen.
  - Wenn für das Problem ein Standort angegeben werden muss, fordert der Bot den Anwender auf, die Adresse oder den Schnittpunkt des Problems einzugeben.
- Für vorhandene Anforderungen zeigt der Bot die Liste der Fälle für vom Anwender übermittelte Serviceanfragen an und fordert den Anwender dann auf, den Fall durch Hinzufügen eines Bildes oder Kommentars zum Fall zu aktualisieren.

Der Bot erstellt oder aktualisiert den Fall für die Serviceanfrage. Der Anwender kann mit dem Bot weiterhin an einem anderen Problem arbeiten oder angeben, dass keine weitere Hilfe erforderlich ist, wodurch beendet wird Virtual Agent Konversation.

Erhalten Sie mithilfe von Hilfe bei Lizenz- und Erlaubnisanforderungen Virtual Agent

Anwender des öffentlichen Sektors können mithilfe eines vorgefertigten Systems Unterstützung beim Vervollständigen oder Aktualisieren ihrer Anforderungen für Lizenz- und Genehmigungsservices erhalten Virtual Agent Chatbot-Konversation. Anwender können dies ausführen Virtual Agent Konversation aus dem Portal für Behördendienste oder aus Engagement Messenger.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Beteiligter, Business_contact, Business_Partner

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die während des ausgetauschten Informationen (Anwendereingaben und Bot-Antworten) Virtual Agent Konversation, Serviceanfrage erstellen, ermöglicht dem Chatbot, Anwender bei Serviceanfragen ohne Notfall zu unterstützen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zum Portal für Behördendienste oder zu Engagement Messenger Modul, falls implementiert.
2. Klicken Sie auf **Chat**.
3. Wählen Sie Aus **Zeigen Sie mir alles** .
4. Erstellen oder aktualisieren Sie eine Lizenz- oder Erlaubnisanforderung, indem Sie auswählen **Starten Sie einen Lizenz-/Erlaubnisantrag** .

   Virtual Agent Fragt den Anwender, ob es sich um eine neue Anforderung oder eine Aktualisierung einer vorhandenen Anforderung handelt.

   - Für neue Anforderungen zeigt der Bot Kategorien von Lizenz- und Genehmigungsservices an, aus denen der Anwender auswählen kann.
     - Wenn der Anwender einen Service benötigt, der nicht angeboten wird, kann er eine kurze Beschreibung des Problems eingeben und mit dem Bot weiter arbeiten, um eine Anforderung zu erstellen.
     - Wenn für das Problem ein Standort angegeben werden muss, fordert der Bot den Anwender auf, die Adresse einzugeben.
   - Für vorhandene Anforderungen zeigt der Bot die Liste der vom Anwender übermittelten Lizenz- und Genehmigungsanforderungen an und fordert den Anwender dann auf, den Fall mit einem Bild, einem Kommentar, einer Datei oder zusätzlichen Informationen zu aktualisieren.

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

Der Bot erstellt oder aktualisiert den Fall für die Lizenz- und Genehmigungsanforderung. Der Anwender kann mit dem Bot weiterhin an einem anderen Problem arbeiten oder angeben, dass keine weitere Hilfe erforderlich ist, wodurch beendet wird Virtual Agent Konversation.

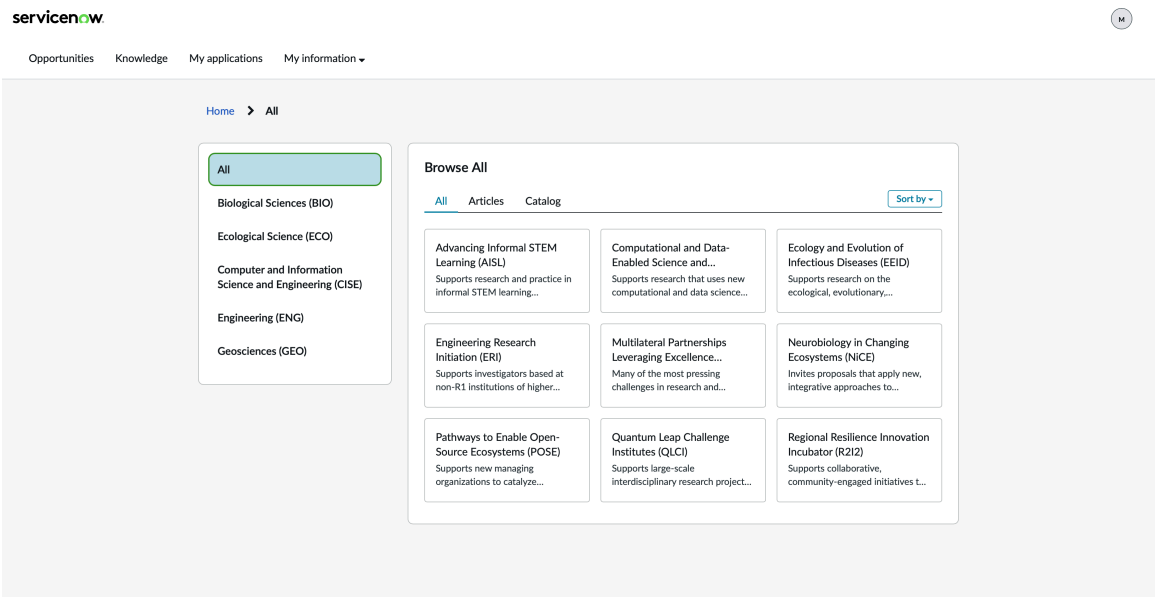
Verwenden des Portals für die Verwaltung von Zuschüssen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Als Antragsteller können Sie das Grants Management-Portal verwenden, um verfügbare Grant-Programme zu durchsuchen und anzuzeigen. Sie können sich bewerben, um Möglichkeiten zu gewähren, den Fortschritt und den Status Ihrer Bewerbung nachzuverfolgen und Preise anzunehmen oder abzulehnen.

Unabhängig davon, ob Sie ein Geschäftskontakt oder ein Beteiligter sind, können Sie das Grants Management-Portal verwenden, um:

- Suchen und zeigen Sie Gewährungsmöglichkeiten an.
- Für Gewährungsprogramme beantragen.
- Durchsuchen und zeigen Sie empfohlene KB-Artikel an, die relevante Ressourcen zum Gewährungsprozess enthalten.
- Verfolgen Sie den Status Ihres Vorschlags.
- Zeigen Sie zuletzt angezeigte Gewährungsprogramme an.
- Bestätigen oder lehnen Sie die Gewährung ab.

Workflow-Schritte



Sehen wir uns an, wie ein Beteiligter eine Gewährung über das Portal „Zuschussverwaltung“ beantragen würde, das Playbooks für Portale verwendet. Der Beteiligte führt die folgenden Aktionen aus:

1. Wählt aus, für welches Programmkatalogelement gewährt werden soll, für das ein Vorschlag übermittelt werden soll.
2. Gibt grundlegende Informationen über sich selbst in einem Katalogelement in einem der Portale ein, um einen neuen Fall zu öffnen.
3. Fügt die Details zu ihrer Anwendung hinzu.

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

4. Lädt die erforderlichen Dokumente hoch, die zur Verarbeitung der Anwendung erforderlich sind.
5. Überprüft und bearbeitet alle Daten, bevor die Anwendung übermittelt wird.
6. Speichert alle Änderungen und übermittelt den Fall.

Wenn der Kunde den Fall übermittelt, ändert sich der Status des Falls von **Entwurf** Bis **Neu** .

Zeigen Sie das Ergebnisschreiben für einen Vorschlag für ein Förderprogramm an

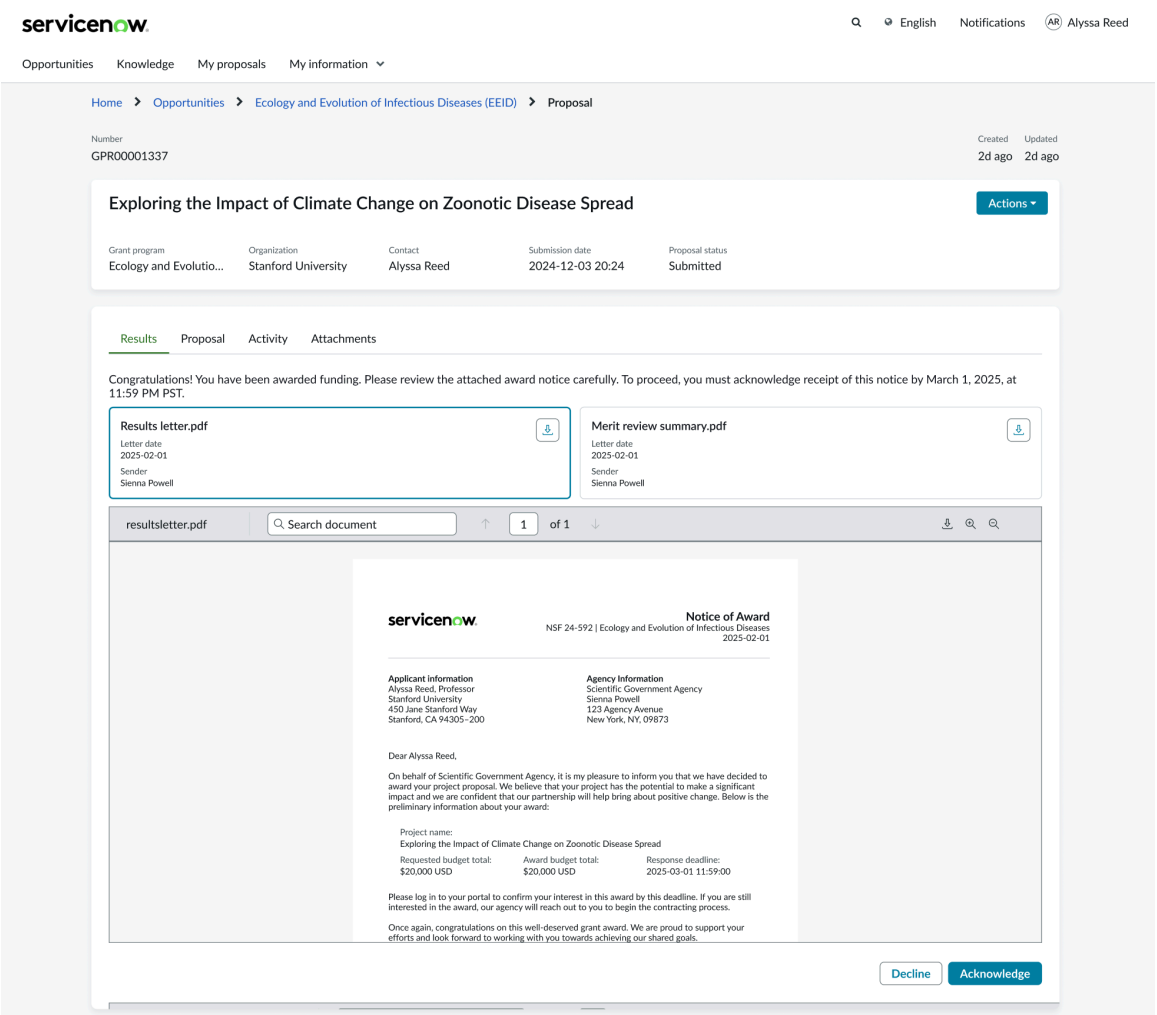
Als Antragsteller können Sie im Portal für die Verwaltung von Zuschüssen das Ergebnisschreiben (und gegebenenfalls die Zusammenfassung der Zulagenüberprüfung) Ihrer eingereichten Anträge auf Zuschüsse anzeigen.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal „Grants Management“ zu **Meine Vorschläge** > **Eingereicht**an.
2. Wählen Sie das Förderprogramm aus, für das Sie den Zuschlag akzeptieren oder ablehnen möchten.
3. Navigieren Sie zu **Ergebnisse** Registerkarte, auf der Sie die Ergebnisse des von der Behörde vorgelegten Gewährungsvorschlags überprüfen können.
4. Wählen Sie die PDF-Datei aus, um das Ergebnisschreiben und gegebenenfalls die Zusammenfassung der Zulagenüberprüfung anzuzeigen.

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



Hier haben Sie die Möglichkeit, den Zuschlag bis zum angegebenen Datum abzulehnen oder zu bestätigen.

Akzeptieren oder lehnen Sie eine Gewährung ab

Als Antragsteller können Sie im Portal für die Verwaltung von Zuschüssen die Bedingungen Ihrer Gewährung überprüfen und entscheiden, ob Sie die Gewährung akzeptieren oder ablehnen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal „Grants Management“ zu **Meine Vorschläge** > **Eingereicht**an.
2. Wählen Sie das Förderprogramm aus, für das Sie den Zuschlag akzeptieren oder ablehnen möchten.
3. Navigieren Sie zu **Ergebnisse** Registerkarte, auf der Sie die Ergebnisse des von der Behörde vorgelegten Gewährungsvorschlags überprüfen können.
4. Wählen Sie Aus **Bestätigen** Um die Gewährung zu akzeptieren, oder **Ablehnen** Um sie abzulehnen.

Automatische Übersetzung

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

Verwenden des Serviceportals für Geschäftsstandorte in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Sie können verwenden Serviceportal Für Geschäftsstandort (Behörde) (BLSP), verfügbar mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung als zentrale Anlaufstelle zur Verwaltung interner und externer Behördenstandorte.

Als Anwender mit der Rolle sn_customerservice.svc_location_Manager, sn_customerservice.svc_location_Manager_Contributor oder admin können Sie verwenden Serviceportal Für Geschäftsstandort (Behörde) Seite zu:

- Erhalten Sie eine 360-Grad-Ansicht eines Behördenstandorts.
- Fügen Sie Behördenmitglieder hinzu, und verwalten Sie sie.
- Übermitteln Sie Fälle für Behördenstandorte oder öffentliche Services in einer Serviceorganisation.
- Auf Knowledge Base-Artikel zugreifen und mit der Community interagieren.

Sie können über das Business Location Service Portal auf die folgenden Funktionen zugreifen und sie verwenden:

Business Location Service Portal

UI-Komponente	Beschreibung
Support	Klicken Sie auf **Support**, um einen Kundenfall zu erstellen.
Knowledge	Wenn Sie im Header auf **Wissen** klicken, gelangen Sie zur Seite „kb_home“. Sie können die Knowledge Base durchsuchen oder eine Liste der am besten bewerteten oder am häufigsten angezeigten Knowledge Base-Artikel anzeigen.
Fälle	Zeigen Sie eine Liste der Fälle an.
Ihre Informationen	Navigieren Sie zu Behördenstandorten, erhaltenen Services und Installationsbasiselementen.
Profilmenü	Klicken Sie auf Ihr Profilfoto, um Ihr Profil anzuzeigen oder um sich abzumelden.
Suchen	Ermöglicht das Durchsuchen von Support-Artikeln und -Anforderungen. Geben Sie einen Suchbegriff ein, und klicken Sie auf **Suchen**, um die Suchergebnisse anzuzeigen.
Services durchsuchen	Klicken Sie auf **Services durchsuchen**, um ein Problem zu melden oder einen Service anzufordern. Verwenden Sie den Service, um ein Mitglied an einem externen Behördenstandort zu registrieren.
Artikel anzeigen	Erkunden Sie die Knowledge Base, um Informationen zu erhalten.
Community fragen	Bietet Zugriff auf die Community-Homepage. In der Community können Sie Fragen stellen und schnell Antworten erhalten, sich mit Personen Verbindung

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

Business Location Service Portal (Fortsetzung)

UI-Komponente	Beschreibung
	setzen, die ähnliche Kenntnisse haben, sich an Foren beteiligen und an Diskussionen teilnehmen.
Behördenstandorte	Rufen Sie die 360-Grad-Ansicht des Behördenstandorts ab. Verwenden Sie die Funktion für Folgendes: • Fügen Sie einem Behördenstandort ein Mitglied hinzu. • Melden Sie Fälle im Namen eines Behördenstandorts. • Melden Sie Fälle für Services, die von einem bestimmten Behördenstandort empfangen wurden. • Melden Sie Fälle für öffentliche Services, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden.
Empfohlene Artikel	Zeigen Sie die empfohlenen Community-Inhalte an.
Am häufigsten gelesene Artikel	Zeigen Sie eine Liste der am häufigsten angezeigten Artikel an.

Je nach Konfiguration, die von Ihrem Administrator festgelegt wurde, können Sie die folgenden Aufgaben über ausführen Serviceportal Für Behördenstandort :

- Registrieren Sie Mitarbeiter, und weisen Sie sie einem Behördenstandort zu
- Melden Sie Fälle im Namen eines Behördenstandorts
- Melden Sie Fälle für Services, die von einem bestimmten Behördenstandort empfangen wurden
- Melden Sie Fälle für öffentliche Services, die an einem bestimmten Behördenstandort angeboten werden
- Auf Knowledge Base-Artikel und häufig gestellte Fragen zugreifen

Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

Ein Playbook bietet Service Desk-Mitarbeitern von Behörden Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines öffentlichen Serviceanfragefalls. Verwenden Sie Playbooks, um Lizenzanforderungen und Erlaubnisse, behördliche Datensätze und andere öffentliche Informationen oder Anfragen von nicht-Notfalldiensten zu erfüllen.

Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

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

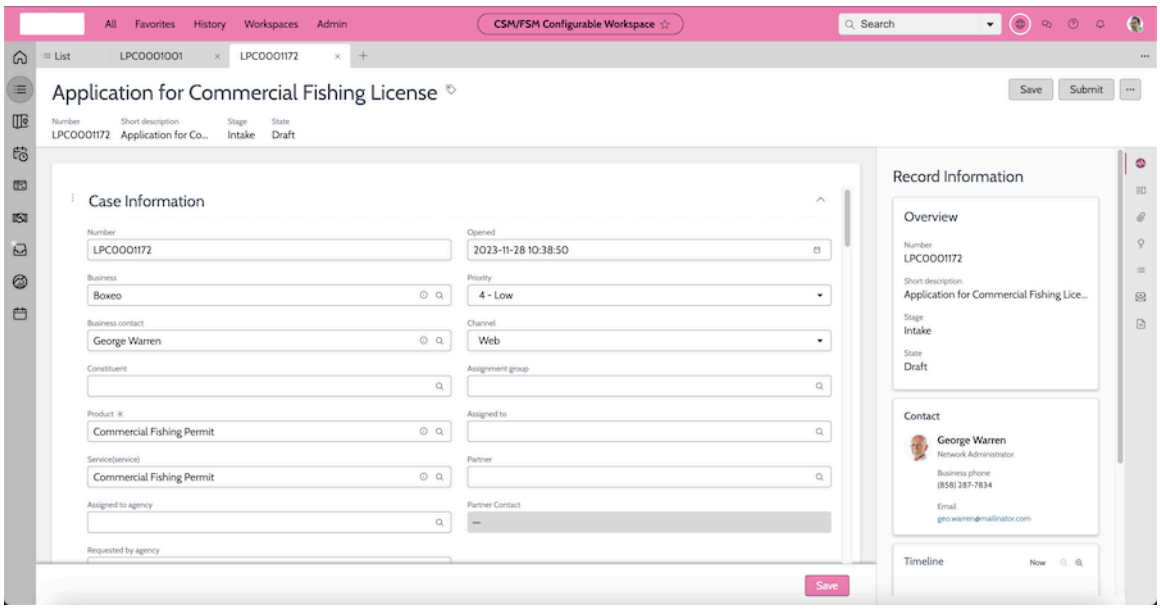
- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die folgenden Anwendungen sind mit verfügbar Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Mit denen Sie Playbooks erstellen und verwenden können:

- Management von Fördermitteln
- Social Benefits Playbook
- Playbook für Lizenzen und Berechtigungen
- Information Request Playbook
- Playbook für Serviceanfragen

Das entsprechende Playbook für jeden Falltyp wird automatisch in angezeigt **Playbook** Registerkarte, wenn Sie als Service Desk-Mitarbeiter in einen Fall für öffentliche Serviceanfragen erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Oder wenn ein Beteiligter eine Anforderung über eingibt Portal für Behördendienstleistungen.

Die Workflows für eine Art von Fall und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Workflows für öffentliche Servicefälle visualisieren.



Playbook-Phasen

Jedes Playbook enthält vier Phasen (Aufnahme, Überprüfung, Prozess und Entscheidung) und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Unten finden Sie ein Diagramm, das den Basis-Playbook-Workflow veranschaulicht. Dieser Workflow kann geändert werden, um einem bestimmten Anwendungsfall für eine Anforderung eines öffentlichen Service zu entsprechen, je nachdem, was Ihre Behörde anbietet.

Die Basis-Playbook-Workflow-Phasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

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

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem Sie die Details der Anforderung erfassen und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
Prüfung	Fungiert als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten für die Anforderungserfüllung.
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Entscheidung und alle unterstützenden Informationen an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich dem Playbook-Lebenszyklus, dem Playbook-Arbeitsbereich und dem kontextbezogenen Seitenbereich. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

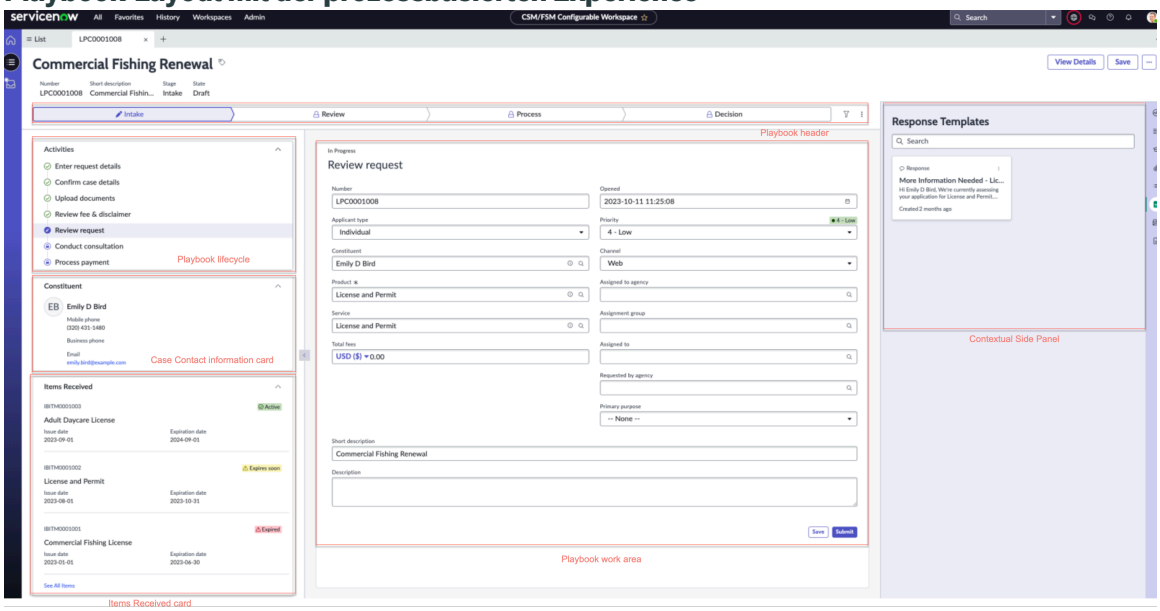
Die standardmäßige Aktivitätsansicht für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Beteiligte- oder Geschäftsinformationen und Fallaufgabeninformationen an der Vorderseite des Playbook-Arbeitsbereichs an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout zeigt die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und dessen aktuellen Status gibt. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachzuverfolgen.
- Zeichnen Sie Informationen auf der linken Seite der Seite auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der dynamischen Komponente „zugehörige Datensätze“ unterstützt werden.

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

Playbook-Layout mit der prozessbasierten Experience



Die folgende Tabelle zeigt die im Playbook-Arbeitsbereich angezeigten Komponenten.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü Playbook-Aktionen, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und auf Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ○ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Fallinformationen Kontaktkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Serviceanforderungszuordnungskarte	• *Playbook für Serviceanfragen* **Nur** • Neue Komponente des prozessbasierten Playbook-Layouts. • Wird nach der Aufnahmephase angezeigt, wenn das Plugin „sn-Geo-Map“ installiert und der Google API-Schlüssel konfiguriert ist.
Karte „Erhaltene Elemente“	• *Playbook für Lizenzen und Berechtigungen* **Nur** • Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt Lizenzen/Erlaubnisse, die aktiv sind, abgelaufen sind und bald ablaufen, sowie die verbleibende Zeit an.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Die Plattform enthält die folgenden Playbooks:

Social Benefits Playbook

Die Social Benefits Playbook Die Anwendung bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Anforderungen von Sozialleistungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht werden. Die Anwendung enthält Folgendes:

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

- Playbook-Paket, das sofort einsatzbereite Falltypen, Playbooks, Geschäftslogik, SLAs, Benachrichtigungen und mehr bereitstellt, um den Workflow zu automatisieren, den Prozess zu orchestrierenund Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, Anforderungen schneller und effizienter zu lösen.
- Anpassbarer Katalog vorgefertigter Sozialleistungsoptionen, aus denen Beteiligte und Unternehmen im Portal für Behördendienste auswählen können.
- Erweiterbares Datenmodell durch Servicedefinitionen.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Die Anwendung bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung von Lizenz- und Genehmigungsanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht werden. Die Anwendung enthält Folgendes:

- Playbook-Paket, das sofort einsatzbereite Falltypen, Playbooks, Geschäftslogik, SLAs, Benachrichtigungen und mehr bereitstellt, um den Workflow zu automatisieren, den Prozess zu orchestrierenund Service Desk-Mitarbeitern zu helfen, Anforderungen schneller und effizienter zu lösen.
- Anpassbarer Katalog vorgefertigter Lizenz- und Genehmigungsanforderungsoptionen, aus denen Beteiligte und Unternehmen im Portal für Behördendienste auswählen können.
- Erweiterbares Datenmodell durch Servicedefinitionen.

Information Request Playbook

Die Information Request Playbook Die Anwendung bietet einen End-to-End-Workflow für die Verarbeitung öffentlicher Datensätze und Informationsanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors übermittelt werden. Die Anwendung enthält Folgendes:

- Servicekatalog mit vorgefertigten Informationsanforderungsoptionen, aus denen Beteiligte und Unternehmen im Serviceportal für Behörden auswählen können.
- Automatisierter Workflow-Prozess, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Informationsanforderungen schneller und effizient lösen können.
- Wenn verwendet wird Erweiterte Arbeitszuweisung, Ein Servicekanal für Informationsanforderungen, mit dem Administratoren Informationsanforderungen automatisch an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.

Playbook für Serviceanfragen

Die Playbook für Serviceanfragen Die Anwendung bietet einen End-to-End-Workflow für die Bearbeitung von nicht-Notfallserviceanforderungen, die von Endanwendern des öffentlichen Sektors eingereicht werden. Die Anwendung enthält Folgendes:

- Servicekatalog mit vorgefertigten, nicht-Notfall-Anforderungsoptionen, aus denen Beteiligte und Unternehmen im Behördenserviceportal auswählen können.
- Automatisierter Workflow-Prozess, mit dem Service Desk-Mitarbeiter Anfragen von nicht-Notfalldiensten schneller und effizient lösen können.

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

- Wenn verwendet wird Erweiterte Arbeitszuweisung, Ein Serviceanfrage-Servicekanal, mit dem Administratoren Serviceanfragen ohne Notfall automatisch an bestimmte Service Desk-Mitarbeiter weiterleiten können.
- Vorgefertigtes Virtual Agent-Konversationsthema, mit dem Beteiligte und Unternehmen Virtual Agent verwenden können, um Serviceanfragen ohne Notfall zu übermitteln.

Weitere Informationen zum Installieren und Konfigurieren von Playbooks für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Siehe Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich konfigurieren.

Management von Fördermitteln verwenden

Wenn Sie eine Regierungsbehörde sind, können Sie verwenden Management von Fördermitteln Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Um Zuschüsse einzurichten und zu vergeben, beantragen Sie sie oder beides.

Zuschüsse sind finanzielle Mittel, die Einzelpersonen oder Organisationen für einen bestimmten Zweck bereitgestellt werden, normalerweise zur Finanzierung von Initiativen, die dem öffentlichen Interesse dienen.

Management von Fördermitteln Ist eine Paketanwendung mit Playbooks und Workflows, die integriert sind, um das Grant-Portfolio einer Behörde auf mehreren Ebenen zu unterstützen.

Die Workflows für eine Art von Fall und die Aktivitäten, die Sie abschließen müssen, um diese Fälle zu lösen, sind im Playbook beschrieben. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des visualisieren Management von Fördermitteln Richten Sie den Workflow ein.

Playbook-Phasen für das Setup des Förderungsverwaltungsprogramms

Eine Zusage ist eine offizielle Aufforderung, die von einer Finanzierungsorganisation ausgegeben wird. Es werden die Ziele, Berechtigungskriterien, Finanzierungsbeträge und Antragsverfahren für eine bestimmte Finanzierungsmöglichkeit detailliert beschrieben. Management von Fördermitteln Playbook-Walks für das Programm-Setup gewährt Programmmanagern den Prozess zum Erstellen und Erstellen einer Ankündigung für ein Förderprogramm.

Management von Fördermitteln Mit der Programmeinrichtung können Sie Gewährungsprogramme mit geführten Schritten zum Erstellen, Veröffentlichen und Verwalten verschiedener Gewährungsprogramme in Ihrer Behörde einrichten und verwalten. Dabei wird sichergestellt, dass vertrauliche Informationen mit rollenbasiertem Zugriffsmanagement geschützt werden.

Wie andere Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks enthält dieses Playbook vier Phasen und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Da dieses Playbook jedoch speziell für Grant-Programmmanager konzipiert ist, die Netto-neue Grant-Programme erstellen, führt es den Programmmanager durch den Prozess der Erstellung eines Grant-Programms, von der Definition wichtiger Details über die Definition von Budget und Meilensteinen bis zur Veröffentlichung im Grant-Portal der Behörde.

Jedes Gewährungsprogramm erstellt einen Produktmodelldatensatz.

Management von Fördermitteln Die Phasen des Programm-Setups sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

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

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Definieren Sie das Programm	Definieren Sie wichtige Details zum Gewährungsprogramm. Behörden legen Meilensteine, Mitglieder des internen Programmteams, Berechtigungskriterien, Budgets und Leistungskennzahlen fest. Grants-Programmmanager definieren Fälligkeitsdaten der Zulagenüberprüfung, das Überprüfungs-Framework, die Bewertungsrubrik und das interne Überprüfungsteam.
Erstellen Sie eine Programmankündigung	Erstellen Sie die Programmankündigung. Definieren Sie die erforderlichen Formulare, Nutzungsbedingungen, erforderlichen Budgetkategorien und externen Ansprechpartner. Bietet Ihnen die Möglichkeit, die Grant-Details zu überprüfen.
Konfigurieren Sie die Anwendung	Ein Programmmanager für Zuschüsse stellt eine Anwendung zusammen, die Berechtigungs- und Prüfungskriterien, die Erfassung von Bewerberinformationen, Budgetbeschränkungen und andere wichtige Informationen umfasst.
Veröffentlichen Sie die Verkaufschance	Definieren Sie die Abschlussdaten der Ankündigung für das Entfernen und den Vorschlag, und veröffentlichen Sie die Programmankündigung im Grants Management-Portal.

Playbook-Phasen „Zuweisungsverwaltung“ und „Überprüfung“

Der Workflow für Gewährungsvorschläge in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Management von Fördermitteln Bietet einen strukturierten Prozess für die Verwaltung von Zuschussvorschlägen aus der Übermittlung für die Phase vor der Vergabe.

Management von Fördermitteln Der Vorschlagsflow enthält vier Phasen und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Mit einem geführten Aufnahmesetup, einschließlich Funktionen zum Speichern, Fortsetzen und Exportieren, zielt die Verwaltung von Zuschüssen auf Aufnahme und Überprüfung darauf ab, die Suche, Beantragung und Nachverfolgung von Zuschüssen zu vereinfachen und Tools für Service Desk-Mitarbeiter bereitzustellen, um die Überprüfung von Übermittlungen zu optimieren.

Die Management von Fördermitteln Aufnahme- und Untersuchungsphasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

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

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Definieren Sie wichtige Details zum Gewährungsprogramm. Bewerber übermitteln erforderliche Formulare, und die Berechtigung wurde verifiziert.
Überprüfen	Erstellen Sie die Programmankündigung. Fungiert als Prüfpunkt für die Berechtigungsverifizierung und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Grant-Details zu überprüfen.
Bewertung	Definieren Sie externe KMU, um Gewährungsvorschläge zu überprüfen und zu bewerten. Überwachen Sie die Punktzahlen der Zulagenüberprüfung, verfolgen Sie den Überprüfungsstatus, aktualisieren oder weisen Sie Überprüfer neu zu, um Finanzierungsempfehlungen zu bestimmen. Genehmigen Sie die Anforderung eines Überprüfers, die ihm zugewiesene Überprüfungsaufgabe abzulehnen. Überwachen, überprüfen und verwalten Sie bewertete Zuschussvorschläge, und bereiten Sie einen Finanzierungsvorschlag vor, indem Sie ein Budget zuweisen. Wählen Sie Vorschläge für die Finanzierung aus, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie Begründungen angeben.
Entscheidung	Agenturen gehen mit Zuschlagsentscheidungen und Benachrichtigungen fort, sobald eine Auswahl getroffen wurde und die Zuschlagsankündigung im Grant Management Portal veröffentlicht wurde. Grant-Programmmanager können Ergebnisdokumente erstellen, die verwendet werden, um die Antragsteller über den Vergabestatus ihres Grant-Vorschlags zu benachrichtigen. Bewerber können auf das Ergebnisschreiben im Portal zugreifen und den Zuschlag entweder bestätigen oder ablehnen. Erfassen Sie das Ergebnis des Vorschlags, und schließen Sie den Datensatz.

Gewährt Playbook-Phasen für Vorschläge

Ein Zuschussvorschlag ist die offizielle Übermittlung, die von einer Einzelperson, gemeinnützigen Person oder Organisation vorbereitet wird, die eine Finanzierung für ein bestimmtes Projekt oder eine bestimmte Initiative anstrebt. Die Management von Fördermitteln Der Workflow bietet Service Desk-Mitarbeitern ein Playbook, das sie Schritt für Schritt

Automatische Übersetzung

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

durch die Überprüfung, Bewertung und Entscheidung über Vorschläge führt, die von Einzelpersonen für ein bestimmtes Gewährungsprogramm eingereicht wurden, das verfügbar gemacht wurde. Zuschüsse „Vorschlag“ und Zuschüsse „Anwendung“ werden austauschbar verwendet.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Definieren Sie wichtige Details zum Gewährungsprogramm. Bewerber übermitteln erforderliche Formulare, und die Berechtigung wurde verifiziert.
Überprüfen	Erstellen Sie die Programmankündigung. Fungiert als Prüfpunkt für die Berechtigungsverifizierung und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Grant-Details zu überprüfen.
Bewertung	Definieren Sie externe KMU, um Gewährungsvorschläge zu überprüfen und zu bewerten. Überwachen Sie die Punktzahlen der Zulagenüberprüfung, verfolgen Sie den Überprüfungsstatus, aktualisieren oder weisen Sie Überprüfer neu zu, um Finanzierungsempfehlungen zu bestimmen. Genehmigen Sie die Anforderung eines Überprüfers, die ihm zugewiesene Überprüfungsaufgabe abzulehnen. Überwachen, überprüfen und verwalten Sie bewertete Zuschussvorschläge, und bereiten Sie einen Finanzierungsvorschlag vor, indem Sie ein Budget zuweisen. Wählen Sie Vorschläge für die Finanzierung aus, oder lehnen Sie sie ab, indem Sie Begründungen angeben.
Entscheidung	Agenturen gehen mit Zuschlagsentscheidungen und Benachrichtigungen fort, sobald eine Auswahl getroffen wurde und die Zuschlagsankündigung im Grant Management Portal veröffentlicht wurde. Grant-Programmmanager können Ergebnisdokumente erstellen, die verwendet werden, um die Antragsteller über den Vergabestatus ihres Grant-Vorschlags zu benachrichtigen. Bewerber können auf das Ergebnisschreiben im Portal zugreifen und den Zuschlag entweder bestätigen oder ablehnen. Erfassen Sie das Ergebnis des Vorschlags, und schließen Sie den Datensatz.

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

Erstellen Sie ein Zuschussprogramm mit dem Setup des Programms „Zuschussverwaltung“ für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Verwenden Sie als Grant Program Manager bei einer staatlichen Servicebehörde Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Management von Fördermitteln Programm-Setup, um entweder ein Gewährungsprogramm zu erstellen oder eines aus einer vorhandenen Konfiguration zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > *Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM*an.
2. Navigieren zu **Listen** > **Zuschussprogramme** Und wählen Sie aus **Neu** .
   Hier haben Sie die Möglichkeit, ein Programm aus der Standardvorlage zu erstellen oder mit dem Kopieren von Daten und Konfigurationen aus einem vorhandenen Gewährungsprogramm zu beginnen.
   - Um ein Gewährungsprogramm zu erstellen, ohne bereits vorhandene Konfigurationen zu verwenden, wählen Sie aus **Neu** .
   - Um Daten und Konfigurationen aus einem bereits vorhandenen Gewährungsprogramm zu kopieren, wählen Sie aus **Erstellen Sie ein neues Programm aus einem vorhandenen Programm** . Wählen Sie das vorhandene Programm aus dem Dropdown-Menü aus, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .

     Sie können bestimmen, welche Felder in den neuen Datensatz des Gewährungsprogramms kopiert werden, sowie Felder in zugehörigen Datensätzen, einschließlich Standardfeldern. Sie können Felder einfach hinzufügen oder entfernen.

   In der Tabelle „Grant Program“ (sn_svc_appl_pgm_mg_Grant_program) wird ein neues Grant-Programm erstellt, und das Playbook wird in die Phase „Programm definieren“ verschoben.
3. Geben Sie im Formular die Details des Gewährungsprogramms ein, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
   Ein Produktmodell-Datensatz, ein Servicedefinitionsdatensatz und ein Playbook-Inhaltselement im Entwurf wurden für das Gewährungsprogramm erstellt.
4. Definieren Sie die Mitglieder Ihres internen Behördenteams, die für dieses Gewährungsprogramm verantwortlich sind, und wechseln Sie dann zur nächsten Aktivität, indem Sie auswählen **Speichern** , Dann **Als Abgeschlossen Markieren** .
   Diese Mitglieder unterscheiden sich von Kontaktpunkten, an die sich potenzielle Bewerber während der Phase des Finanzhilfevorschlags wenden können. Sie fügen in einem späteren Schritt öffentliche Kontaktpunkte hinzu, indem Sie vorhandene Kontakte aus dieser Liste verwenden.
5. Definieren Sie das Gesamtbudget des Programms, einschließlich der Zuteilung von Zuschlägen und Budgetkategorien.
   Geben Sie Informationen über die Vergabe und das Budget des Programms an. Definieren Sie, wie das Budget des Förderprogramms auf verschiedene Kategorien aufgeteilt wird. Diese Informationen werden zur Verwaltung des Programms verwendet und als Teil der Aufforderung und des Vorschlags veröffentlicht.
6. Definieren Sie alle internen oder externen wichtigen Meilensteine für Ihr Programm, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
   Meilensteine können während der gesamten Dauer des Programms bearbeitet werden.
7. Definieren Sie das Fälligkeitsdatum für die Zulagenüberprüfungsaufgaben, und wählen Sie aus, welches Zulagenüberprüfungs-Framework und die Bewertungsrubrik für dieses Programm verwendet werden sollen.
   So erstellen Sie ein Bewertungs-Framework:

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

a. Wählen Sie Aus **Öffnen Sie die Frameworks-Liste** .

b. Wählen Sie Aus **Neu** Und geben Sie den Namen und die Beschreibung ein.

c. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Und wählen Sie das neue Framework in aus **Überprüfen Sie das Framework** Feld.

8. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
9. Definieren Sie die Anwender, die die Vorschläge für dieses Programm überprüfen und bewerten, und wählen Sie sie dann aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.

   Sie können Überprüfergruppen während der gesamten Dauer des Programms nach Bedarf aktualisieren.

10. Wählen Sie aus, welche Vorlagen für Ergebnisbriefe verwendet werden sollen, um Bewerber über ihre Ergebnisse für dieses Programm zu benachrichtigen, und wählen Sie sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
11. Konfigurieren Sie die Ankündigungsdetails mit Informationen, die auf der Ankündigungsseite für Programmmöglichkeiten angezeigt werden sollen, die potenziellen Bewerbern angezeigt wird.
    Sie müssen ein Bannerbild, eine Übersicht über die Gewährung, eine Zusammenfassung der Berechtigung und eine Beschreibung der Gewährung angeben.

    Hinweis:
    Die in der Aktivität „Programm definieren“ eingegebenen Informationen werden auch in der Programmankündigung angezeigt.

12. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
13. Fügen Sie Mitglieder Ihres internen Teams hinzu, die von Gewährungsbewerbern kontaktiert werden können. Diese Anwender und ihre Kontaktinformationen werden öffentlich auf der Ankündigungsseite angezeigt.
14. Fügen Sie Ressourcen hinzu, die ergänzende Informationen zu diesem Programm, seiner Trägerbehörde, Impact oder anderen Details enthalten, die den Suchenden helfen können, diese Möglichkeit besser zu verstehen.
15. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
16. Wählen Sie aus, welche Struktur für geführte Entscheidungen in der Vorausberechtigungsprüfung des Antragstellers verwendet werden soll, die vor Beginn des Vorschlags angezeigt wird.
    Wählen Sie aus, um einen Fragebogen zur Vorabberechtigungsprüfung zu erstellen **Öffnen Sie die Liste Entscheidungsstrukturen** Und befolgen Sie die Anweisungen. Weitere Informationen zum Erstellen einer Berechtigungsentscheidungsstruktur für finden Sie Management von Fördermitteln, Siehe Konfigurieren Sie Fragen zur Vorausberechtigung in Management von Fördermitteln.
17. Wählen Sie aus, welches PACE-Framework (bedingte Richtlinie) zum Screening von Gewährungsvorschlägen verwendet werden soll.
18. Wählen Sie im Abschnitt „Informationen zum Bewerber eingeben“ des Vorschlags aus, welches Formular zum Bewerber angezeigt werden soll.
    Um ein Formular mit Bewerberinformationen zu erstellen, wählen Sie aus **Öffnen Sie den Formulargenerator** Und befolgen Sie die Anweisungen.
19. **Wahlweise:** Wählen Sie aus, welche Art von Personal erforderlich ist, damit der Antragsteller in den Abschnitt „Schlüsselpersonal hinzufügen“ seines Vorschlags aufnehmen kann.
    Bewerber können auch zusätzliches Personal ihrer Wahl einbeziehen.
20. Wählen Sie im Abschnitt „Vorschlagsbudget hinzufügen“ des Vorschlags aus, welche Budgetdokumente und kumulativen Budget-Zwischensummen Antragsteller angeben müssen.

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

21. Wählen Sie aus, wie Bewerber ihre Vorschlagsbeschreibung bereitstellen sollen, und wählen Sie die Mindestanzahl von Zielen aus, die sie in der Aktivität „Vorschlagsbeschreibung hinzufügen“ angeben sollen.
22. Wählen Sie aus, welche zusätzlichen PDF-Formulare und andere Dokumente ein Antragsteller in den Abschnitt erforderliche Formulare hinzufügen seines Vorschlags aufnehmen muss.
    Zum Abschließen dieser Aktivität ist mindestens ein Dokument erforderlich. Sie können auch neue Dokumente erstellen oder vorhandene Dokumente bearbeiten.
23. Wählen Sie eine Compliance-Bewertung aus, die Bewerber im Abschnitt „Compliance-Informationen eingeben“ ihres Vorschlags ausfüllen möchten.
    Compliance-Bewertungen für Vorschläge können nur Folgendes unterstützen:
    - Einzelauswahl- und Textbereichsfragen
    - Zusätzliche bedingte Fragen basierend auf Einzelauswahl-Antworten

    Zum Erstellen eines Compliance-Formulars können Sie die Funktion „Intelligente Bewertung“ verwenden. Weitere Informationen zur Funktion „Intelligente Bewertung“ finden Sie unter Konfigurieren Sie die intelligente Bewertungs-Engine für Management von Fördermitteln.
24. Wählen Sie im Abschnitt „Unterzeichnen und übermitteln“ des Vorschlags aus, welche Nutzungsbedingungen der Antragsteller sehen soll, und wählen Sie dann aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
    Um eine Liste mit Nutzungsbedingungen zu erstellen, öffnen Sie die Liste Nutzungsbedingungen.
25. Zeigen Sie eine Vorschau der veröffentlichten Ankündigung an, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
26. Zeigen Sie eine Vorschau des Angebotsinhalts an, wie von Bewerbern im Portal angezeigt, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
27. Senden Sie eine Anforderung an das interne Programmteam oder den Leiter des Förderprogramms, um den Fördervorschlag zu überprüfen und zu genehmigen und auszuwählen **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
28. Veröffentlichen Sie entweder das Gewährungsprogramm sofort, oder planen Sie das Datum, an dem das Programm live angezeigt werden soll.
    Konfigurieren Sie die folgenden Details:
    - **Entfernungsdatum der Ankündigung** – Das Datum, an dem die Gewährung oder das Katalogelement von der Ankündigungsseite entfernt wird.
    - **Abschlussdatum des Vorschlags** – Das Datum, an dem der Vorschlag geschlossen wird.
29. Erstellen Sie das gewährte Katalogelement, und veröffentlichen Sie die Gewährung im Grant Management-Portal, indem Sie auswählen **Veröffentlichen** .

Verwalten von Gewährungsvorschlägen mithilfe des Playbooks für Gewährungsvorschläge

Sie können das Playbook für Fördervorschläge verwenden, um die vom Antragsteller bereitgestellten Informationen zusammen mit anderen relevanten Dokumenten zu überprüfen. Erstellen Sie Aufgaben zur Zulagenüberprüfung, weisen Sie sie zu, ordnen Sie Budgets zu, und schlagen Sie eine Finanzierung vor.

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

Hinweis:
Überprüfen Sie, ob Management von Fördermitteln Vorschlag, der getrennt von ist Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernanwendung, wurde installiert und konfiguriert. Anweisungen dazu finden Sie unter Management von Fördermitteln für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren.

Der Workflow für Zuschussvorschläge bietet einen strukturierten Prozess für die Verwaltung von Zuschussvorschlägen aus der Übermittlung für die Phase vor der Vergabe. Sie beginnt mit der Angebotsaufnahme, bei der Bewerber die erforderlichen Formulare einreichen und die Berechtigung verifiziert wird. Die Überprüfungs- und Bewertungsphase umfasst eine erste Überprüfung, technische Bewertungen und Bewertung, um Finanzierungsempfehlungen zu bestimmen. Sobald die Auswahl getroffen wurde, fahren die Behörden mit Zuschlagsentscheidungen und Benachrichtigungen fort . Standardmäßig sind die folgenden Phasen in verfügbar Management von Fördermitteln In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

- Aufnahme
- Bildschirm
- Bewertung
- Entscheidung

Phasen in einem Playbook für Zuschussvorschläge

Die Playbook-Experience für Zuschüsse beginnt mit der Aufnahmephase. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Fall der Anforderung eines Zuschussprogramms. Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um wichtige Informationen über den Antragsteller, das Projekt, das angeforderte Budget und die angeforderte Finanzierung und andere für das Projekt relevante Dokumente zu sammeln. Sie können auch zusätzliche Informationen zum vorgeschlagenen Projekt oder andere Compliance-bezogene Daten vom Antragsteller anfordern.

Das Playbook wird mit der Bildschirmphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie als Grants-Programmmanager oder Grants-Programmleiter die Vorschlagsdetails und die erforderlichen Dokumente aus dem Vorschlag überprüfen. Nach der Verifizierung der Dokumente können Sie den Vorschlag sich selbst zuweisen und ihn entweder ablehnen oder in die Bewertungsphase verschieben.

Das Playbook wird mit der Auswertungsphase fortgesetzt. In dieser Phase wählt der Grant-Programmmanager eine Überprüfungsgruppe aus und erstellt Aufgaben zur Zulagenüberprüfung für jede Person in der Gruppe. Der Grants-Programmmanager verfolgt die Überprüfungen im gesamten Vorschlag und überwacht den Status, die Punktzahlkennzeichnung und die verbleibende Zeit bis zum Abschluss der Überprüfungsaufgabe. Wenn die Zulagenüberprüfung abgeschlossen ist und der Gewährungsvorschlag bewertet und bewertet wird, wird die Zulagenüberprüfungsaktivität automatisch abgeschlossen und wird zur weitergeleitet **Finanzierungsvorschlag erstellen** Aktivität. Die Finanzierungsinformationen werden basierend auf den Eingaben und Übermittlungen der Zulagenprüfer aktualisiert. Die Zuschussvorschläge werden verglichen, Budgets werden zugewiesen, und der Grant-Programmmanager übermittelt Finanzierungsvorschläge entweder zur weiteren Genehmigung an den Grant-Programmleiter oder lehnt den Vorschlag zusammen mit den Gründen ab. Der Status der Vorschläge wird aktualisiert, um die Entscheidungen des Direktors des Förderprogramms widerzuspiegeln, und die Bewerber werden über das Ergebnis benachrichtigt.

Die letzte Phase ist die Entscheidungsphase. In dieser Phase können Sie Ergebnisdokumente erstellen, die zum Verfassen von Briefen verwendet werden, die die Bewerber über Ergebnisse informieren, mit Vorlagenoptionen für „Zuschlag“, „abgelehnt“ (nicht berechtigt) und „abgelehnt“ (ablehnen). Der Antragsteller kann den

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

Zuschlag entweder bestätigen oder ablehnen. Das Ergebnis wird dann aufgezeichnet, und der Fall wird geschlossen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Management von Fördermitteln

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt bei der Verwaltung eines Zuschussvorschlags mit ab Management von Fördermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Phase initiiert ein Antragsteller einen Fall für einen Vorschlag im Rahmen eines bestimmten Zuschussprogramms. Jedes Programm wird vom Grant Program Manager konfiguriert, der eine Reihe von Berechtigungsregeln definiert. Bewerber müssen diese Fragen im Rahmen des Bewerbungsprozesses beantworten.

Prozedur

1. Navigieren Sie im Portal „Grants Management“ zu **Zeigen Sie Jobangebote An** > **Alle**, Und wählen Sie das Förderprogramm aus, für das der Antragsteller sich bewerben möchte.
2. Wählen Sie Aus **Jetzt Bewerben** .
3. Bestätigen Sie die Berechtigung des Antragstellers, indem Sie die Berechtigungsfragen beantworten.

   Wenn der Antragsteller nicht berechtigt ist, wird die Meldung „Sie sind möglicherweise nicht berechtigt“ angezeigt. Bewerber haben die Möglichkeit, ihre Antworten zu überprüfen und zu aktualisieren.
4. Wählen Sie Aus **Starten Sie Die Anwendung** Dient zum Erstellen eines Falls für den Gewährungsvorschlag.
5. Geben Sie die Details des Antragstellers und der Organisation ein, die den Vorschlag übermittelt, und wählen Sie dann aus **Als Abgeschlossen Markieren** .
6. **Wahlweise:** Fügen Sie einen autorisierten Vertreter hinzu, der als Unterzeichner für Ihre Organisation fungiert.

   (Optional) Der Geschäftskontakt kann einen vorhandenen Kontakt durch in hinzufügen **Einzelperson** Feld. Vorhandene Geschäftskontakte können nur hinzugefügt werden, wenn sie bereits dem Unternehmen/der Organisation zugeordnet sind. Sie können neue Kontakte erstellen, indem Sie ihre Details im Formular hinzufügen. Dadurch wird ein neuer Geschäftskontakt erstellt, der in einer späteren Phase der Anwendung von einem Administrator genehmigt werden kann. Sie können der Anwendung mehrere Vertreter hinzufügen oder diesen Abschnitt leer lassen.
7. Geben Sie die Vorschlagsinformationen ein, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** .

Feld	Beschreibung
Projekttitel	Geben Sie den Titel für das vorgeschlagene Projekt ein.
Projektabstract	Geben Sie eine Zusammenfassung der Zusammenfassung des Projekts an.
Vorgeschlagenes Startdatum Der Finanzierung	Wählen Sie das beabsichtigte Startdatum für die Finanzierung aus der Kalendereingabe aus.

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

Feld	Beschreibung
Vorgeschlagenes Enddatum Der Finanzierung	Wählen Sie das erwartete Enddatum für den Finanzierungszeitraum aus. Dieses Datum muss chronologisch nach dem Startdatum liegen.

8. Fügen Sie mindestens ein Projektziel hinzu.
   Eine detaillierte Beschreibung kann in den Text eingegeben oder über einen Datei-Upload bereitgestellt werden.
9. Erstellen Sie eine Leistung.
10. Fügen Sie der Anwendung das erforderliche Schlüsselpersonal hinzu.
11. Geben Sie Informationen zum Budget an, das für Ihr Projekt verwendet wird, einschließlich Zuteilungen und relevanten Dokumenten.
    Geben Sie das erforderliche Gesamtbudget im Feld angefordertes Gesamtbudget ein. Der eingegebene Betrag darf den vom Grant Program Manager festgelegten Grenzwert nicht überschreiten. Ordnen Sie das Budget für jede Kategorie unter kumulierte Budgetsummen zu. Die Summe der Kategoriebeträge muss mit der gesamten angeforderten Budgetsumme übereinstimmen. Sobald die kumulativen Kategoriebeträge mit der angeforderten Budgetsumme übereinstimmen, wird das insgesamt zugeteilte Budget grün angezeigt.
12. Laden Sie alle anderen erforderlichen Dokumente hoch.
13. Laden Sie Absichtsschreiben, Memoranda of Understanding oder andere relevante Dokumente hoch, die Partnerschaften oder Zusammenarbeit für Ihr Projekt demonstrieren.
14. Fügen Sie optionale Anhänge hinzu, um weiteren Kontext des vorgeschlagenen Projekts bereitzustellen, z. B. Anhänge, Bilder und erweiterte Daten.
    Sie können diesen Abschnitt leer lassen.
15. Überprüfen Sie die Anwendung vollständig, und korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie die Anwendung übermitteln.
    Sie können alle Informationen aus vorherigen Aktivitäten bearbeiten, indem Sie neben jeder Aktivität auf das Bleistiftsymbol klicken. Sie können die Anwendungsdetails mit in ein PDF-Format exportieren **Exportieren** Schaltfläche.
16. Genehmigen Sie den Gewährungsvorschlag.
    Die Signatur des Antragstellers kann entweder eingegeben oder gezeichnet werden. Die Nutzungsbedingungen können ebenfalls geändert und angepasst werden.
17. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um es an den Service Desk-Mitarbeiter weiterzuleiten und zu verschieben **Überprüfung** Phase.
    Der Fall wird in verschoben **Überprüfen** Phase, und **Aufnahme** Phase ist als abgeschlossen markiert.

Schließen Sie die Bildschirmphase in ab Management von Fördermitteln

Schließen Sie die Bildschirmphase als zweiten Schritt bei der Verwaltung eines Gewährungsvorschlags mit ab Management von Fördermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

In dieser Phase können Sie als Grants-Programmmanager oder Grants-Programmleiter die Vorschlagsdetails und die erforderlichen Dokumente aus dem Vorschlag überprüfen. Nach der Verifizierung der Dokumente können Sie den Vorschlag sich selbst zuweisen und ihn entweder ablehnen oder in die Bewertungsphase verschieben. Die Falldetails, die der Beteiligte in der Aufnahmephase eingegeben hat, werden dem Service Desk-Mitarbeiter in einer Akkordeonansicht angezeigt, um eine umfassende Überprüfungs-Experience zu erhalten.

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie die während der Aufnahmephase erfassten Informationen, und bestätigen Sie, dass die Informationen vollständig und korrekt sind.

   Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Fall aus einer nicht zugewiesenen Warteschlange auswählt, wird ihm die Option angezeigt **Mir zuweisen** , Der den Fallstatus von aktualisiert **Neu** Bis **Überprüfung** . Wenn der Fall automatisch zugewiesen wird, wird die Option zu angezeigt **Als Abgeschlossen Markieren** .

2. Korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie die Anwendung übermitteln, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** .
   Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um zurück zu einer Aufnahmephasenaktivität zu navigieren, die korrigiert werden muss. Wenn der Vorschlag abgelehnt werden muss, wählen Sie aus **Antrag Ablehnen** Um den Fallstatus von zu aktualisieren **Neu** Bis **Überprüfung Fehlgeschlagen** , Wird direkt zu Entscheidung verschoben.

3. Überprüfen Sie die Ergebnisse der Berechtigungsüberprüfung, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Wenn keine Änderungen vorgenommen werden sollen.
   Basierend auf den bereitgestellten Antworten bestimmt das System, ob der Antragsteller die Berechtigungskriterien erfüllt, und klassifiziert sie als berechtigt oder nicht berechtigt. Die Ergebnisse werden konsolidiert und in diesem Schritt für den Service Desk-Mitarbeiter zur Überprüfung angezeigt.

4. Überprüfen Sie die Liste der Kontakte, die in eingegeben wurden **Fügen Sie autorisierte Vertreter hinzu** Aktivität.
   Die Liste der Kontakte wird nur angezeigt, wenn der Kontakt nicht bereits im System vorhanden ist und eine Kontaktzulassungsanforderung jetzt an den Administrator weitergeleitet wird, der über den annehmen oder ablehnen kann Management von Fördermitteln Arbeitsbereich. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Administrator auf die Anforderung geantwortet hat. Diese Aktivität wird automatisch übersprungen, wenn keine neuen Kontakte zum Genehmigen vorhanden sind. Informationen zum Genehmigen einer Kontaktregistrierungsanforderung finden Sie unter Genehmigen Sie die Registrierung für einen neuen Geschäftskontakt oder eine neue Organisation im Grant Management-Portal.

5. **Wahlweise:** Wenn die Genehmigungsanforderung abgelehnt wird, können Sie die Gründe für die Ablehnung überprüfen und entweder:
   - Schließen Sie den Fall, indem Sie auswählen **Antrag Ablehnen** , Verschiebt den Status des Falls in **Überprüfung fehlgeschlagen** , Und die Phase bis **Entscheidung** . Der Status der Fallaufgabe für die Aktivität „neue Kontakte genehmigen“ wird in verschoben **Geschlossen** .
   - Nehmen Sie Änderungen vor, und fordern Sie neue Genehmigungen an. Änderungen können an vorgenommen werden **Fügen Sie einen autorisierten Vertreter hinzu** Aktivität und die neue Genehmigungsanforderung werden gesendet.

6. **Wahlweise:** Wenn die Genehmigungsanforderung genehmigt wurde, wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** , Um die Fallaufgabe zu schließen, oder **Antrag Ablehnen** Um den Antrag abzulehnen und den Fall zu schließen.

7. Überprüfen und verifizieren Sie die an die Anwendung angehängten Dateien und Begleitdokumentation.
   Hier können Sie Dokumente zur weiteren Verifizierung kennzeichnen, zusätzliche Dokumente anfordern oder den Fall schließen, indem Sie ihn direkt in Entscheidung verschieben.

8. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Sobald alle Dokumente verifiziert und alle gekennzeichneten Dokumente gelöst wurden.

9. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Auswertung** Sobald die Untersuchung abgeschlossen ist.

Ergebnisse

Der Fall wird jetzt in verschoben **Bewertung** Phase.

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

Schließen Sie die Auswertungsphase ab

Schließen Sie die Bewertungsphase als dritten Schritt bei der Verwaltung eines Zuschussvorschlags mit ab Management von Fördermitteln.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Bewertung besteht aus zwei Aufgaben: Führen Sie eine Zulagenüberprüfung durch, und erstellen Sie einen Finanzierungsvorschlag. In der Bewertungsphase überwacht der Grant Program Manager die Prüfungen im gesamten Vorschlag, verfolgt und verwaltet sie.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an.
2. Navigieren zu **Listen** > **Vorschläge Gewähren** Und wählen Sie aus **Meine Gewährungsvorschläge** .
3. Wählen Sie den Gewährungsvorschlag aus, und navigieren Sie zu **Bewertung** .
4. In **Zulagenüberprüfung(en) durchführen** Aufgabe, wählen Sie die Überprüfergruppe aus der Dropdown-Liste aus, und wählen Sie aus **Erstellen Sie Aufgaben** .
   Für jeden der Prüfer aus der ausgewählten Überprüfungsgruppe wird eine Überprüfungsaufgabe erstellt. Die Überprüfergruppen werden vom Grant-Programmmanager während der Setup-Phase für die Gewährung erstellt.
5. Überprüfen oder bearbeiten Sie die Prüfer, und wählen Sie aus **Aktualisieren Sie Überprüfungsaufgaben** .
   Der Programmmanager für Zuschüsse kann die Überprüfergruppe jederzeit bearbeiten, bevor eine Überprüfungsaufgabe abgeschlossen ist.
6. Weisen Sie die Überprüfungsaufgaben zu, und benachrichtigen Sie die ausgewählten Überprüfer, indem Sie die Überprüfungsaufgaben und dann auswählen **Release-Aufgaben** .
   Der Status der ausgewählten Überprüfungsaufgaben ist jetzt in Bearbeitung, und die Überprüfer erhalten Benachrichtigungen im Überprüfer-Serviceportal.
7. Überprüfen und verwalten Sie die Zulagenüberprüfungsaufgaben für die Gewährungsvorschläge, indem Sie auswählen **Zeigen Sie alle Prüfer für dieses Programm an** Und wechseln Sie zur Arbeitsbereichsansicht, indem Sie das Symbol „Datensatzdetails“ wählen .
8. Verschieben Sie alle ausgewählten Überprüfungsaufgaben zurück in den Status Entwurf, indem Sie auswählen **Status Zurücksetzen** .
   Wenn einer der Prüfer aus der Gruppe die Überprüfung ablehnt, wird der Programmmanager für Zuschüsse benachrichtigt, der diese Überprüfung abbrechen und die Überprüfungsaufgabe in die nächste Phase verschieben kann. Alternativ weist der Grants-Programmmanager eine neue Überprüfungsgruppe zu, die den Überprüfungsprozess neu startet.

   Wenn alle Überprüfungsaufgaben abgeschlossen sind, wird das Playbook automatisch zum weitergeleitet **Finanzierungsempfehlung erstellen** Aufgabe.

   Der Grant-Programmmanager kann den Fortschritt des Finanzierungsstatus nachverfolgen und das angeforderte Budget, das zugeteilte Budget und den Rang basierend auf der Bewertung der Zulagenüberprüfung anzeigen.
9. In **Finanzierungsvorschlag erstellen** Aufgabe, überprüfen und verwalten Sie die Finanzierungsvorschläge, indem Sie auswählen **Zeigen Sie den Finanzierungsvorschlag an** .
   Alle bewerteten Vorschläge werden in angezeigt **Finanzierungsvorschlag** Registerkarte zusammen mit den Rängen und Budgetdetails.

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

10. Wählen Sie in der Liste der bewerteten Vorschläge einen oder mehrere Vorschläge aus, um eine der folgenden Aktionen auszuführen:
    - Lehnen Sie die Finanzierung ab, und geben Sie einen Grund an, indem Sie auswählen **Ablehnen Vorschlagen** .
    - Zeigen Sie die Seite „Finanzierungsvorschlag“ an, von der aus Sie Budget zuteilen, Vorschläge übermitteln und den Leiter des Förderprogramms zur weiteren Genehmigung benachrichtigen können, indem Sie auswählen **Zu Vorschlag hinzufügen**
11. Zeigen Sie als Leiter des Förderprogramms die Finanzierungsvorschläge in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Indem Sie zu navigieren **Liste** > **Meine Genehmigungen**an.
12. Wählen Sie in der Liste der verfügbaren Finanzierungsvorschläge als Leiter des Förderprogramms einen oder mehrere Vorschläge aus, um eine der folgenden Aktionen auszuführen:
    - Lehnen Sie die Finanzierung ab, und geben Sie einen Grund an, indem Sie auswählen **Ablehnen** .
    - Gewähren Sie die Gewährung, indem Sie auswählen **Genehmigen** .

Ergebnisse
Wenn der Leiter des Förderprogramms den Finanzierungsvorschlag genehmigt, ist die Bewertungsphase abgeschlossen, und der Fördervorschlag geht in die Phase „Entscheidung“ über.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Management von Fördermitteln

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt bei der Verwaltung eines Zuschussvorschlags mit ab Management von Fördermitteln.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Die Entscheidung besteht aus zwei Aufgaben: Ergebnisdokumente erstellen und Ergebnis aufzeichnen. In der Phase „Entscheidung“ erstellt der Programmmanager für Zuschüsse Briefe oder Dokumentvorlagen, die verwendet werden, um Bewerber über ihren Vorschlagsstatus zu informieren, und Bewerber können ihre Ergebnisse anzeigen und die gewährte Gewährung bestätigen oder ablehnen.

Prozedur
1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich**an.
2. Navigieren zu **Listen** > **Vorschläge gewähren** Und wählen Sie aus **Meine Gewährungsvorschläge** .
3. Wählen Sie den Gewährungsvorschlag aus, und navigieren Sie zu **Entscheidung** .
4. In **Erstellen Sie ein Ergebnisschreiben** Aufgabe, wählen Sie aus **Ergebnisschreiben** Registerkarte und geben Sie die Details wie Daten, Antwortfrist und Entscheidungsgrund ein.
   Die Ergebnisbuchstaben, die vom Grant-Programmmanager während der Setup-Phase ausgewählt werden, werden aktualisiert und können gesendet werden.
5. Aktualisieren Sie die Zusammenfassung der Zulagenüberprüfung, indem Sie auswählen **Zusammenfassung der Zulagenprüfung** Registerkarte.
   Nur wenn ein Vorschlag abgelehnt oder vergeben wird, wird **Zusammenfassung der Zulagenprüfung** Ist verfügbar.
6. Aktualisieren Sie die ausgewählten Dokumentvorlagen, indem Sie auswählen **Dokument aktualisieren** .
7. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** .

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

Die Ergebnisbuchstaben werden erstellt und abgeschlossen, und das Playbook wird automatisch zum weitergeleitet **Datensatzergebnis** Aufgabe. Der Gewährungsvorschlag wechselt vom Status Entwurf in den Status bereit für Freigabe.

8. In **Datensatzergebnis** Aufgabe: Zeigen Sie die Liste aller Vorschläge für das Gewährungsprogramm zusammen mit den Aufgabennummern für jeden der Datensätze für den Gewährungsvorschlag in an **Ergebnisnotizen** Registerkarte durch Auswählen **Zeigen Sie den Programmdatensatz an** .
9. Wählen Sie Aus **Release-Ergebnisse** .
   Sie können die Ergebnisse nur freigeben, wenn sich alle Gewährungsvorschläge im Status „bereit für Release“ befinden. Die Aufgaben werden vom Status „bereit für Release“ in den Status „Geschlossen“ verschoben, und eine E-Mail über die Ergebnisse wird an den Antragsteller ausgelöst. Der Antragsteller kann die Ergebnisse anzeigen, indem er sich beim Bewerberportal anmeldet und den Zuschlag vor Ablauf der Frist bestätigt oder ablehnt.

   In **Datensatzergebnis** Aufgabe, wird der Lösungscode basierend auf dem Zuschlagsstatus automatisch ausgefüllt, z. B.:
   - Nicht berechtigt
   - Von Behörde abgelehnt
   - Keine Antwort des Antragstellers
   - Zuschlag bestätigt
   - Zuschlag von Antragsteller abgelehnt

   Das Ergebnis des Gewährungsvorschlags wird aufgezeichnet und geschlossen.
10. Geben Sie die Lösungshinweise ein, und wählen Sie aus **Schließen** .

Mit dem Serviceportal für Überprüfer

Das Serviceportal für Prüfer ist für Berechtigungsüberprüfer zugänglich, um ihre zugewiesenen Aufgaben zur Zulagenüberprüfung zu überprüfen. Prüfer können die Informationen zum Gewährungsvorschlag überprüfen, die auf verschiedenen Registerkarten im Portal verfügbar sind, und den Vorschlag bewerten. Die Punktzahlen basieren auf dem Überprüfungs-Framework und der Rubrik, die vom Programmmanager für Zuschüsse während des Programm-Setups ausgewählt wurden.

Das Serviceportal für Überprüfer steht externen Service Desk-Mitarbeitern oder Überprüfern zur Verfügung, um ihre Aufgaben zur Überprüfung der Zulagen anzuzeigen und die Gewährungsvorschläge zu bewerten. Die generierten Punktzahlen basieren auf dem Überprüfungs-Framework und der Bewertungsrubrik, die vom Programmmanager für Zuschüsse während des Programm-Setups ausgewählt wurden. Über das Serviceportal für Überprüfer können die Berechtigungsüberprüfer entweder Punktzahlen übermitteln oder die Überprüfung ablehnen, indem sie entsprechende Gründe angeben. Der Grant-Programmmanager wird über die Zulagenüberprüferentscheidungen im Grant Management-Portal benachrichtigt.

Überprüfen und bewerten Sie einen Gewährungsvorschlag mithilfe des Überprüfer-Serviceportals

Als Zulagenprüfer können Sie Gewährungsvorschläge auf Durchführbarkeit, Auswirkung und Ausrichtung an den Zielen des Gewährungsprogramms überprüfen. Prüfer können dann Vorschläge als Teil der Bewertungsphase von bewerten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Management von Fördermitteln Mit dem Serviceportal für Überprüfer.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prüfer können dann Vorschläge als Teil der Bewertungsphase von bewerten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Management von Fördermitteln Mit dem Serviceportal für Überprüfer.

Prozedur

1. Melden Sie sich beim Serviceportal für Überprüfer an.
   Alle Überprüfungsaufgaben werden unter angezeigt **Meine Überprüfungsaufgaben** Zusammen mit dem Status der Aufgabe, der Punktzahl und dem Datum der letzten Aktualisierung.
   - Um Ihre Überprüfungsaufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Meine Arbeit** > **Meine Überprüfungen**an.
   - Um Überprüfungsaufgaben für ein bestimmtes Gewährungsprogramm anzuzeigen, an dem Sie teilnehmen, navigieren Sie zu **Meine Arbeit** > **Meine Zuschussprogramme**an.
2. Wählen Sie eine Überprüfung aus, erweitern Sie die Kategorien unter **Bewertung** Registerkarte.
   Bewertung Ist die Standardregisterkarte, die angezeigt wird. Wählen Sie andere Registerkarten aus, um Informationen zum Gewährungsvorschlag anzuzeigen.
3. Wählen Sie eine Punktzahl aus der Dropdown-Liste aus, geben Sie Kommentare zu Begründung, Stärken und Bedenken für jede der Kategorien an, und wählen Sie sie aus **Speichern** .
   Um weitere Informationen zur Bewertungsrubrik zu erhalten, wählen Sie den unter aufgeführten KB-artikel aus **Rubrik** .
4. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um die Überprüfung abzuschließen oder auszuwählen **Prüfung ablehnen** Und geben Sie einen Grund an.
   Die Auswertung wurde erfolgreich abgeschlossen, und der Status der Überprüfungsaufgabe wird auf aktualisiert **Abgeschlossen** , Zusammen mit der Punktzahl, die eine Benachrichtigung an den Programmmanager für Zuschüsse auslöst.

Ergebnisse

Der Vorschlag wird jetzt zur weiteren Bewertung an den Grants-Programmmanager weitergeleitet, und er kann den Vorschlag genehmigen oder ablehnen.

Erstellen Sie einen Finanzierungsvorschlag für ein Zuschussprogramm mithilfe des Playbooks für Zuschussvorschläge

Als Grant Program Manager können Sie einen Finanzierungsvorschlag für ein Grant Program direkt im Grant Workspace erstellen, nachdem Vorschläge bewertet wurden, und ihn zur endgültigen Bestätigung an den Grant Program Director freigeben.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach der Gewährung werden Vorschläge von den Leistungsprüfern bewertet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Liste**an.
2. Auswahlvorgang **Zuschussprogramme** > **Meine Zuschussprogramme** > **an.**
3. Wählen Sie das Gewährungsprogramm aus, für das Sie einen Finanzierungsvorschlag erstellen möchten, nachdem Vorschläge bewertet wurden.
4. Wählen Sie die Vorschläge aus, die Sie finanzieren möchten.
   Zugriff auf alle relevanten Informationen, einschließlich endgültiger Punktzahlen, angeforderter Budgets, Rang und mehr. Jeder in dieser Aktivität nicht ausgewählte Gewährungsvorschlag wird automatisch als „Ablehnung vorschlagen“ markiert

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

Hinweis:
Der Grants Program Manager hat auch die Möglichkeit, den Finanzierungsvorschlag zu erstellen, indem er bestimmt, welche Vorschläge abgelehnt werden sollen. Wählen Sie dazu die Vorschläge aus, die Sie einzeln oder durch eine Massenaktion ablehnen möchten.

5. Fügen Sie dem Vorschlag die gewünschten Anwendungen hinzu, und legen Sie den Geldzuschlag für jede fest.
   Wenn Sie Zahlen aktualisieren, werden die Diagramme „Budgetzuteilung“ und „Antragstellertyp“ sofort aktualisiert, sodass jede Auswahl visuell in Echtzeit dargestellt wird.
6. Wählen Sie Aus **Vorschlag Übermitteln** Um den Vorschlag zur Überprüfung an den Leiter des Förderprogramms weiterzuleiten.
7. Geben Sie eine Begründung dafür an, warum die ausgewählten Vorschläge finanziert werden sollen.
   Der Finanzierungsvorschlag wurde jetzt übermittelt und wartet auf die Genehmigung. Sie können die bewerteten Vorschläge weiterhin anzeigen und auf die Sandbox für Finanzierungsvorschläge zugreifen, die meisten Felder sind jedoch schreibgeschützt.
8. Der Fall wechselt in die Phase „Entscheidung“, sobald der Finanzierungsvorschlag genehmigt wurde. Andernfalls wird der Fall zurück an den Grants Program Manager weitergeleitet, wo er einen geänderten Finanzierungsvorschlag erneut übermitteln kann.

Fügen Sie einem Grant-Programm Kontaktpunkte hinzu

Als Service Desk-Mitarbeiter oder Manager können Sie Mitglieder Ihres internen Programmteams zu einer Kontaktpunktliste hinzufügen, damit sie von Gewährungssuchenden kontaktiert werden können. Diese Liste wird auf der Ankündigungsseite des Förderprogramms angezeigt.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Durch das Hinzufügen einer Person wird ein Ressourcenzuweisungsdatensatz erstellt, in dem das Feld „Ressource“ (user_resource) ein Verweis auf einen Anwenderdatensatz (sys_user) ist. Die Ressourcenrollenreferenz wird der Kontaktliste hinzugefügt.

Um sicherzustellen, dass ein Anwender als Ansprechpartner hinzugefügt werden kann, stellen Sie sicher, dass der Anwender über verfügt **pps_resource** Rolle und ein Mitarbeiterprofil-Datensatz (sn_Employee_Profile). Informationen zum Erstellen eines Mitarbeiterprofils finden Sie unter.

Hinweis:
Kontaktpunkte können nur aus dem internen Teamlistendatensatz hinzugefügt werden. Informationen zum Hinzufügen von Mitgliedern zum internen Teamlistendatensatz finden Sie unter Erstellen Sie ein Zuschussprogramm mit dem Setup des Programms „Zuschussverwaltung“ für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **Konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich** > **Liste**an.
2. Auswahlvorgang **Zuschussprogramme** > **Meine Zuschussprogramme** > **an.**
3. Navigieren zu **Alle** > **Anwenderressourcenrollen**an.

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

4. Fügen Sie einen Datensatz für den gewünschten Anwender hinzu, und legen Sie die Ressourcenrolle auf fest **Ansprechpartner** .
5. Überprüfen Sie, ob der Anwender im Datensatz „resource_role“ des Ansprechpartners sowie in der Playbook-Aktivität „Vorschlag“ angezeigt wird.

Social Benefits Playbook verwenden

Wenn Sie ein Mitarbeiter oder Manager von Sozialleistungsfällen sind, können Sie verwenden Social Benefits Playbook Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Dient zum Verwalten und Lösen von Anforderungen für Sozialleistungen.

Die Social Benefits Playbook Wird automatisch in angezeigt **Playbook** Registerkarte, wenn Sie mithilfe von einen Sozialleistungsanforderungsfall erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows für eine Art von Fall und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

Wie andere Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks enthält dieses Playbook vier Phasen (Aufnahme, Überprüfung, Prozess und Entscheidung) und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Unten finden Sie ein Diagramm, das die Basis veranschaulicht Social Benefits Playbook Workflow. Dieser Workflow kann von einem Administrator so geändert werden, dass er einem bestimmten Anwendungsfall für Sozialleistungen entspricht.

Die Social Benefits Playbook Phasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem Sie die Details des Antrags auf Sozialleistungen erfassen und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
Prüfung	Fungiert als Prüfpunkt für die Berechtigungsverifizierung und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten für die Erfüllung von Sozialleistungsanträgen.
Entscheidung	Erfasst die Entscheidung und die nächsten Schritte und kommuniziert sie an den Beteiligten und alle

Automatische Übersetzung

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

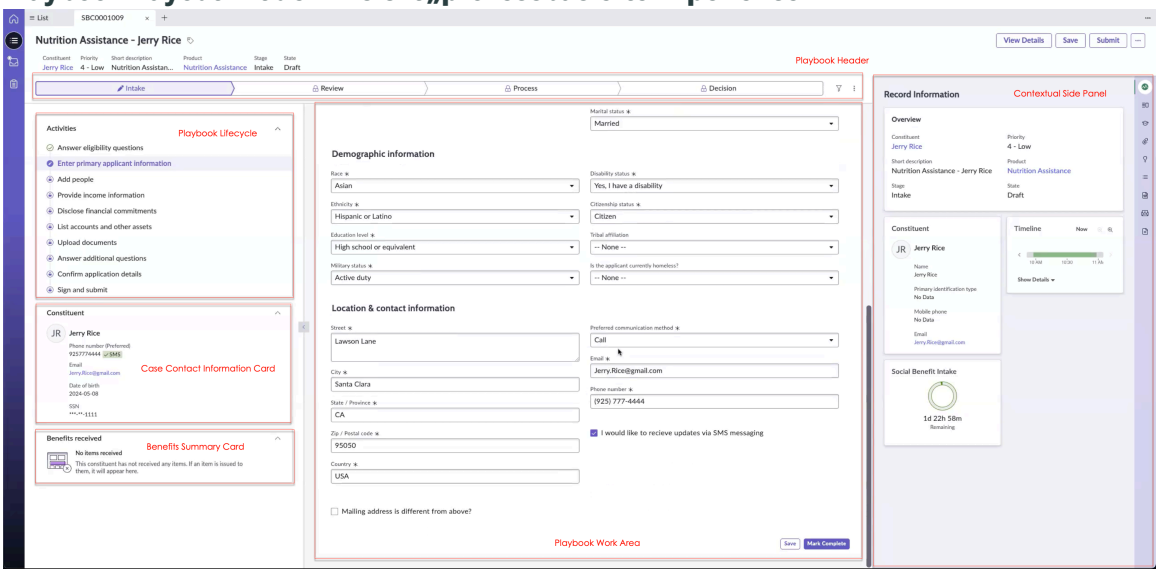
Playbook-Phasen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

Die folgende Abbildung zeigt die Komponenten, die Sie in sehen können Social Benefits Playbook Arbeitsbereich.

Playbook-Layout mit der Ansicht „prozessbasierte Experience“



Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü Playbook-Aktionen, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und auf Aktivitätsebene auswählen können.

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ○ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Fallinformationen Kontaktkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die vom Antragsteller angegebene bevorzugte Kommunikationsmethode an. • Ermöglicht Service Desk-Mitarbeitern, einen E-Mail-Entwurf direkt aus dem Playbook-Arbeitsbereich zu starten, indem sie die E-Mail-Adresse des Antragstellers auswählen. • Zeigt den vom Antragsteller bereitgestellten Identitätstyp an, entweder SSN, Führerschein, Medicare oder Staatsnummer.

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Karte „Erhaltene Elemente“	• Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt Lizenzen/Erlaubnisse, die aktiv sind, abgelaufen sind und bald ablaufen, sowie die verbleibende Zeit an.
PACE-Richtlinienkarte	• Wird im kontextbezogenen Seitenbereich während der Aktivität „Entscheidung vorschlagen“ der Phase „Prozess“ angezeigt. • Bietet Service Desk-Mitarbeitern zusätzlichen Einblick in die Berechtigungskriterien über einen Link zu einem entsprechenden KB-artikel, der den vollständigen Text der Richtlinie enthält.

Lösen eines Sozialleistungsfalls mit Social Benefits Playbook

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zum Lösen bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Hinweis:
Überprüfen Sie, ob Social Benefits Playbook Anwendung, die getrennt von ist Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernanwendung, wurde installiert und konfiguriert. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie Social Benefits Playbook Anwendung.

Standardmäßig stehen Ihnen als Service Desk-Mitarbeiter der Behörde die folgenden Phasen zur Verfügung Social Benefits Playbook In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Fallphasen in Social Benefits Playbook

Die Social Benefits Playbook Experience beginnt mit **Aufnahme** Phase. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Fall der Anforderung von Sozialleistungen.

Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über den Antragsteller, das beantragte Sozialleistungsprogramm und darüber zu sammeln und zu bestätigen, ob der Antragsteller für diese Art von Sozialleistungsprogramm berechtigt ist. Sie können in dieser Phase auch zusätzliche Informationen vom Antragsteller anfordern, zusätzliche Dokumente hochladen, zusätzliche Begünstigte hinzufügen und bei Bedarf ein Bewerbungsgespräch planen.

Ob der Fall von einem Beteiligten über übermittelt wurde Portal für Behördendienstleistungen, Der Beteiligte kann Dokumente hochladen, vorgeschlagene Vorteile überprüfen und auf Bewerbungsgesprächsanforderungen antworten, bevor der Fall fortgesetzt wird. Am Ende der Aufnahmephase müssen Service Desk-Mitarbeiter die bereitgestellten Informationen überprüfen und verifizieren, bevor sie fortfahren.

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

Das Playbook wird mit fortgesetzt **Überprüfen** Phase. In dieser Phase müssen Service Desk-Mitarbeiter die bereitgestellten Informationen überprüfen und verifizieren, Begleitdokumente und Anmeldeinformationen verifizieren (und für Folgemaßnahmen kennzeichnen), auf doppelte Anforderungen prüfen und alle Interviews einrichten, die für die Genehmigung des Sozialleistungsprogramms erforderlich sind. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn alle Dokumente verifiziert wurden und keine ausstehenden Fallaufgaben vorhanden sind.

Das Playbook wird mit fortgesetzt **Prozess** Phase. In dieser Phase schlägt der Service Desk-Mitarbeiter seine Entscheidung vor. Der Fall kann dann an einen höheren Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, der die gesamte Anwendung bewerten, zusätzliche Fallaufgaben erstellen, zusätzliche Interviews anfordern oder durchführen, zusätzliche Informationen hinzufügen oder anfordern oder einfach basierend auf den bereitgestellten Informationen genehmigen oder ablehnen kann. Sobald die Anforderung zusätzlicher Informationen und alle offenen Fallaufgaben abgeschlossen sind und alle Service Desk-Mitarbeiter eine Entscheidung getroffen haben, wird der Fall in verschoben **Entscheidung** Phase.

Die letzte Phase von Social Benefits Playbook Ist **Entscheidung** Phase, in der der Status der Entscheidung an den Beteiligten weitergeleitet wird. Der Status des Sozialleistungsantrags wird in geändert **Gewährt** , Und das Sozialleistungsprogramm kann an den Beteiligten weitergeleitet werden. Eine Benachrichtigung wird über an den Antragsteller gesendet Portal für Behördendienstleistungen, Informiert sie darüber, dass ihre Anwendung genehmigt wurde.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Social Benefits Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Sozialleistungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Falls.
3. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
   Die Social Benefits PlaybookÖffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails und zum Bestimmen der Berechtigung für die von Ihrer Behörde angebotenen Sozialleistungen.
4. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte „Berechtigungsfragen beantworten“ die Berechtigung des Antragstellers mithilfe der Berechtigungsfragen, und wählen Sie aus **Überprüfen Sie Die Berechtigung** .
   Die Leistungskarte zeigt die mögliche Berechtigung für jede der von der Behörde angebotenen Sozialleistungen an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann die Details des Falls überprüfen, um eine endgültige Entscheidung zu treffen.
5. Wenn der Antragsteller für die Leistung berechtigt ist, die dem derzeit geöffneten Antrag zugeordnet ist, wählen Sie aus **Starten Sie Die Anwendung** .
   Wenn der Antragsteller nicht für die Leistung berechtigt ist, die dem derzeit offenen Antrag zugeordnet ist, kann der Antrag nicht fortgesetzt werden. Die Leistungskarte zeigt neben oder anstelle der Leistung, die dem derzeit offenen Antrag zugeordnet ist, andere Sozialleistungsprogramme an, für die der Antragsteller möglicherweise berechtigt ist.
6. Füllen Sie die Felder im Formular mit den persönlichen und finanziellen Informationen des primären Antragstellers aus, einschließlich SSN, demographischen Informationen, Standort und Kontaktinformationen.

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

7. **Wahlweise:** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn der Kunde angegeben hat, dass er eine SMS-Kontaktaufnahme bevorzugen würde.
8. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
9. **Wahlweise:** Fügen Sie alle Personen hinzu, die neben dem primären Antragsteller auch Leistungen erhalten würden.
   Sie können mehrere hinzufügen. Zu den zugehörigen Personen gehören Ehepartner, unterhaltsberechtigte Personen, Kinder, Haushaltsmitglieder oder jede Person, die möglicherweise zusammen mit dem primären Antragsteller Leistungen erhält.
10. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
11. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers über eine Einkommensquelle verfügt, wählen Sie aus **Ja** , Und füllen Sie die Felder aus.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers über eine Einkommensquelle verfügt, wählen Sie aus **Nein** .
12. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern auf eines seiner aktuellen Einkommen hat, wählen Sie aus **Ja** , Und geben Sie alle Beiträge vor Steuern ein, die sich auf das Einkommen für den Haushalt des Antragstellers auswirken.
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Beiträge vor Steuern hat, wählen Sie aus **Nein** .
13. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
14. **Wahlweise:** Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie aus **Ja** .
    Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers Ausgaben oder finanzielle Verpflichtungen hat, wählen Sie aus **Nein**
15. **Wahlweise:** Füllen Sie die Felder im Formular aus, und zwar für jedes Ausgabenelement.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie Aus **Element Hinzufügen** Um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen.
16. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
17. Wenn jemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie aus **Ja** , Und füllen Sie die Felder aus.
    Sie können mehrere hinzufügen. Wählen Sie Aus **Element Hinzufügen** Um der Liste mehrere Ausgaben hinzuzufügen. Wenn niemand im Haushalt des Antragstellers über Finanzkonten, Assets oder Ressourcen verfügt, wählen Sie aus **Nein** .
18. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
19. Laden Sie alle Begleitdokumente hoch, die die Identität des Antragstellers und aller zugehörigen Parteien verifizieren, oder geben Sie zusätzlichen Kontext für ihre Anforderung an.
    Ein Fall wird mit den Informationen erstellt, die der Service Desk-Mitarbeiter bisher zum Antragsteller bereitgestellt hat, und jetzt über den an den Antragsteller zurückgeleitet Portal für Behördendienstleistungen. Dort können sie alle zutreffenden Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumentationen hochladen, die für ihre Anwendung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Antragsteller diese Dokumente hochgeladen hat. Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
20. Sobald der Antragsteller die Begleitdokumentation über hochgeladen hat Portal für Behördendienstleistungen, Überprüfen Sie die Anhänge, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
21. Wählen Sie im Formular die Optionen aus, die die Vorstrafen des Antragstellers, die Kommunikationseinstellungen und den Bedarf an Barrierefreiheit am besten beschreiben.
22. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
23. Überprüfen Sie die Anwendung vollständig, und korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie die Anwendung übermitteln.

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

24. Wählen Sie Aus **Signatur Anfordern** Dient zum anfordern einer Signatur vom Beteiligten über **Signieren und übermitteln** Aktivität für Portal für Behördendienstleistungen.
    Wenn der Beteiligte nicht antwortet, können Sie diese Anwendung direkt in verschieben **Entscheidung** Phase, in der der Fall geschlossen werden kann.
    Sobald der Beteiligte abgeschlossen hat **Signieren und übermitteln** Aktivität über Portal für Behördendienstleistungen, Der Fall wird automatisch zur nächsten Aktivität verschoben.
25. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Jetzt Bewerben** Dient zur Verwendung von Informationen aus der aktuellen Anwendung, um andere Sozialleistungsprogramme zu beantragen, für die der Antragsteller möglicherweise berechtigt ist.
    Sie können sich für mehrere bewerben. Jede neue Anwendung wird in einer neuen Browserregisterkarte geöffnet. Die Option zum Erstellen eines angehängten Falls läuft nach einem angegebenen Zeitraum ab.
    Ein Fall für Sozialleistungen für Kinder wird an den Fall des ursprünglichen Leistungsantrags angehängt, und die Leistungskarte wird basierend auf dem Status des neuen Antrags aktualisiert.
26. **Wahlweise:** Wählen Sie Aus **Überspringen** Um diese Aktivität zu überspringen.
    Der Fallstatus des Antrags auf zusätzliche Leistung ändert sich in „nicht übermittelt“. Ein neuer Fall kann nicht mehr erstellt und an die primäre Anwendung angehängt werden.
27. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Sobald die gewünschten Anwendungen übermittelt wurden.
    Der Fall wird in verschoben **Überprüfen** Phase, und **Aufnahme** Phase ist als abgeschlossen markiert.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Social Benefits Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Überprüfen Sie die während der Aufnahmephase erfassten Informationen, und bestätigen Sie, dass die Informationen vollständig und korrekt sind.

   Wenn der Service Desk-Mitarbeiter den Fall aus einer nicht zugewiesenen Warteschlange auswählt, wird ihm die Option angezeigt **Mir zuweisen** . Wenn der Fall automatisch zugewiesen wird, wird die Option zu angezeigt **Als Abgeschlossen Markieren** .

2. Korrigieren Sie alle Fehler, bevor Sie die Anwendung übermitteln, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** .
   Wählen Sie das Bleistiftsymbol aus, um zurück zu einer Aufnahmephasenaktivität zu navigieren, die korrigiert werden muss.
3. Stellen Sie sicher, dass für den primären Antragsteller keine doppelten Leistungsanträge vorhanden sind, und wählen Sie diese Option aus **Als Abgeschlossen Markieren** .
4. Überprüfen und verifizieren Sie die an die Anwendung angehängten Dateien und Begleitdokumentation.
   Hier können Sie Dokumente zur weiteren Verifizierung kennzeichnen, zusätzliche Dokumente anfordern oder den Fall schließen, indem Sie ihn direkt in Entscheidung verschieben.
5. Wählen Sie Aus **Als abgeschlossen markieren** Sobald alle Dokumente verifiziert und alle gekennzeichneten Dokumente gelöst wurden.

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

6. Wählen Sie im Dropdown-Menü ein Datum und eine Uhrzeit aus, um ein Bewerbungsgespräch zu empfehlen, wenn ein Bewerbungsgespräch zur Verarbeitung der Anwendung erforderlich ist, und wählen Sie aus **Bewerbungsgespräch Anfordern**
   Das Bewerbungsgespräch wird jetzt an den Bewerber weitergeleitet, der die Bewerbungsgesprächsanforderung über annehmen, ablehnen oder beantworten kann Portal für Behördendienstleistungen. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Antragsteller auf die Anforderung geantwortet hat. Wenn kein Bewerbungsgespräch erforderlich ist, wählen Sie aus **Überspringen** .
7. Wählen Sie Aus **Zu „Prozess“ verschieben** Sobald das Bewerbungsgespräch abgeschlossen ist.

Ergebnisse
Der Fall wird jetzt in verschoben **Prozess** Phase.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Social Benefits Playbook.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Überprüfen Sie die automatisch berechnete Berechtigungsbewertung und die Leistungszusammenfassungskarte, die Anwendungsinformationen als Eingabe verwendet, um Anleitungen zum Leistungsbetrag bereitzustellen, für den ein Antragsteller sich qualifizieren kann.
   Diese Engine verwendet Informationen wie das Gesamteinkommen des Haushalts, Vermögenswerte im Besitz, Ausgaben usw. als Eingaben für die Berechnung.
2. Wählen Sie Aus **Gewähren** Oder **Ablehnen** In der Dropdownliste „vorgeschlagene Entscheidung“, um eine Entscheidung für den Sozialleistungsfall des Antragstellers vorzuschlagen.
3. Geben Sie eine Begründung für die vorgeschlagene Entscheidung in das Beschreibungsfeld ein, und wählen Sie dann aus **Entscheidung Vorschlagen** .
   Der Fall wird jetzt an einen Approval Agent weitergeleitet. Die Prozessphase wird automatisch abgeschlossen, sobald die Entscheidung genehmigt wurde.

Ergebnisse
Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Social Benefits Playbook

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Social Benefits Playbook.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Geben Sie den Lösungscode und die Ursache ein.
2. Geben Sie Lösungshinweise ein, die die Fallentscheidung für den Antragsteller oder andere Anwender in der Fallbeobachtungsliste beschreiben.

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

3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für **Fügen Sie den Kommentaren Lösungshinweise hinzu** Ob diese Notizen dem Antragsteller angezeigt werden sollen.
4. Wählen Sie Aus **Schließen** Zum Schließen und Lösen des Falls.
   Eine Benachrichtigung wird an den Antragsteller gesendet, die ihn darüber informiert, dass die Anforderung abgeschlossen ist.

Fügen Sie einem Sozialleistungsantrag in einen Begünstigten hinzu Social Benefits Playbook

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie einer vorhandenen Anforderung von Sozialleistungen mehrere Begünstigte hinzufügen. Bewerber oder die Vertreter eines Antragstellers können einer Bewerbung auch zusätzliche Begünstigte über hinzufügen Portal für Behördendienstleistungen. Begünstigte sind Personen, die den Haushalt teilen oder mit dem Antragsteller verwandt sind, der von der geleisteten Hilfe profitieren wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Sozialleistungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Falls.
3. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
4. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte „Berechtigungsfragen beantworten“ die Berechtigung des Antragstellers mithilfe der Berechtigungsfragen, und wählen Sie aus **Überprüfen Sie Die Berechtigung** .
5. Wenn der Antragsteller für die Leistung berechtigt ist, die dem derzeit geöffneten Antrag zugeordnet ist, wählen Sie aus **Starten Sie Die Anwendung** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular mit den persönlichen und finanziellen Informationen des primären Antragstellers aus, einschließlich SSN, demographischen Informationen, Standort und Kontaktinformationen. und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um mit der nächsten Aktivität fortzufahren.
7. Fügen Sie alle Personen hinzu, die neben dem primären Antragsteller auch Leistungen erhalten würden. Sie können mehrere hinzufügen. Zu den zugehörigen Personen gehören Ehepartner, unterhaltsberechtigte Personen, Kinder, Haushaltsmitglieder oder jede Person, die möglicherweise zusammen mit dem primären Antragsteller Leistungen erhält.
8. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Playbook für Lizenzen und Berechtigungen verwenden

Wenn Sie eine Lizenz sind und einen Fallmitarbeiter oder -Manager zulassen, können Sie verwenden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Zum Verwalten und Lösen von Anforderungen für Lizenzen und Erlaubnisse.

Ein Playbook bietet Ihnen Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfalls.

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Wird automatisch in angezeigt **Playbook** Registerkarte, wenn Sie einen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfall mit erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

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

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows für eine Art von Fall und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

Wie andere PSDS-Playbooks enthält dieses Playbook vier Phasen (z. B. Aufnahme, Überprüfung, Prozess und Entscheidung) und mehrere Aktivitäten in jeder Phase. Unten finden Sie ein Diagramm, das den Basis-Playbook-Workflow für Lizenzen und Berechtigungen veranschaulicht. Dieser Workflow kann so geändert werden, dass er einem bestimmten Lizenz-/Erlaubnisanwendungsfall entspricht.

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Phasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem Sie die Details der Lizenz- und Erlaubnisanforderung erfassen und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
Prüfung	Fungiert als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten für die Erfüllung der Lizenz- und Erlaubnisanforderung.
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Dokumente und Informationen an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich dem Playbook-Lebenszyklus, dem Playbook-Arbeitsbereich und dem kontextbezogenen Seitenbereich. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Die standardmäßige Aktivitätsansicht für Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Beteiligte- oder Geschäftsinformationen und Fallaufgabeninformationen an der Vorderseite des Playbook-Arbeitsbereichs an, während Sie daran arbeiten.

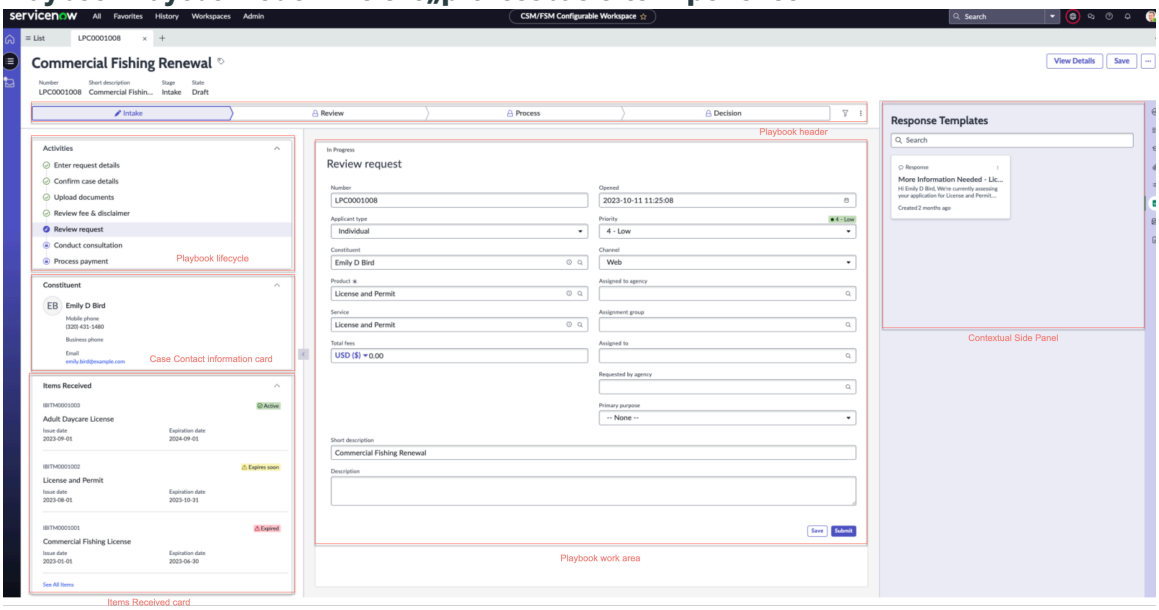
Das prozessbasierte Playbook-Layout zeigt die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und dessen aktuellen Status gibt. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachzuverfolgen.

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

- Zeichnen Sie Informationen auf der linken Seite der Seite auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der dynamischen Komponente „zugehörige Datensätze“ unterstützt werden.

Playbook-Layout mit der Ansicht „prozessbasierte Experience“



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die Sie in sehen können Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Arbeitsbereich.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü Playbook-Aktionen, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und auf Aktivitätsebene auswählen können.

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ○ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Fallinformationen Kontaktkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Karte „Erhaltene Elemente“	• Wird auf der linken Seite des Playbooks angezeigt. • Zeigt Lizenzen/Erlaubnisse, die aktiv sind, abgelaufen sind und bald ablaufen, sowie die verbleibende Zeit an.

Lösen eines Lizenz- und Erlaubnisfalls mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zum Lösen bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

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

Hinweis:
Überprüfen Sie, ob Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung, die getrennt von ist Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernanwendung, wurde installiert und konfiguriert. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Anwendung.

Standardmäßig stehen Ihnen als Service Desk-Mitarbeiter der Behörde die folgenden Phasen zur Verfügung Playbook für Lizenzen und Berechtigungen In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Fallphasen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Die Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Experience beginnt mit **Aufnahme** Phase. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfall.

Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person, die angeforderte Lizenz oder Erlaubnis zu sammeln und zu bestätigen, ob die anfordernde Person für diese Art von Lizenz oder Erlaubnis berechtigt ist und ob sie von den mit der Lizenz oder Erlaubnis verbundenen Gebühren befreit ist. Sie können in dieser Phase auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern, zusätzliche Dokumente hochladen, zusätzliche Kommentare hinzufügen, zugehörige Parteien hinzufügen und eine Beratung über die Arbeitsnotizen planen.

Ob der Fall von einem Beteiligten über übermittelt wurde Portal für Behördendienstleistungen, Der Beteiligte kann Dokumente hochladen und die Gebühren und Haftungsausschlüsse im Zusammenhang mit dem Lizenz- oder Erlaubnisantrag überprüfen, bevor der Fall fortgesetzt wird. Am Ende der Aufnahmephase müssen Service Desk-Mitarbeiter Details zur Zahlung eingeben, die verarbeitet oder auf die verzichtet wurde.

Das Playbook wird mit fortgesetzt **Überprüfen** Phase. In dieser Phase können Sie die erste Problembehandlung für den Fall durchführen, Begleitdokumente und Anmeldeinformationen überprüfen und alle Inspektionen einrichten, die für die Lizenz- oder Erlaubnisgenehmigung erforderlich sind. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn in den Arbeitsnotizen zu den Inspektionen (offene Arbeitsaufträge oder während durchgeführte Arbeiten) Details angegeben oder Dokumente überprüft werden.

Das Playbook wird mit fortgesetzt **Prozess** Phase. In dieser Phase kann der Fall an einen höheren Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet werden, der die gesamte Anforderung für die Lizenz oder Erlaubnis bewerten, eine Gebührenbefreiung genehmigen, Fallaufgaben erstellen, zusätzliche Inspektionen anfordern oder durchführen und zusätzliche Informationen hinzufügen oder anfordern kann.

Sobald die Anforderung zusätzlicher Informationen und alle offenen Fallaufgaben abgeschlossen sind, wird der Fall in verschoben **Entscheidung Vorschlagen** Aktivität. Zusätzliche Informationen können während dieser Phase jederzeit von der anfordernden Person angefordert werden. Nachdem die Entscheidung, die häufig von einem höheren Service Desk-Mitarbeiter getroffen wird, vorgeschlagen wurde, wird sie an den ursprünglichen Service Desk-Mitarbeiter weitergeleitet, der möglicherweise eigene zusätzliche Inspektionen anfordern oder durchführen und weitere Informationen hinzufügen oder anfordern kann. Dieser Service Desk-Mitarbeiter hat dann die Möglichkeit, den

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

Entscheidungsvorschlag des anderen Service Desk-Mitarbeiters zu bestätigen oder zu bestätigen.

Die letzte Phase von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Ist **Entscheidung** Phase. In der Entscheidungsphase wird der Status der Lizenz oder Erlaubnis in geändert **Gewährt** , Und die Lizenz oder Erlaubnis kann generiert und an den Beteiligten weitergeleitet werden. Eine Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, die sie darüber informiert, dass die Lizenz- oder Erlaubnisgenehmigung eingeholt wurde und die angeforderte Lizenz oder Erlaubnis digital im Playbook generiert und über den bereitgestellt wurde Portal für Behördendienstleistungen.

Die anfordernde Person kann dann die Lizenz oder Erlaubnis entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person das Ergebnis akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen. Eine Anforderung einer Lizenz oder Erlaubnis kann auch bedingt genehmigt oder abgelehnt werden. Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Grund in den Arbeitsnotizen angeben.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Lizenz- Und Erlaubnisanforderungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Falls.
3. Wählen Sie Aus **Allgemeine Lizenz/Erlaubnis** Unter der Dropdown-Liste Service und **Neue Lizenz-/ Erlaubnisanforderung** Unter der Dropdown-Liste Falltyp.
4. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
   Die Playbook für Lizenzen und BerechtigungenÖffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails.
5. Bestätigen Sie auf der Aktivitätskarte „Anwendungsdetails eingeben“ die Berechtigung des Antragstellers, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular mit den Kontaktinformationen der anfordernden Person und den Details der Anforderung aus.
7. Aktivieren Sie unter Darstellung das Kontrollkästchen für **Anforderung im Namen einer anderen Person** .
8. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, für das die anfordernde Person den Antrag einreicht, und wählen Sie aus **Speichern** .

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

Hinweis:
Alle Mitbewerber von Lizenzen/Erlaubnissen müssen über ein Geschäftskontaktkonto verfügen, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann einen Account erstellen, indem er sich auf dem registriert Portal für Behördendienstleistungen, Oder ein Behördendienstmitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisantragsdaten.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungserklärungen.
Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlen.
10. Überprüfen Sie die Gebühren, die der Auswahl der anfordernden Person zugeordnet sind.
Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn der Beteiligte oder die anfordernde Person gebührenfrei ist, wählen Sie aus **Gebührenbefreiung** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie eine Begründung ein, um eine Befreiung für sie zu beanspruchen.
11. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
12. Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits auf registriert sind Portal für Behördendienstleistungen Und Ihrem Unternehmen zugeordnet.
13. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zu wechseln **Dokumente Hochladen** Aktivität.
14. Laden Sie alle Dokumente hoch, die die Identität der anfordernden Person und der zugehörigen Partei verifizieren oder zusätzlichen Kontext für Ihre Anforderung bereitstellen.
Ein Fall wird mit den Informationen zur Lizenz- oder Erlaubnisanforderung und allen zugehörigen Parteien erstellt und jetzt über den an den Beteiligten weitergeleitet Portal für Behördendienstleistungen, In dem sie alle anwendbaren Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumente hochladen können, die für diese Lizenz-/Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen hat. Die erforderliche Dokumentation variiert je nach Anforderung.
15. Sobald der Beteiligte die Begleitdokumentation hochgeladen hat, überprüfen Sie die Anhänge, und wählen Sie sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zu wechseln **Überprüfen Sie Gebühren Und Haftungsausschluss** Aktivität.
Der Fall wird erneut über den an den Beteiligten weitergeleitet Portal für Behördendienstleistungen, Wo sie gegebenenfalls Begründungsdokumente für Gebührenbefreiung oder andere Begleitdokumente hochladen können, die für diese Lizenz-/Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen und die Gebühren und Haftungsausschlüsse bestätigt hat.
16. Sobald der Beteiligte die Gebühren und Haftungsausschlüsse bestätigt hat, wird der Fall in die Warteschlange verschoben, wo er von einem anderen Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Behörde abgeholt werden kann, der die Anforderung überprüft und Terminoptionen für die Lizenz- oder Genehmigungsberatung bereitstellt.
17. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zu bestätigen, dass Sie die Anforderung überprüft haben.
18. Geben Sie verfügbare Zeiten in die Arbeitsnotizen ein.
19. Wählen Sie Aus **Planen Sie Die Beratung**
Der Fall wird erneut über den an den Beteiligten weitergeleitet Portal für Behördendienstleistungen, Wo sie die für eine Beratung oder Inspektion im Gespräch vorgeschlagenen Zeiten akzeptieren oder ablehnen können.
20. Geben Sie nach der Beratung alle relevanten Notizen zum Fall in die Arbeitsnotizen ein, und wählen Sie aus **Als Abgeschlossen Markieren** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.

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

21. Zahlung.
22. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Überprüfen** .
    Der Fall wird in verschoben **Überprüfen** Phase, und **Aufnahme** Phase ist als abgeschlossen markiert.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Überprüfen Sie die an den Fall angehängten Dateien, und bestätigen Sie, dass die anfordernde Person die erforderlichen Dokumente hinzugefügt hat, um ihre Identität zu validieren, indem Sie die dem Dokumenttyp zugeordneten Felder auswählen.
2. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
3. Wählen Sie alle Ausnahmen aus, die für den Fall gelten, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Wenn für den Fall keine Ausnahmen gelten, wählen Sie aus **Kein(e) Befreiungscode(s) anwendbar** .
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie ähnliche oder verknüpfte abgeschlossene Anforderungen haben.
5. Schätzen Sie die mit dieser Anforderung verbundenen Gebühren mithilfe des Gebührenschätzers.
   Der Gebührenschätzer kann nur einmal ausgeführt werden.
6. Geben Sie Details zur Gebührenschätzung in die Arbeitsnotizen ein, und wählen Sie dann aus **Gebührengenehmigung Anfordern** .
   Wenn die anfordernde Person für eine Gebührenbefreiung qualifiziert ist, geben Sie diese Informationen hier ein. Die Gebührenschätzung wird jetzt zur Genehmigung an die Abrechnung gesendet. Sobald die Gebührenschätzung genehmigt wurde, markieren Sie den Schritt als abgeschlossen.
7. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden** Um die Gebührenschätzung an die anfordernde Person zu senden.

   Diese Aktivität wird automatisch als abgeschlossen markiert, sobald die anfordernde Person die Gebühr genehmigt hat, und der Fall wird in die Aktivität „Zahlung verarbeiten“ verschoben.
8. Überprüfen Sie, ob die Zahlung gesendet wurde, und wählen Sie aus **Zu „Prozess“ verschieben** .
   Die Überprüfungsphase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Prozessphase verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

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

Prozedur

1. Laden Sie die Dokumente hoch, die zum Ausfüllen dieser Anforderung erforderlich sind, indem Sie auswählen **Neues Dokument** Oder **Dokument Verknüpfen** .
2. Wechseln Sie zur nächsten Aktivität, indem Sie auswählen **Bereiten Sie sich auf die Überprüfung vor** .
3. Geben Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Details ein, die für die rechtliche Überprüfung erforderlich sind, und wählen Sie dann aus **Zur rechtlichen Überprüfung senden** .
   Eine Fallaufgabe wird jetzt erstellt und der Zuweisungsgruppe „Überprüfung der Rechtsabteilung“ zur Genehmigung zugewiesen. Wenn die hochgeladenen Dokumente während der rechtlichen Überprüfung abgelehnt werden, müssen Sie möglicherweise Änderungen vornehmen und eine erneute Überprüfung anfordern oder den Fall direkt in die Entscheidungsphase verschieben.
4. Wählen Sie nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Der Fall wird in die Aktivität „Abschlussüberprüfung vor der Veröffentlichung“ verschoben, in der die Dokumente und Details der Anforderung von der Zuweisungsgruppe „Abschlussüberprüfungsteam“ überprüft werden.
5. Wählen Sie aus, nachdem die Dokumente vom Team für die abschließende Überprüfung genehmigt wurden **Wechseln Sie zu Entscheidung** .
   Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Geben Sie Arbeitsnotizen für den Kunden oder andere Anwender in die Fallbeobachtungsliste ein, und wählen Sie dann aus **Release** Um die Informationen für die anfordernde Person freizugeben.
2. **Wahlweise:** Wenn sich die anfordernde Person für eine Benachrichtigung per E-Mail entschieden hat, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung per E-Mail gesendet wurde, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
3. **Wahlweise:** Wenn sich die anfordernde Person für eine telefonische Benachrichtigung entschieden hat, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung telefonisch gesendet wurde, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
4. Überprüfen Sie den Lösungscode und die Lösungshinweise, und wählen Sie aus **Lösung vorschlagen** .
   Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.
   Eine Benachrichtigung wird an den Beteiligten gesendet, die ihn darüber informiert, dass die Anforderung abgeschlossen ist. Der Beteiligte kann den Vorschlag entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn der Beteiligte den Vorschlag akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

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

Verfolgen Sie Lizenz- und Erlaubnisanforderungen mit Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Verfolgen Sie alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungen, die Ihnen oder anderen Service Desk-Mitarbeitern in Ihrer Regierungsbehörde zugewiesen sind, mithilfe von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.case_task_agent, sn_gsm_lic_prmt.government_service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Ein Datensatz der Aktivität für den Fall, einschließlich hinzugefügter Anhänge oder Interaktionen zwischen der anfordernden Person und dem Service Desk-Mitarbeiter für Lizenz- und Genehmigungsanforderungen.
- Aufgaben oder Aktionen, die von Seiten des Anwenders ausgeführt werden müssen, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Die Falldetails, einschließlich Kontaktinformationen, Fallnummer sowie Phase und Status des Falls.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Lizenz- und Erlaubnisanforderungen** Liste und auswählen **Alle** .
3. Wählen Sie im Abschnitt Lizenz- und Erlaubnisanforderungen eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird.

Listen mit Lizenz- und Erlaubnisanforderungen

Liste	Beschreibung
Alle	Alle Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.
Meine Fälle	Alle dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesenen Lizenz- und Erlaubnisanforderungsfälle.
Meine offenen Elemente	Offene Fälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter für den Lizenz- und Genehmigungsanforderungsfall zugewiesen sind.
Nicht zugewiesen für meine Gruppe	Fälle, die zu einer der Gruppen des Service Desk-Mitarbeiters für Lizenz- und Genehmigungsanforderungen gehören, aber keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Erstellen Sie eine Lizenz- und Erlaubnisanforderung im Namen eines Beteiligten oder Unternehmens

Service Desk-Mitarbeiter von Behörden können Anforderungen im Namen von Beteiligten oder Unternehmen aus erstellen Portal für Behördendienstleistungen. Beteiligte können über die auch Lizenz-/Erlaubnisanforderungen im Namen einer anderen Person erstellen und übermitteln Portal für Behördendienstleistungen.

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Lizenz- Und Erlaubnisanforderungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Dient zum Erstellen eines Falls.
3. Wählen Sie Aus **Allgemeine Lizenz/Erlaubnis** Unter der Dropdown-Liste Service und **Neue Lizenz-/Erlaubnisanforderung** Unter der Dropdown-Liste Falltyp.
4. Wählen Sie **Fall erstellen** aus.
   Die Playbook für Lizenzen und BerechtigungenÖffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails.
5. Auf der **Geben Sie Anwendungsdetails Ein** Aktivitätskarte, bestätigen Sie die Berechtigung des Antragstellers, und wählen Sie aus **Fahren Sie Fort** .
6. Füllen Sie die Felder im Formular mit den Kontaktinformationen der anfordernden Person und den Details der Anforderung aus.
7. Aktivieren Sie unter Darstellung das Kontrollkästchen für **Anforderung im Namen einer anderen Person** .
8. Geben Sie den Namen des Beteiligten oder Unternehmens ein, für das die anfordernde Person den Antrag einreicht, und wählen Sie aus **Speichern** .

   Hinweis:
   Alle Mitbewerber von Lizenzen/Erlaubnissen müssen über ein Geschäftskontaktkonto verfügen, das Ihrem Unternehmen zugeordnet ist, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann einen Account erstellen, indem er sich auf dem registriert Portal für Behördendienstleistungen, Oder ein Behördendienstmitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisantragsdaten.

9. **Wahlweise:** Wählen Sie beliebige Add-ons aus, z. B. Genehmigungserklärungen.
   Sie können mehrere hinzufügen. Der Preis der Lizenz oder Erlaubnis variiert je nach Auswahl oder Kombination von Auswahlen.
10. Überprüfen Sie die Gebühren, die der Auswahl der anfordernden Person zugeordnet sind.
    Die Gebührensumme ändert sich dynamisch basierend auf den ausgewählten Optionen. Wenn der Beteiligte oder die anfordernde Person gebührenfrei ist, wählen Sie aus **Gebührenbefreiung** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, und geben Sie eine Begründung ein, um eine Befreiung für sie zu beantragen.
11. Wählen Sie Aus **Übermitteln** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
12. Fügen Sie zusätzliche zugehörige Parteien hinzu.
    Zugehörige Parteien können Geschäftspartner, Manager oder Geschäftskontakte sein, die möglicherweise Zugriff auf diese Lizenz/Erlaubnis benötigen. Es müssen Kontakte sein, die bereits auf registriert sind Portal für Behördendienstleistungen Und Ihrem Unternehmen zugeordnet.
13. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Ergebnisse

Ein Fall wird mit den Informationen zur Lizenz- oder Erlaubnisanforderung und allen zugehörigen Parteien erstellt und jetzt über den an den Beteiligten weitergeleitet

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

Portal für Behördendienstleistungen. In Portal für Behördendienstleistungen, Service Desk-Mitarbeiter können alle anwendbaren Identitätsdokumente, Anmeldeinformationen oder Begleitdokumentationen hochladen, die für diese Lizenz-/Erlaubnisanforderung erforderlich sind. Der Fall wird fortgesetzt, sobald der Beteiligte diese Dokumente hochgeladen hat.

Verwenden Sie den kontextbezogenen Seitenbereich in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, mit denen Sie Probleme in Bezug auf Ihre Fälle untersuchen und lösen können.

Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Gewährt Ihnen Zugriff auf Informationen, die Ihnen bei der Lösung von Lizenz- und Genehmigungsanforderungsfällen helfen können.

Es enthält eine Spalte von Symbolen, die Sie auswählen können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in angezeigt werden sollen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Beschreibung
Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Lizenzen und Berechtigungen, Das Menüband zeigt die Datensatzinformationen, Details zu Beteiligten, die Fallzeitleiste und die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Anzeigen der Menübandinformationen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
Symbol für Aktivitätenstrom	Fähigkeit für Sie, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird.
Symbol „Anhänge“ ( )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Symbol für dynamische zugehörige Datensätze ( )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der aktuellen Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Symbol für E-Mail-Vorlage ( )	Wiederverwendbarer Inhalt für Betreffzeile und Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen.

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

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Vorlagensymbol ( )	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol aus Create.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Antworten Sie auf Fälle mithilfe der Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Gute Vorlagen sparen Ihnen Zeit, indem Sie sich wiederholende Arbeit vermeiden. Antwortvorlagen ersetzen den statischen Text durch Details aus dem Lizenz-/Erlaubnisantrag.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent oder sn_gsm.service_manager, sn_gsm.case_task_agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie das Symbol für Antwortvorlagen Zeigt die wiederverwendbaren Nachrichten an, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können.

In Playbook für Lizenzen und Berechtigungen,Antwortvorlagen ersetzen den statischen Text durch Details aus dem Lizenz-/Erlaubnisantrag, z. B.:

- Name des Beteiligten oder Geschäftskontakts
- Lizenz-/Erlaubnisantragsnummer
- Datum der Übermittlung des Lizenz-/Erlaubnisantrags
- Kurzbeschreibung
- Adressinformationen
- Zugewiesen an

Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage .

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Öffnen Sie eine Informationsanforderungsaufgabe.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Antwortvorlagen Zum Anzeigen einer Liste der verfügbaren Vorlagen.
3. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
4. Wählen Sie eine Vorlage und dann aus **Kopieren** Zum Kopieren der Vorlage in die Zwischenablage. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Verwenden des Aktivitätenstroms in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können auf den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich in zugreifen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nachdem Sie einen Lizenz- und Genehmigungsanforderungsdatensatz mit erstellt haben Playbook für Lizenzen und Berechtigungen. Der Aktivitätenstrom ermöglicht es Ihnen, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz

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

ausgeführt wird, wodurch es einfacher ist, Informationen weiterzuleiten und nachzuverfolgen.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

Sie können einen Aktivitätenstrom verwenden, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Informationen zu einem Datensatz nachzuverfolgen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie das Aktivitätenstrom-Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.

Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben im Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die Sie im Aktivitätenstrom ausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich, die die im Aktivitätenstrom angezeigten Informationen bestimmt. Scrollen Sie durch die Posts im Abschnitt „Aktivität“, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom aus **Fall** Oder **Aufgabe** Zum Wechseln von Ansichten.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie aus **Arbeitsnotizen** Oder **Kommentare** Aktivität. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Aus **Arbeitsnotizen Veröffentlichen** Oder **Kommentare Veröffentlichen** . Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder durchsuchen Sie Posts	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol ( ) Zum Anzeigen der Filterauswahlen:

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	• **Beitragstypen:** Wählen Sie die Arten der Posts aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie nur die Felder aus, für die Sie die Posts anzeigen möchten, in diesen Feldern. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die Posts anzuzeigen, die als wichtig gekennzeichnet wurden. • **Filtersätze** : Wählen Sie zwei oder mehr Filter in dieser Liste aus. Durchsuchen Sie alle Aktivitätenbeiträge, indem Sie das Suchsymbol ( ).
Beiträge sortieren	Sortieren Sie die Posts nach den neuesten nach den ältesten oder den ältesten nach den neuesten Posts, indem Sie das Sortiersymbol ( )
Beiträge erweitern und reduzieren	Erweitern und reduzieren Sie Posts, indem Sie das Symbol „weitere Optionen“ (•••): • **Erweitern Sie alle Posts** : Erweitert die Posts, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Reduzieren Sie alle Posts** : Gibt die Posts in ihren vorherigen Status zurück.

Dynamische zugehörige Datensätze in anzeigen Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können die dynamischen zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Playbook-Seitenbereich in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Datensätze ändern sich dynamisch basierend auf dem aktuellen Datensatz oder der aktuellen Playbook-Aktivität.

Zugehörige Datensätze in verwenden Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können die Datensätze in anzeigen, durchsuchen und sortieren **Zugehörige Datensätze** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich, nachdem Sie einen Datensatz für eine Lizenz- und Genehmigungsanforderung erstellt haben.

Die **Zugehörige Datensätze** Auf der Registerkarte werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die in angezeigt werden **Zugehörige Datensätze** Die Registerkarte hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

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

Je nach Playbook-Phase und -Schritt werden verschiedene zugehörige Datensätze angezeigt. In den Phasen Aufnahme und Überprüfung sollten Service Desk-Mitarbeiter ähnliche geschlossene Lizenz-/Erlaubnisanforderungen sehen, damit sie das Ergebnis ähnlicher Anforderungen vergleichen können. In den Phasen Prozess und Entscheidung sollten Service Desk-Mitarbeiter offene Fallaufgaben sehen, die verhindern, dass der Fall zum nächsten Schritt übergeht oder gelöst und geschlossen wird.

Typen zugehöriger Datensätze

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der zugehörigen Datensatzkonfiguration für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Sie die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- SLAs
- Eskalationen
- Blockiert durch
- Offene Fallaufgaben
- Ähnliche Lizenz-/Erlaubnisanforderungen
- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Dokumente
- Genehmigungen
- Wissenslücken
- Installationsbasis
- Angehängte Wissensartikel
- Anforderungen
- Interaktionen
- Verwandte Fälle
- Spezielle Bearbeitungsnotizen
- Termine
- Zugehörige Parteien

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht „zugehörige Datensätze“ aufgeführt.

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), die Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen.

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

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“ (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, wo Sie den Typ der zugehörigen Datensätze auswählen können, die angezeigt werden sollen. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansichtssymbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste zugehörige Datensätze ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet.

Anzeigen der Menübandinformationen in Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. die Informationen zum Informationsanforderungsdatensatz, die Kontaktdetails des Beteiligten und die Fallzeitleiste.

Wählen Sie das Symbol für Datensatzinformationen ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich, um die Informationen zum Menüband anzuzeigen.

Die Informationen zu den Feldern finden Sie im kontextbezogenen Seitenbereich in der folgenden Tabelle.

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

Menübandfelder für kontextbezogenen Seitenbereich

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status.
Übersichtskarte Für Anfordernde Person	Details zum Beteiligten und zum Kontakt für den Fall.
Zeitachse	Chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Fallstatusänderungen und Interaktionen zwischen dem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten/Unternehmen. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und Anwender für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für den Fall, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und etwaiger Verstöße.

Fügen Sie einem Datensatz in mehrere Parteien hinzu Playbook für Lizenzen und Berechtigungen

Als Behördenmitarbeiter können Sie einem Lizenz- oder Erlaubnisantrag andere Geschäftskontakte oder Beteiligte hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Lizenz- und Erlaubnisanforderungen** Liste und auswählen **Alle** .
3. Öffnen Sie den Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfall, dem Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen möchten.

   Hinweis:
   Zugehörige Parteien können nur bearbeitet werden, wenn sich der Fall im befindet **Aufnahme** Oder **Überprüfen** Phase.

4. Navigieren Sie zu **Fügen Sie zugehörige Parteien hinzu** Aktivität in der Aufnahmephase von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Zugehörige Partei Hinzu** .
6. Wählen Sie in der Dropdownliste den Typ und die Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei aus, und geben Sie dann ihren Kontaktnamen in das Feld Kontakt ein, um nach vorhandenen Kontakten zu suchen, die diesem Namen entsprechen.

   Hinweis:
   Alle Mitbewerber einer Lizenz/Erlaubnis müssen über ein Geschäftskontaktkonto verfügen, um in einen Lizenz-/Erlaubnisantrag aufgenommen zu werden. Jeder Kontakt kann einen Account erstellen, indem er sich auf dem registriert Portal für Behördendienstleistungen, Oder ein Behördendienstmitarbeiter kann einen Geschäftskontaktdatensatz für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in einem Lizenz- und Erlaubnisantrag eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisantragsdaten.

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

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 5-7, um beliebig viele zugehörige Parteien hinzuzufügen.
9. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Erstellen Sie einen Geschäftskontakt-Account aus Lizenz- oder Erlaubnisantragsdaten

Verwenden Sie die Kontaktinformationen für zugehörige Parteien, die in einem Lizenz- oder Erlaubnisantrag eingegeben wurden, um Geschäftskontaktkonten zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und wählen Sie aus **LnterAktionen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie die Interaktionsnummer aus, um einen vorhandenen Interaktionsdatensatz zu öffnen, oder wählen Sie das neue Symbol aus New Dient zum Erstellen einer Interaktion.
3. Wählen Sie den Interaktionstyp aus, und weisen Sie die Interaktion einem Anwender zu.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Interaktion ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Ein Geschäft** Und füllen Sie die Felder aus.
7. Wählen Sie **Absenden**.

Bearbeiten oder entfernen Sie einen Geschäftskontakt oder eine zugehörige Partei aus einer Lizenz- und Erlaubnisanwendung

Zusätzliche Geschäftskontakte können von einem Service Desk-Mitarbeiter der Regierung bearbeitet oder entfernt werden, bevor ein Lizenz- oder Erlaubnisfall die Prozessphase erreicht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Lizenzen und Berechtigungen Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Lizenz- und Erlaubnisanforderungen** Liste und auswählen **Alle** .
3. Öffnen Sie den Lizenz- oder Erlaubnisanforderungsfall, aus dem Sie einen Geschäftskontakt entfernen möchten.

   Hinweis:
   Zugehörige Parteien können nur bearbeitet werden, wenn sich der Fall im befindet **Aufnahme** Oder **Überprüfen** Phase.

4. Navigieren Sie zu **Fügen Sie zugehörige Parteien hinzu** Aktivität in der Aufnahmephase von Playbook für Lizenzen und Berechtigungen.

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

5. Wählen Sie das Löschsymbol Neben dem Geschäftskontakt, den Sie löschen möchten, oder dem Bearbeitungssymbol Neben dem Geschäftskontakt, den Sie bearbeiten möchten.
6. Wählen Sie Aus **Speichern** Sobald Sie mit der Bearbeitung der Informationen der zugehörigen Partei fertig sind.
7. Wählen Sie Aus **Als Abgeschlossen Markieren** Zum Speichern der Aktivität.

Information Request Playbook verwenden

Wenn Sie ein Informationsanforderungsfall-Agent oder Manager sind, können Sie verwenden Information Request Playbook Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Zum Verwalten und Lösen von Anforderungen für Informationen und öffentliche Datensätze.

Ein Playbook bietet Ihnen Schritt-für-Schritt-Anleitungen durch den Lebenszyklus eines Informationsanforderungsfalls.

Die Information Request Playbook Wird automatisch in angezeigt **Playbook** Registerkarte, wenn Sie einen Informationsanforderungsfall mit erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten enthalten, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Kunden, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows für eine Art von Fall und die Aktivitäten, die Sie zum Lösen dieser Fälle benötigen, befinden sich im Playbook. Mit einem Playbook können Sie den gesamten Lebenszyklus des Informationsanforderungs-Workflows visualisieren.

Playbook-Phasen

Die Information Request Playbook Phasen sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem Sie die Details der Informationsanforderung erfassen und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
Prüfung	Fungiert als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen, um sicherzustellen, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten für die Erfüllung der Informationsanforderung.

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

Playbook-Phasen (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Entscheidung	Erfasst und kommuniziert die Dokumente und Informationen an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

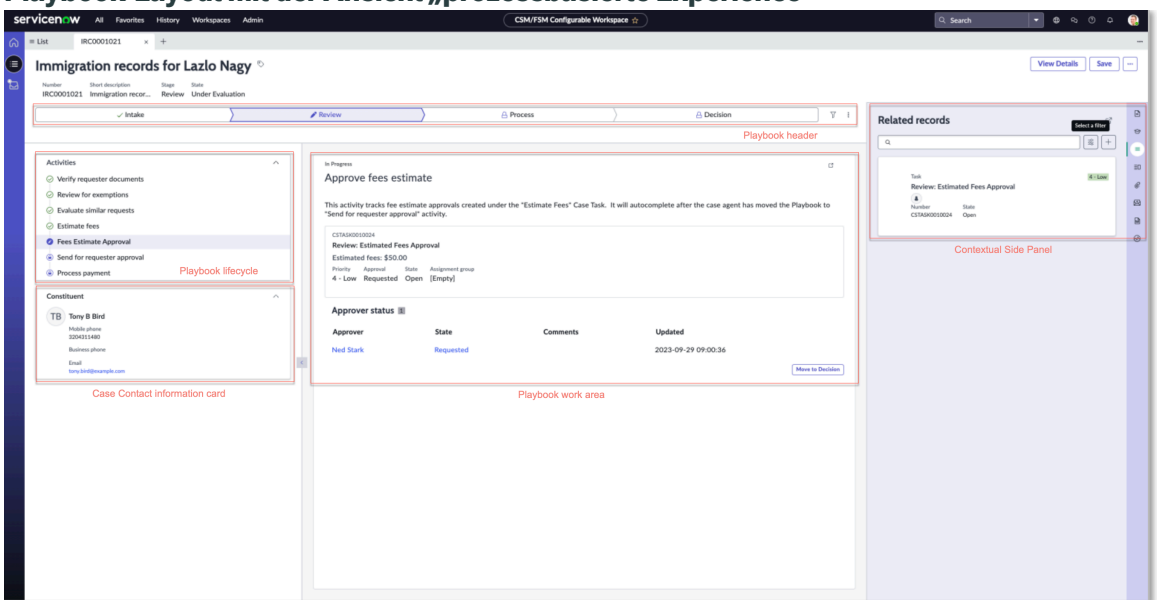
Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich dem Playbook-Lebenszyklus, dem Playbook-Arbeitsbereich und dem kontextbezogenen Seitenbereich. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

Die standardmäßige Aktivitätsansicht für Information Request Playbook Ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Beteiligte- oder Geschäftsinformationen und Fallaufgabeninformationen an der Vorderseite des Playbook-Arbeitsbereichs an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout zeigt die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und dessen aktuellen Status gibt. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachzuverfolgen.
- Zeichnen Sie Informationen auf der linken Seite der Seite auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der dynamischen Komponente „zugehörige Datensätze“ unterstützt werden.

Playbook-Layout mit der Ansicht „prozessbasierte Experience“



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die Sie im Playbook-Arbeitsbereich für Informationsanforderungen sehen können.

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

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü Playbook-Aktionen, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und auf Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.

Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
	• Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können:
	  ○ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe.
	  ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs).
	  ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.

Beteiligter oder Visitenkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.

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

Erstellen Sie mit einen Informationsanforderungsdatensatz Information Request Playbook

Erstellen Sie einen Informationsanforderungsdatensatz in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung mithilfe von Information Request Playbook Aktivität. Mit einem Playbook haben Sie eine effiziente und optimierte Möglichkeit, eine Informationsanforderung zu erstellen und zu lösen.

Vorbereitungen

Hinweis:

Bevor Sie dieses Verfahren starten, überprüfen Sie, ob Information Request Playbook Anwendung, die getrennt ist von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core, ist in installiert und aktiviert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Anweisungen dazu finden Sie unter Information Request Playbook für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren.

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Playbook für die Verwendung eines Datensatzgenerators konfiguriert ist, können Sie einen Datensatz mithilfe einer Playbook-Aktivität erstellen. Wenn ein Fall bereits einem Playbook zugeordnet ist, wird ein neuer Falltyp für Informationsanforderungen auf einer neuen Registerkarte geöffnet, wobei Playbook als Standardregisterkarte verwendet wird. Durch das Erstellen eines Datensatzes aus einer Liste oder einem Formular oder aus einer Aktivität in einem anderen Playbook wird geöffnet Information Request Playbook Und initiiert die erste Aktivität. Diese Aktivität, der erste Schritt der Aufnahmephase, führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Informationsanforderungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Information Request PlaybookÖffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails, also die Aufnahmephase.
3. Geben Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ ein.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Informationen zur Informationsanforderung erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben.

Verwenden Sie den kontextbezogenen Seitenbereich in Information Request Playbook

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, mit denen Sie Probleme in Bezug auf Ihre Fälle untersuchen und lösen können.

Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Gewährt Ihnen Zugriff auf Informationen, die Ihnen helfen können, Informationsanforderungsfälle zu lösen.

Es enthält eine Spalte von Symbolen, die Sie auswählen können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in angezeigt werden sollen Information Request Playbook.

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

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Beschreibung
Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Serviceanfragen, Das Menüband zeigt die Datensatzinformationen, Details zu Beteiligten, die Fallzeitleiste und die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Anzeigen der Menübandinformationen in Information Request Playbook.
Agent Assist Symbol ( )	Liste der Suchergebnisse mit dem Inhalt, der sich auf den Datensatz bezieht, den Sie anzeigen. Der Inhalt kann Wissensartikel, empfohlene Aktionen oder andere Datensätze enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist-Übersicht .
Symbol „Anhänge“ ( )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Vorlagensymbol ( )	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol aus Create.
Symbol für Antwortvorlage ( )	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zur Verwendung und Erstellung von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Information Request Playbook.
Symbol für dynamische zugehörige Datensätze ( )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der aktuellen Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Symbol für Aktivitätenstrom	Fähigkeit für Sie, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Information Request Playbook

Antworten Sie auf Fälle mithilfe der Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Gute Vorlagen sparen Ihnen Zeit, indem Sie sich wiederholende Arbeit vermeiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent oder sn_gsm.service_manager

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie das Symbol für Antwortvorlagen Zeigt die wiederverwendbaren Nachrichten an, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage .

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Öffnen Sie eine Informationsanforderungsaufgabe.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Antwortvorlagen Zum Anzeigen einer Liste der verfügbaren Vorlagen.
3. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.
4. Wählen Sie eine Vorlage und dann aus **Kopieren** Zum Kopieren der Vorlage in die Zwischenablage. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Verwenden des Aktivitätenstroms in Information Request Playbook

Sie können auf den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich in zugreifen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nachdem Sie einen Informationsanforderungsdatensatz mit erstellt haben Information Request Playbook. Der Aktivitätenstrom ermöglicht es Ihnen, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird, wodurch es einfacher ist, Informationen weiterzuleiten und nachzuverfolgen.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

Sie können einen Aktivitätenstrom verwenden, um mit anfordernden Personen zu kommunizieren und Informationen zu einem Datensatz nachzuverfolgen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie das Aktivitätenstrom-Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.

Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben im Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die Sie im Aktivitätenstrom ausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich, die die im Aktivitätenstrom angezeigten Informationen bestimmt. Scrollen Sie durch die Posts im Abschnitt „Aktivität“, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie oben im Aktivitätenstrom aus **Fall** Oder **Aufgabe** Zum Wechseln von Ansichten.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“:

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	1. Wählen Sie aus **Arbeitsnotizen** Oder **Kommentare** Aktivität. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Aus **Arbeitsnotizen Veröffentlichen** Oder **Kommentare Veröffentlichen** . Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder durchsuchen Sie Posts	Wählen Sie oben im Abschnitt „Aktivität“ das Filtersymbol ( ) Zum Anzeigen der Filterauswahlen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Arten der Posts aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie nur die Felder aus, für die Sie die Posts anzeigen möchten, in diesen Feldern. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die Posts anzuzeigen, die als wichtig gekennzeichnet wurden. • **Filtersätze** : Wählen Sie zwei oder mehr Filter in dieser Liste aus. Durchsuchen Sie alle Aktivitätenbeiträge, indem Sie das Suchsymbol ( ).
Beiträge sortieren	Sortieren Sie die Posts nach den neuesten nach den ältesten oder den ältesten nach den neuesten Posts, indem Sie das Sortiersymbol ( )
Beiträge erweitern und reduzieren	Erweitern und reduzieren Sie Posts, indem Sie das Symbol „weitere Optionen“ (•••): • **Erweitern Sie alle Posts** : Erweitert die Posts, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Reduzieren Sie alle Posts** : Gibt die Posts in ihren vorherigen Status zurück.

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

Dynamische zugehörige Datensätze in anzeigen Information Request Playbook

Sie können die dynamischen zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Playbook-Seitenbereich in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Datensätze ändern sich dynamisch basierend auf dem aktuellen Datensatz oder der aktuellen Playbook-Aktivität.

Zugehörige Datensätze in verwenden Information Request Playbook

Sie können die Datensätze in anzeigen, durchsuchen und sortieren **Zugehörige Datensätze** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich, nachdem Sie einen Informationsanforderungsdatensatz erstellt haben.

Die **Zugehörige Datensätze** Auf der Registerkarte werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die in angezeigt werden **Zugehörige Datensätze** Die Registerkarte hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Typen zugehöriger Datensätze

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der zugehörigen Datensatzkonfiguration für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Sie die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- Ähnliche Informationsanforderungen
- Offene Fallaufgaben
- Zugehörige Arbeitsaufträge
- Blockierte Aufgaben
- E-Mails
- Genehmigungen
- SLAs
- Eskalationen für den Fall

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht „zugehörige Datensätze“ aufgeführt.

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), die Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von

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

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“ (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, wo Sie den Typ der zugehörigen Datensätze auswählen können, die angezeigt werden sollen. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansichtssymbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste zugehörige Datensätze ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet.

Anzeigen der Menübandinformationen in Information Request Playbook

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. die Informationen zum Informationsanforderungsdatensatz, die Kontaktdetails des Beteiligten und die Fallzeitleiste.

Wählen Sie das Symbol für Datensatzinformationen ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich, um die Informationen zum Menüband anzuzeigen.

Die Informationen zu den Feldern finden Sie im kontextbezogenen Seitenbereich in der folgenden Tabelle.

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

Menübandfelder für kontextbezogenen Seitenbereich

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Felder, Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status, und Adresse.
Übersichtskarte Für Anfordernde Person	Details zum Beteiligten und zum Kontakt für den Fall.
Zeitachse	Chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Fallstatusänderungen und Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Kunde für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für den Fall, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und etwaiger Verstöße.

Verfolgen Sie Informationsanforderungen mit Information Request Playbook

Verfolgen Sie alle Informationsanforderungen, die Ihnen oder anderen Service Desk-Mitarbeitern in Ihrer Regierungsbehörde zugewiesen sind, mithilfe von Information Request Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Eine Konversation der Interaktion zwischen der anfordernden Person und dem Mitarbeiter des Informationsanforderungsfalls.
- Die Aktion, die von Seiten des Anwenders ausgeführt werden muss, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer und Status.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Informationsanforderungen** Liste und auswählen **Alle** .
3. Wählen Sie im Abschnitt Informationsanforderungen eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird.

Informationsanforderungslisten

Liste	Beschreibung
Alle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.
Meine Fälle	Alle Informationsanforderungsfälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.

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

Liste	Beschreibung
Meine offenen Elemente	Offene Fälle, die dem Informationsanforderungsfall-Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Nicht zugewiesen für meine Gruppe	Fälle, die zu einer der Gruppen des Informationsanforderungsfalls gehören, aber keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Eine detaillierte Beschreibung der Felder unter den einzelnen Listen finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“.

Lösen eines Informationsanforderungsfalls mit Information Request Playbook

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zum Lösen bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Hinweis:
Überprüfen Sie, ob Information Request Playbook Anwendung, die getrennt von ist Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernanwendung, wurde installiert und konfiguriert. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie Information Request Playbook Anwendung.

Standardmäßig stehen Ihnen die folgenden Phasen als Informationsanforderungsfall-Agent in zur Verfügung Information Request Playbook In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Phasen in einem Informationsanforderungs-Playbook

Die Information Request Playbook Experience beginnt mit der Aufnahmephase. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Informationsanforderungsfall. Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person, die angeforderten Dokumente und alle Befreiungskategorien zu sammeln, in die die Anforderung fällt. Sie können auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Das Playbook wird mit der Überprüfungsphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie die erste Problembehandlung für den Fall durchführen, ähnliche oder doppelte Anforderungen bewerten und bestimmen, ob die angeforderten Informationen veröffentlicht werden können und ob eine Gebühr erhoben werden muss. Sie können den Fall in die nächste Phase verschieben, wenn die anfordernde Person die Gebühr akzeptiert oder eine Gebührenbefreiung übermittelt und genehmigt wird.

Das Playbook wird mit der Prozessphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie Ressourcen bewerten, eine Gebührengenehmigung anfordern, Fallaufgaben erstellen und neue Informationen hinzufügen oder anfordern, bevor die Falllösung beginnt. Der Fallstatus ändert sich in „in Bearbeitung“, sobald die Gebührenzahlung verarbeitet oder auf den Verzicht verzichtet wurde. Der Fall wird dann zur rechtlichen Überprüfung gesendet. Nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung wird der Fall in die Phase „Entscheidung“ verschoben. Sie können während dieser Phase jederzeit zusätzliche Informationen von der anfordernden Person einholen.

Die letzte Phase von Information Request Playbook Ist die Entscheidungsphase. In der Phase „Entscheidung“ wird der Status des Falls von Überprüfung in Bearbeitung zu „bereit für Entscheidung“ aktualisiert, nachdem der Fall die rechtliche Überprüfung bestanden hat. Eine Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, die sie darüber informiert,

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

dass die Fallgenehmigung eingeholt und die angeforderten Dokumente hochgeladen wurden. Die anfordernde Person kann das Dokument dann entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person die Dokumente akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Information Request Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Informationsanforderungen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Information Request PlaybookÖffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails.
3. Geben Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ ein.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Informationen zur Informationsanforderung erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben. Wenn Sie die UI-Aktivität „ähnliche Anforderungsdokumente“ aktiviert haben, wird dies als zweite Aktivität angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die UI „ähnliche Anforderungsdokumente“ in Information Request Playbook.
5. **Wahlweise:** Wählen Sie ein zugehöriges Dokument aus, um es mit der Anforderung zu verknüpfen, und wählen Sie aus **Als Nächstes** .
6. Überprüfen Sie die Details des Falls, und nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen vor.
7. Wählen Sie **Absenden**.
8. Wählen Sie **Mir zuweisen**.
9. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu „Überprüfen“** .
   Die Aufnahmephase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Überprüfungsphase verschoben.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Information Request Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

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

Prozedur

1. Überprüfen Sie die an den Fall angehängten Dateien, und bestätigen Sie, dass die anfordernde Person die erforderlichen Dokumente hinzugefügt hat, um ihre Identität zu validieren, indem Sie die dem Dokumenttyp zugeordneten Felder auswählen.
2. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.
3. Wählen Sie alle Ausnahmen aus, die für den Fall gelten, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
   Wenn für den Fall keine Ausnahmen gelten, wählen Sie aus **Kein(e) Befreiungscode(s) anwendbar** .
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie ähnliche oder verknüpfte abgeschlossene Anforderungen haben.

5. Schätzen Sie die mit dieser Anforderung verbundenen Gebühren mithilfe des Gebührenschätzers.
   Der Gebührenschätzer kann nur einmal ausgeführt werden.
6. Geben Sie Details zur Gebührenschätzung in die Arbeitsnotizen ein, und wählen Sie dann aus **Gebührengenehmigung Anfordern** .
   Wenn die anfordernde Person für eine Gebührenbefreiung qualifiziert ist, geben Sie diese Informationen hier ein. Die Gebührenschätzung wird jetzt zur Genehmigung an die Abrechnung gesendet. Sobald die Gebührenschätzung genehmigt wurde, markieren Sie den Schritt als abgeschlossen.
7. Wählen Sie Aus **Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden** Um die Gebührenschätzung an die anfordernde Person zu senden.

   Diese Aktivität wird automatisch als abgeschlossen markiert, sobald die anfordernde Person die Gebühr genehmigt hat, und der Fall wird in die Aktivität „Zahlung verarbeiten“ verschoben.
8. Überprüfen Sie, ob die Zahlung gesendet wurde, und wählen Sie aus **Zu „Prozess“ verschieben** .
   Die Überprüfungsphase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Prozessphase verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Information Request Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Laden Sie die Dokumente hoch, die zum Ausfüllen dieser Anforderung erforderlich sind, indem Sie auswählen **Neues Dokument** Oder **Dokument Verknüpfen** .
2. Wechseln Sie zur nächsten Aktivität, indem Sie auswählen **Bereiten Sie sich auf die Überprüfung vor** .
3. Geben Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Details ein, die für die rechtliche Überprüfung erforderlich sind, und wählen Sie dann aus **Zur rechtlichen Überprüfung senden** .
   Eine Fallaufgabe wird jetzt erstellt und der Zuweisungsgruppe „Überprüfung der Rechtsabteilung“ zur Genehmigung zugewiesen. Wenn die hochgeladenen Dokumente während der rechtlichen Überprüfung abgelehnt werden, müssen Sie möglicherweise Änderungen vornehmen und eine erneute Überprüfung anfordern oder den Fall direkt in die Entscheidungsphase verschieben.
4. Wählen Sie nach Abschluss der rechtlichen Überprüfung aus **Als abgeschlossen markieren** .

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

Der Fall wird in die Aktivität „Abschlussüberprüfung vor der Veröffentlichung“ verschoben, in der die Dokumente und Details der Anforderung von der Zuweisungsgruppe „Abschlussüberprüfungsteam“ überprüft werden.

5. Wählen Sie aus, nachdem die Dokumente vom Team für die abschließende Überprüfung genehmigt wurden **Wechseln Sie zu Entscheidung** .
   Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Information Request Playbook

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Information Request Playbook.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, sn_GSM.Agency_Manager, sn_GSM.Agency_Agent

Prozedur

1. Geben Sie Arbeitsnotizen für den Kunden oder andere Anwender in die Fallbeobachtungsliste ein, und wählen Sie dann aus **Release** Um die Informationen für die anfordernde Person freizugeben.
2. **Wahlweise:** Wenn sich die anfordernde Person für eine Benachrichtigung per E-Mail entschieden hat, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung per E-Mail gesendet wurde, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
3. **Wahlweise:** Wenn sich die anfordernde Person für eine telefonische Benachrichtigung entschieden hat, überprüfen Sie in den Arbeitsnotizen, ob die Benachrichtigung telefonisch gesendet wurde, und wählen Sie aus **Als abgeschlossen markieren** .
4. Überprüfen Sie den Lösungscode und die Lösungshinweise, und wählen Sie aus **Lösung vorschlagen** .
   Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.
   Eine Benachrichtigung wird an den Beteiligten gesendet, die ihn darüber informiert, dass die Anforderung abgeschlossen ist. Der Beteiligte kann den Vorschlag entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn der Beteiligte den Vorschlag akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss ein anderes Ergebnis vorschlagen.

Schwärzen Sie vertrauliche Daten aus einem Dokument in Information Request Playbook

Als Prüfer der Rechtsabteilung können Sie vertrauliche Daten aus PDF-Dokumenten schwärzen, indem Sie Stichwörter suchen oder Text in auswählen Information Request Playbook.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können folgende Aktionen durchführen:

- Schwärzen Sie manuell, indem Sie den Text auswählen, der zur Schwärzung hervorgehoben werden soll.
- Schwärzen Sie über Stichwort mit „Suchen“ und „Schwärzen“.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager

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

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Informationsanforderungen** Liste und auswählen **Alle** .
3. Wählen Sie den Fall aus, der die PDF-Datei enthält, aus der Sie Informationen schwärzen möchten.
4. Navigieren Sie zu **Rechtliche Überprüfung** Aktivität in **Prozess** Phase.
5. Wählen Sie auf der Karte zugehörige Dokumente die PDF-Datei aus, aus der Sie Informationen schwärzen möchten.
6. Wählen Sie PDF schwärzen aus  Symbol.
7. Zum Schwärzen mit der Hervorhebungsfunktion: Wählen Sie Hervorheben aus.
8. Ziehen Sie den Cursor, um ein Feld über dem Text zu bilden, den Sie schwärzen möchten.
   Über dem ausgewählten Text wird ein grünes Feld angezeigt.
9. Wählen Sie Aus **Schwärzungen Anwenden** Zum Schwärzen des hervorgehobenen Texts.
10. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
11. So schwärzen Sie mit der Funktion „Suchen und Schwärzen“: Geben Sie ein Stichwort ein, das Sie schwärzen möchten, und wählen Sie „Suchen“, um das Dokument für dieses Stichwort zu analysieren.
12. Wählen Sie Aus **Schwärzungen Anwenden** Zum Schwärzen jeder Instanz dieses Stichworts.
13. Bestätigen Sie Ihre Auswahl, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
14. Wiederholen Sie die Schritte 13-14, um mehrere Stichwörter zu schwärzen.
15. Wählen Sie Aus **Speichern Sie Die Änderungen** Zum Speichern der geschwärzten Version der PDF. Vorherige Versionen des Dokuments (die verschiedene geschwärzte Texte enthalten können) sind verfügbar und können von einem Behördenmitarbeiter aufgerufen werden.

Ergebnisse

Die Informationen werden jetzt dauerhaft aus der PDF-Datei geschwärzt.

Fügen Sie einem Datensatz in mehrere Parteien hinzu Information Request Playbook

Als Behördenmitarbeiter können Sie einer Informationsanforderungsanwendung weitere Geschäftskontakte oder Beteiligte hinzufügen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie Information Request Playbook Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Informationsanforderungen** Liste und auswählen **Alle** .
3. Öffnen Sie den Informationsanforderungsfall, dem Sie mehrere zugehörige Parteien hinzufügen möchten.

Hinweis:
Zugehörige Parteien können nur bearbeitet werden, wenn sich der Fall im befindet **Aufnahme** Oder **Überprüfen** Phase.

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

4. Navigieren Sie zu **Fügen Sie zugehörige Parteien hinzu** Aktivität in der Aufnahmephase von Information Request Playbook.
5. Wählen Sie Aus **Fügen Sie Eine Zugehörige Partei Hinzu** .
6. Wählen Sie in der Dropdownliste den Typ und die Verantwortlichkeit der zugehörigen Partei aus, und geben Sie dann ihren Kontaktnamen in das Feld Kontakt ein, um nach vorhandenen Kontakten zu suchen, die diesem Namen entsprechen.

   Hinweis:
   Alle Mitbewerber für Informationsanfragen müssen auf registriert sein Portal für Behördendienstleistungen Soll in eine Informationsanforderungsanwendung aufgenommen werden. Jeder Mitantragsteller kann einen Account erstellen, indem er sich auf dem registriert Portal für Behördendienstleistungen, Oder ein Behördendienstmitarbeiter kann ein Geschäftskontaktkonto für ihn erstellen. Informationen dazu, wie Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus Informationen erstellen können, die in eine Informationsanforderungsanwendung eingegeben wurden, finden Sie unter Erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

7. Wählen Sie **Speichern**.
8. Wiederholen Sie die Schritte 5-7, um beliebig viele zugehörige Parteien hinzuzufügen.
9. Wählen Sie **Als vollständig markieren** aus.

Playbooks Für Serviceanfragen Verwenden

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter oder -Manager sind, können Sie verwenden Playbook für Serviceanfragen Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Zum Verwalten und Lösen von Anforderungen für Services wie Parkwartung, defekte Stoppschilder oder andere Arten von Community-Problemen.

Ein Playbook bietet eine Schritt-für-Schritt-Anleitung durch den Lebenszyklus eines Behördendienstleistungsfalls.

Die Playbook für Serviceanfragen Wird automatisch in angezeigt **Playbook** Registerkarte, wenn Sie einen Serviceanfragefall in öffnen oder erstellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
Ein Playbook gliedert einen Workflow in mehrere Phasen oder Spuren. Jede Phase in einem Playbook enthält eine oder mehrere Aktivitäten oder Schritte, die Sie abschließen müssen. Phasen können auch automatisierte Aktivitäten umfassen, z. B. das automatische Senden einer E-Mail an einen Beteiligten, wenn eine Phase oder Aktivität abgeschlossen ist, oder das automatische Senden eines Arbeitsauftrags an einen Außendienstmitarbeiter. Wenn Sie ein Playbook verwenden, können Sie:

- Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzeigen.
- Wählen Sie eine Aktivität aus, und führen Sie die Arbeit aus, um diese Aktivität abzuschließen.
- Aktivität als abgeschlossen markieren und zur nächsten Aktivität oder Stufe wechseln.
- Schließen Sie die Phasen und Aktivitäten ab, um den Fall zu lösen.

Die Workflows, die einem bestimmten Falltyp zugeordnet sind, und die Aktivitäten, die abgeschlossen werden müssen, um diesen Falltyp zu lösen, werden im Playbook detailliert beschrieben. Playbooks helfen Ihnen auch, den gesamten Lebenszyklus der Serviceanforderungs-Workflows zu visualisieren, indem Sie Ihren Fortschritt durch das Playbook im Header anzeigen.

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

Playbook-Phasen

Die Playbook für Serviceanfragen Hat vier Phasen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Playbook-Phasen

Aufgabe	Beschreibung
Aufnahme	Führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess, indem Sie die Details der Serviceanfrage erfassen und dem richtigen Service Desk-Mitarbeiter zuweisen.
Prüfung	Fungiert als Prüfpunkt für doppelte Fälle und bietet Ihnen die Möglichkeit, die Falldetails zu überprüfen, um sicherzustellen, dass das Problem gültig ist und gelöst werden muss.
Prozess	Führt Sie durch die Aktivitäten zur Falllösung.
Entscheidung	Erfasst die Entscheidung, die Sie über die Serviceanfrage getroffen haben, und kommuniziert sie an den Beteiligten und alle anderen Service Desk-Mitarbeiter oder beteiligten Parteien.

Playbook-Layout

Ein Playbook besteht aus mehreren Bereichen, einschließlich dem Playbook-Lebenszyklus, dem Playbook-Arbeitsbereich und dem kontextbezogenen Seitenbereich. Die Aktivitätsansicht bestimmt, wie die Phasen und Aktivitäten im Playbook angezeigt werden.

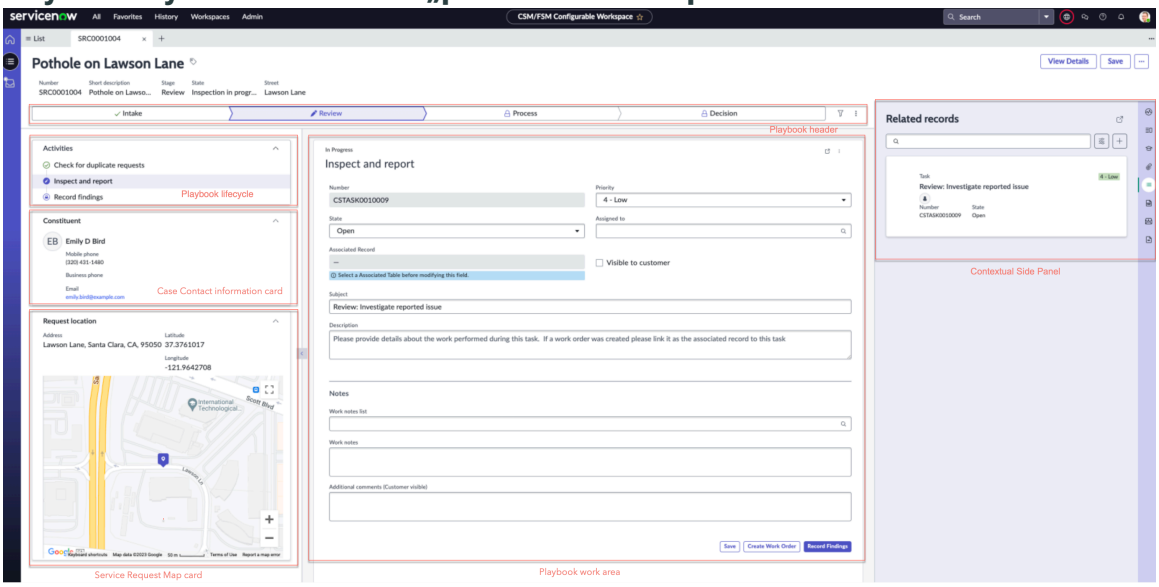
Die standardmäßige Aktivitätsansicht für Playbook für Serviceanfragen Ist die prozessbasierte Experience-Ansicht. Diese Ansicht, die im folgenden Beispiel gezeigt wird, zeigt Beteiligte- oder Geschäftsinformationen und Fallaufgabeninformationen an der Vorderseite des Playbook-Arbeitsbereichs an, während Sie daran arbeiten.

Das prozessbasierte Playbook-Layout zeigt die folgenden Funktionen:

- Eine horizontale Phasenauswahl, die dem Service Desk-Mitarbeiter einen vollständigen Überblick über den gesamten Prozess und dessen aktuellen Status gibt. Service Desk-Mitarbeiter können die Phasenauswahl verwenden, um ihren Gesamtfortschritt bei der Bearbeitung von Fällen nachzuverfolgen.
- Zeichnen Sie Informationen auf der linken Seite der Seite auf, z. B. die Kontaktinformationen, die immer verfügbar sind.
- Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die von der dynamischen Komponente „zugehörige Datensätze“ unterstützt werden.

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

Playbook-Layout mit der Ansicht „prozessbasierte Experience“



Die folgende Tabelle zeigt die Komponenten, die Sie in sehen können Playbook für Serviceanfragen Prozessbasierter Arbeitsbereich.

Playbook-Komponenten

Playbook-Bereich	Beschreibung
Playbook-Header	• Wird oben im Playbook angezeigt. • Zeigt den Titel des Playbooks und eine horizontale Phasenauswahl an, die den Fortschritt durch die Playbook-Phasen anzeigt. • Enthält einen Filter, mit dem Sie die Aktivitäten nach dem zugewiesenen Anwender oder dem Aktivitätsstatus filtern können. • Enthält das Menü Playbook-Aktionen, mit dem Sie die Aktionen auf Playbook-Ebene und auf Aktivitätsebene auswählen können.
Playbook-Lebenszyklus	• Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt eine Liste der Aktivitäten für jede Phase an. • Mit dem horizontalen Phasenlayout können Sie die gesamte Liste der Aktivitäten für die aktuelle Phase erweitern oder reduzieren.
Playbook-Arbeitsbereich	• Wird in der Mitte des jeweiligen Playbook angezeigt. • Zeigt die Karte für die aktuelle Aktivität an.

Automatische Übersetzung

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

Playbook-Komponenten (Fortsetzung)

Playbook-Bereich	Beschreibung
Kontextbezogener Seitenbereich	• Wird auf der rechten Seite des jeweiligen Playbook angezeigt. • Enthält die Registerkarten, mit denen Sie die folgenden Arten von Informationen anzeigen können: ○ Aktivitätenstrom für Fall oder Fallaufgabe. ○ Menübandinformationen wie Fallübersicht, Kundendetails, Zeitleiste und Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs). ○ Dynamische zugehörige Datensätze. Weitere Informationen finden Sie unter Dynamische zugehörige Datensätze.
Beteiligter oder Visitenkarte	• Kontaktinformationen für den Beteiligten oder das Unternehmen, der die Anforderung übermittelt hat. • Wird in einem Bereich auf der linken Seite des jeweiligen Playbook angezeigt.
Serviceanforderungszuordnungskarte	• Neue Komponente des prozessbasierten Playbook-Layouts. • Wird nach der Aufnahmephase angezeigt, wenn das Plugin „sn-Geo-Map“ installiert und der Google API-Schlüssel konfiguriert ist.

Erstellen Sie mit einen Serviceanforderungsdatensatz Playbook für Serviceanfragen

Erstellen Sie einen Serviceanforderungsdatensatz in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung mithilfe von Playbook für Serviceanfragen Aktivität. Mit einem Playbook können Sie eine Serviceanfrage effizient und optimiert erstellen und lösen.

Vorbereitungen

Hinweis:

Überprüfen Sie vor dem Starten dieses Verfahrens, ob Playbook für Serviceanfragen Anwendung, die getrennt ist von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core, wurde in installiert und aktiviert Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Anweisungen dazu finden Sie unter Playbook für Serviceanfragen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installieren.

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Playbook für die Verwendung der Datensatzgeneratorfunktion konfiguriert ist, können Sie einen Datensatz mithilfe einer Playbook-Aktivität erstellen. Wenn ein Fall bereits einem Playbook zugeordnet ist, wird ein neuer Serviceanforderungsfalltyp auf einer neuen Registerkarte mit Playbook als Standardregisterkarte geöffnet. Durch das Erstellen eines Datensatzes aus einer Liste oder einem Formular oder aus einer Aktivität

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

in einem anderen Playbook wird das Playbook für Serviceanfragen geöffnet und die erste Aktivität initiiert. Diese Aktivität, der erste Schritt der Aufnahmephase, führt Sie durch den Datensatzerstellungsprozess.

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Serviceanfragen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Die Playbook für ServiceanfragenÖffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails, also die Aufnahmephase.
3. Geben Sie auf jeder Aktivitätskarte die Informationen ein.
   Wählen Sie Überspringen, um eine Aufnahmeaktivität zu umgehen.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Serviceanforderungsinformationen erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben.

Nächste Maßnahme

Verwenden Sie weiterhin die Playbook-Phasen und -Aktivitäten, um das Problem des Beteiligten zu lösen und den Fall abzuschließen.

Lösen eines Serviceanforderungsfalls mithilfe von Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Sie können Playbooks verwenden, um Fälle zu erstellen und die Aufgaben und Aktivitäten abzuschließen, die zum Lösen bestimmter Arten von Fällen erforderlich sind.

Hinweis:
Überprüfen Sie, ob die Playbook-Anwendung für Serviceanfragen getrennt von ist Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernanwendung, wurde installiert und konfiguriert. Anweisungen dazu finden Sie unter Installieren und konfigurieren Sie Playbook für Serviceanfragen Anwendung.

Standardmäßig stehen Ihnen als Service Desk-Mitarbeiter der Behörde die folgenden Phasen zur Verfügung Playbook für Serviceanfragen In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

- Aufnahme
- Prüfung
- In Verarbeitung
- Entscheidung

Phasen in einem Serviceanfrage-Playbook

Die Playbook für Serviceanfragen Experience beginnt mit der Aufnahmephase. Diese Phase ist die Standard-Playbook-Phase für einen neuen Serviceanforderungsfall. Verwenden Sie diese Playbook-Phase, um Informationen über die anfordernde Person und die Beschwerde für den Serviceanforderungsfall zu sammeln. Sie können auch zusätzliche Informationen von der anfordernden Person anfordern.

Das Playbook wird mit der Überprüfungsphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie die erste Problembehandlung für den Fall durchführen, nach ähnlichen oder doppelten Fallanforderungen suchen und bestimmen, welche Services erbracht werden müssen und ob ein Außendienstmitarbeiter entsendet werden muss. Weitere Informationen zu finden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Integration mit Außendienst-Management, Siehe Integration mit Außendienst-Management.

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

Das Playbook wird mit der Prozessphase fortgesetzt. In dieser Phase können Sie Ressourcen bewerten, die Ressourcengenehmigung anfordern, Fallaufgaben erstellen und neue Informationen hinzufügen oder anfordern, bevor die Falllösung beginnt. Wenn ein Außendienstmitarbeiter an den Serviceanforderungsstandort geschickt werden muss, können Sie während der Prozessphase einen Arbeitsauftrag erstellen. Der Fallstatus ändert sich in „in Bearbeitung“, nachdem der Außendienstmitarbeiter mit der Bearbeitung des Serviceanforderungsfalls begonnen hat. Nach Abschluss der Arbeit wird der Fall in die Phase „Entscheidung“ verschoben.

Die letzte Phase von Playbook für Serviceanfragen Ist die Entscheidungsphase. In der Phase „Entscheidung“ wird der Status des Falls von „in Arbeit“ auf „bereit für Entscheidung“ aktualisiert, nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter eine Entscheidung gesendet hat. Eine Benachrichtigung wird an die anfordernde Person gesendet, die sie darüber informiert, dass eine Entscheidung getroffen wurde. Die anfordernde Person kann die Lösung dann entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn die anfordernde Person die Lösung akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn die anfordernde Person die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

Schließen Sie die Aufnahmephase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Aufnahmephase als ersten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Serviceanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Listen** > **Liste der Serviceanforderungsfälle** > **Alle**an.
2. Wählen Sie **Neu**.
   Das Playbook für Serviceanfragen wird geöffnet und initiiert die erste Aktivität zum Sammeln der Anforderungsdetails
3. Geben Sie die Informationen auf der Aktivitätskarte „Anforderungsdetails eingeben“ ein.
4. Wählen Sie **Speichern**.
   Ein Fall wird mit den Serviceanforderungsinformationen erstellt. Die Fallnummer wird der Registerkarte hinzugefügt, und die erste Aktivität in der Aufnahmephase wird als abgeschlossen markiert. Die zweite Aktivität in dieser Phase wird als aktuelle Aktivität hervorgehoben. Wenn Sie die UI-Aktivität „ähnliche Datensätze“ aktiviert haben, wird dies als zweite Aktivität angezeigt. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie die Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze in Playbook für Serviceanfragen.
5. Überprüfen Sie die ähnlichen Datensätze, die in der Aktivitäts-UI für ähnliche Datensätze angezeigt werden, und bestimmen Sie, ob einer davon ein Duplikat des aktuellen Falls ist.
   - Wenn der aktuelle Fall ein Duplikat eines der Fälle ist, die in der UI „ähnliche Datensätze“ angezeigt werden, wählen Sie aus **Als primären Fall markieren** , Und wählen Sie dann aus **Wechseln Sie zu Entscheidung** .
   - Wenn der aktuelle Fall kein Duplikat eines der Fälle ist, die in der UI „ähnliche Datensätze“ angezeigt werden, wählen Sie aus **Prüfung Vorhandener Fälle Abgeschlossen** Um zur nächsten Aktivität zu wechseln.
6. Überprüfen Sie die Details des Falls, und nehmen Sie bei Bedarf Aktualisierungen vor.
7. Wählen Sie **Absenden**.

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

8. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu „Überprüfen“** .
   Die Aufnahmephase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Überprüfungsphase verschoben.

Schließen Sie die Überprüfungsphase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Überprüfungsphase als zweiten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Serviceanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Überprüfen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich mithilfe der Funktion „zugehörige Datensätze“ im kontextbezogenen Seitenbereich auf doppelte Fälle.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob Sie doppelte Fälle haben oder nicht.
3. Füllen Sie das Formular „Fall untersuchen und melden“ aus.
   Um weitere Informationen dazu zu erhalten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Integration mit Außendienst-Management, Siehe Integration mit Außendienst-Management.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob ein Außendienstmitarbeiter an den Serviceanforderungsstandort gesendet werden muss.
5. Füllen Sie das Formular „Ergebnisse aufzeichnen“ aus.
6. Überprüfen Sie, ob offene Fallaufgaben geschlossen werden müssen, und wählen Sie dann aus **Zu „Prozess“ verschieben** .
   Die Überprüfungsphase ist jetzt abgeschlossen, und der Fall wird in die Prozessphase verschoben.

Schließen Sie die Prozessphase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Prozessphase als dritten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Serviceanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Füllen Sie das Fallformular „Ressourcen bewerten“ aus.
2. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob eine Ressourcengenehmigung erforderlich ist, um fortzufahren.
3. Füllen Sie das Formular „Arbeitsfall ausführen“ aus.
4. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus, je nachdem, ob ein Außendienstmitarbeiter an den Serviceanforderungsstandort gesendet werden muss.
5. Vergewissern Sie sich, dass alles korrekt ist und Sie alle Ihre Kommentare hinzugefügt haben.

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

6. Wählen Sie Aus **Wechseln Sie zu Entscheidung** , Und bestätigen Sie erneut, wenn Sie dazu aufgefordert werden.
   Die Prozessphase ist abgeschlossen, und der Fall wird in die Entscheidungsphase verschoben.

Schließen Sie die Entscheidungsphase in ab Playbook für Serviceanfragen

Schließen Sie die Entscheidungsphase als letzten Schritt zur Lösung eines Falls mit ab Playbook für Serviceanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent, und sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Füllen Sie das Formular „Fall lösen“ aus.
2. Wählen Sie Aus **Lösung vorschlagen** .
   Alle Fallaufgaben müssen geschlossen werden, bevor ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann.
   Eine Benachrichtigung wird an den Beteiligten gesendet, die ihn darüber informiert, dass eine Entscheidung getroffen wurde. Der Beteiligte kann die Lösung entweder akzeptieren oder ablehnen. Wenn der Beteiligte die Lösung akzeptiert, wird der Fall automatisch geschlossen. Wenn der Beteiligte die Lösung ablehnt, wird der Fall erneut geöffnet, und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen.

Verwenden Sie den kontextbezogenen Seitenbereich in Playbook für Serviceanfragen

Der kontextbezogene Seitenbereich bietet Ihnen die Tools, mit denen Sie Probleme in Bezug auf Ihre Fälle untersuchen und lösen können.

Der kontextbezogene Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Gewährt Ihnen Zugriff auf Informationen, die Ihnen bei der Lösung von Behördenservicefällen helfen können.

Es enthält eine Spalte von Symbolen, die Sie auswählen können, um auf verschiedene Arten von Informationen zuzugreifen.

Die folgende Tabelle zeigt die Registerkarten, die im kontextbezogenen Seitenbereich in angezeigt werden sollen Playbook für Serviceanfragen.

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs

Feld	Beschreibung
Symbol für Datensatzinformationen	Relevante Informationen zu einem Datensatz. In Playbook für Serviceanfragen, Das Menüband zeigt die Datensatzinformationen, Details zu Beteiligten, die Fallzeitleiste und die aktiven und inaktiven Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) an. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zum Menüband in Playbooks finden Sie unter Zeigen Sie die Menübandinformationen in an Playbook für Serviceanfragen.

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

Registerkarten des kontextbezogenen Seitenbereichs (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Agent Assist Symbol ( )	Liste der Suchergebnisse mit dem Inhalt, der sich auf den Datensatz bezieht, den Sie anzeigen. Der Inhalt kann Wissensartikel, empfohlene Aktionen oder andere Datensätze enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Agent Assist-Übersicht .
Symbol „Anhänge“ ( )	Möglichkeit, Knowledge Base-Inhalte an eine Antwort an die anfordernde Person im Aktivitätenstrom anzuhängen.
Vorlagensymbol ( )	Standardinhalt, der sich auf die Lösung des Problems bezieht. Um eine Vorlage zu erstellen, wählen Sie das Vorlagensymbol aus Create.
Symbol für Antwortvorlage ( )	Wiederverwendbare Nachrichten, die Sie kopieren und in die Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Weitere Informationen zur Verwendung und Erstellung von Antwortvorlagen finden Sie unter Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Serviceanfragen.
Symbol für dynamische zugehörige Datensätze ( )	Zugehörige Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich, die sich basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der aktuellen Playbook-Aktivität dynamisch ändern.
Symbol für Aktivitätenstrom	Fähigkeit für Sie, mit anfordernden Personen zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird.

Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Serviceanfragen

Antworten Sie auf Fälle mithilfe der Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Gute Vorlagen sparen Ihnen Zeit, indem Sie sich wiederholende Arbeit vermeiden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent oder sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wählen Sie das Symbol für Antwortvorlagen Zeigt die wiederverwendbaren Nachrichten an, die Sie kopieren und in Fälle und Fallaufgaben einfügen können. Informationen zum Erstellen von Antwortvorlagen finden Sie unter Erstellen oder ändern Sie eine Antwortvorlage .

Prozedur

1. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Öffnen Sie eine Serviceanforderungsaufgabe.
2. Wählen Sie im kontextbezogenen Seitenbereich das Symbol für Antwortvorlagen Zum Anzeigen einer Liste der verfügbaren Vorlagen.
3. Suchen Sie im Antwortvorlagen-Seitenbereich nach einer Vorlage.

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

4. Wählen Sie eine Vorlage und dann aus **Kopieren** Zum Kopieren der Vorlage in die Zwischenablage. Fügen Sie den Vorlagentext in das Feld **Arbeitsnotizen** oder das Feld **Zusätzliche Kommentare** ein.

Verwenden des Aktivitätenstroms in Playbook für Serviceanfragen

Sie können auf den Aktivitätenstrom im kontextbezogenen Seitenbereich in zugreifen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Nachdem Sie einen Serviceanforderungsdatensatz erstellt haben. Der Aktivitätenstrom ermöglicht es Ihnen, mit Beteiligten zu kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit zu machen, die an einem Datensatz ausgeführt wird. Dadurch können Sie die Informationen leichter weitergeben und nachverfolgen.

Mithilfe des Aktivitätenstroms

Sie können einen Aktivitätenstrom verwenden, um mit Beteiligten zu kommunizieren und die Informationen in einem Datensatz nachzuverfolgen. Der Aktivitätenstrom wird aktualisiert, wenn die aktuelle Aktivität im Playbook aktualisiert wird.

Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie das Aktivitätenstrom-Symbol ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich.

Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben im Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die Sie im Aktivitätenstrom ausführen können.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Beiträge für Fälle oder Fallaufgaben anzeigen	Aktuelle Aktivität im Playbook-Arbeitsbereich, die die im Aktivitätenstrom angezeigten Informationen bestimmt. Scrollen Sie durch die Posts im Abschnitt „Aktivität“, um die Fall- oder Aufgabeninformationen anzuzeigen. Wählen Sie Aus **Fall** Oder **Aufgabe** Oben im Aktivitätenstrom, um Ansichten zu wechseln.
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	Im Abschnitt „Verfassen“: 1. Wählen Sie aus **Arbeitsnotizen** Oder **Kommentare** Aktivität. 2. Geben Sie Informationen in das Textfeld ein. 3. Wählen Sie Aus **Arbeitsnotizen Veröffentlichen** Oder **Kommentare Veröffentlichen** . Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Filtern oder durchsuchen Sie Posts	Wählen Sie das Filtersymbol ( ) Oben im Abschnitt „Aktivität“, um die Filterauswahlen anzuzeigen: • **Beitragstypen:** Wählen Sie die Arten der Posts aus, die angezeigt werden sollen, z. B. Arbeitsnotizen oder Anhänge. • **Feldänderungen:** Wählen Sie nur die Felder aus, für die Sie die Posts anzeigen möchten, in diesen Feldern. • **Gekennzeichnet:** Aktivieren Sie diese Schaltfläche, um die Posts anzuzeigen, die als wichtig gekennzeichnet wurden. • **Filtersätze** : Wählen Sie zwei oder mehr Filter in dieser Liste aus. Wählen Sie das Suchsymbol ( ), um alle Aktivitätenbeiträge zu durchsuchen.
Beiträge sortieren	Wählen Sie das Sortiersymbol ( ), um die Posts nach den neuesten nach den ältesten oder den ältesten nach den neuesten Posts zu sortieren.
Beiträge erweitern und reduzieren	Wählen Sie das Symbol „weitere Optionen“ (•••) Zum erweitern und Reduzieren von Posts: • **Erweitern Sie alle Posts** : Erweitert die Posts, um zusätzliche Details anzuzeigen. • **Reduzieren Sie alle Posts** : Gibt die Posts in ihren vorherigen Status zurück.

Dynamische zugehörige Datensätze in anzeigen Playbook für Serviceanfragen

Sie können die dynamischen zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Playbook-Seitenbereich in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Diese Datensätze ändern sich dynamisch basierend auf dem aktuellen Datensatz oder der aktuellen Playbook-Aktivität.

Zugehörige Datensätze in verwenden Playbook für Serviceanfragen

Sie können die Datensätze in anzeigen, durchsuchen und sortieren **Zugehörige Datensätze** Registerkarte im kontextbezogenen Seitenbereich, nachdem Sie einen Serviceanforderungsdatensatz erstellt haben. Weitere Informationen zum Erstellen eines Datensatzes finden Sie unter Erstellen Sie einen Serviceanforderungsdatensatz mithilfe von Playbooks in digitalen Services für den öffentlichen Sektor .

Die **Zugehörige Datensätze** Auf der Registerkarte werden die zugehörigen Datensätze angezeigt, die sich basierend auf dem Kontext des aktuellen Datensatzes oder der

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

Playbook-Aktivität dynamisch ändern. Die Datensätze, die in angezeigt werden **Zugehörige Datensätze** Die Registerkarte hängt von den folgenden Einstellungen ab:

- Die zugehörigen Datensatzkontexte und -definitionen, die für eine Datensatz- oder Playbook-Aktivität konfiguriert wurden.
- Die Zugriffsberechtigungen des Kundenservice-Mitarbeiters für Daten.

Typen zugehöriger Datensätze

Die zugehörigen Datensätze werden in der Liste als schreibgeschützte Karte angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen. Abhängig von der zugehörigen Datensatzkonfiguration für den Quelldatensatz oder die Playbook-Aktivität können Sie die folgenden Arten von zugehörigen Datensätzen anzeigen:

- Ähnliche Serviceanfragen
- Offene Fallaufgaben
- Zugehörige Arbeitsaufträge
- Blockierte Aufgaben
- E-Mails
- Genehmigungen
- SLAs
- Eskalationen für den Fall oder Kunden

Zugehörige Standarddatensätze

Die folgende Tabelle zeigt die standardmäßigen zugehörigen Datensätze, die auf jedem Playbook-Schritt basieren.

Zugehörige Standarddatensätze

Phase	Playbook-Aktivität	Zugehöriger Standarddatensatz
Nehmen Sie an	Alle Aktivitäten	Ähnliche Serviceanfragen
Prüfung	Überprüfen Sie ähnliche Anforderungen	Ähnliche Serviceanfragen
Prüfung	• Inspizieren und melden • Ergebnisse aufzeichnen	Offene Fallaufgaben
Prozess	• Ressourcen bewerten • Arbeit ausführen	Offene Fallaufgaben
Prozess	Ressourcen genehmigen	Genehmigungen
Entscheidung	Alle Aktivitäten	Offene Fallaufgaben

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

Sie können die Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen, indem Sie den Text in das Suchfeld eingeben oder die Liste filtern, um die Datensätze eines bestimmten Typs anzuzeigen. Sie können eine Karte erweitern, um eine detailliertere Ansicht anzuzeigen, oder die Liste auf einer Unterregisterkarte öffnen. Wenn Sie über die Berechtigung zum Erstellen verfügen, können Sie auch neue zugehörige Datensätze des ausgewählten Typs erstellen.

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht „zugehörige Datensätze“ aufgeführt.

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), die Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, wo Sie den Typ der zugehörigen Datensätze auswählen können, die angezeigt werden sollen. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. Weitere Informationen finden Sie unter Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und die verfügbaren Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Listenansichtssymbol ( ), um die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz anzuzeigen.
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste zugehörige Datensätze ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf

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

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“ (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet.

Zeigen Sie die Menübandinformationen in an Playbook für Serviceanfragen

Sie können die Informationen zum Menüband im kontextbezogenen Seitenbereich in anzeigen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Das Menüband zeigt die wichtigen Informationen zum Fall an, z. B. Servicedatensatzinformationen, Kontaktdetails des Beteiligten und die Fallzeitleiste.

Wählen Sie das Symbol für Datensatzinformationen ( ) Im kontextbezogenen Seitenbereich, um die Informationen zum Menüband anzuzeigen.

Die Informationen zu den Feldern finden Sie im kontextbezogenen Seitenbereich in der folgenden Tabelle.

Menübandfelder für kontextbezogenen Seitenbereich

Feld	Definition
Datensatzinformationen	Felder, Falldatensatznummer, Kurzbeschreibung, Phase, Status, und Adresse.
Übersichtskarte Für Anfordernde Person	Details zum Beteiligten und zum Kontakt für den Fall.
Zeitachse	Chronologische Zusammenfassung der Fallaktivitäten, einschließlich der Fallstatusänderungen und Interaktionen zwischen Service Desk-Mitarbeiter und Kunden. Sie können auch sehen, wie viel Zeit der Service Desk-Mitarbeiter und der Kunde für den Fall aufgewendet haben.
SLAs	Aktive Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für den Fall, einschließlich verbleibender Zeit, SLA-Status und etwaiger Verstöße.

Passen Sie die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in an Playbook für Serviceanfragen

Sie können die Ansicht „zugehörige Datensätze“ in anpassen Playbook für Serviceanfragen.

In der folgenden Tabelle sind die Anpassungsoptionen für die Ansicht „zugehörige Datensätze“ aufgeführt.

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze im kontextbezogenen Seitenbereich an	Symbol für zugehörige Datensätze ( ), die Sie auswählen können, um die Liste der zugehörigen Datensätze anzuzeigen. Zugehörige Datensätze werden als Kartenformat in der Liste angezeigt. Der anfängliche Satz von Datensätzen, die in der Liste angezeigt werden, wird

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

Anpassen der Ansicht „zugehörige Datensätze“ (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
	durch den Datensatztyp bestimmt, den Sie im Filter oben in der Liste auswählen.
Typ des zugehörigen Datensatzes auswählen, der angezeigt werden soll	Filtern Sie oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, wo Sie den Typ der zugehörigen Datensätze auswählen können, die angezeigt werden sollen. Sie können auch den Filter verwenden, um die aktuelle Auswahl anzuzeigen. **1.** Wählen Sie das Filtersymbol ( ) aus. **2.** Wählen Sie einen Datensatztyp aus dem Menü aus. Das Menü enthält die zugehörigen Listen, die für den übergeordneten Datensatz konfiguriert wurden.
Liste der zugehörigen Datensätze durchsuchen	Suchfeld oben in der Liste „zugehörige Datensätze“, um eine Textsuche durchzuführen. Datensätze, die dem Suchtext entsprechen, werden hervorgehoben. **1.** Geben Sie im Suchfeld oben in der Liste zugehörige Datensätze den Suchtext ein. **2.** Wählen Sie das Suchsymbol ( ). **Hinweis:** Das Suchfeld ist ausgegraut, wenn die Suchfunktion für den ausgewählten Typ zugehöriger Datensätze nicht verfügbar ist.
Öffnen Sie einen zugehörigen Datensatz auf einer Unterregisterkarte	Karte in der Liste „zugehörige Datensätze“, mit der Sie den Datensatz auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz öffnen können. Auf der Unterregisterkarte können Sie die Datensatzdetails anzeigen und verfügbare Aktionen ausführen.
Öffnen Sie die zugehörige Datensatzliste in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte	Zeigen Sie die zugehörigen Datensätze in einer Listenansicht auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz an, indem Sie das Symbol für die Unterregisterkarte ( ).
Neuen Datensatz für die ausgewählte zugehörige Liste erstellen	Neuer Datensatz für den Datensatztyp, der derzeit in der Liste zugehörige Datensätze ausgewählt ist. Mit dieser Aktion wird ein neues Datensatzformular auf einer Unterregisterkarte unter dem übergeordneten Datensatz geöffnet. **1.** Wählen Sie das Symbol „Datensatz erstellen“ ( ) Oben in der Liste „zugehörige Datensätze“. **2.** Füllen Sie die Felder im Datensatzformular aus, und wählen Sie aus **Speichern** .

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

Verfolgen Sie Behördenserviceanforderungen mit nach Playbook für Serviceanfragen

Verfolgen Sie alle Serviceanfragen, die Ihnen oder anderen Service Desk-Mitarbeitern in Ihrer Behörde zugewiesen sind, indem Sie verwenden Playbook für Serviceanfragen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent und sn_gsm.service_manager

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall auswählen, wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Eine Konversation der Interaktion zwischen dem Anwender und dem Service Desk-Mitarbeiter der Behörde.
- Die Aktion, die von Seiten des Anwenders ausgeführt werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer und Status.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie Playbook für Serviceanfragen Indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Navigieren Sie zu **Serviceanfragen** Liste und klicken Sie auf **Alle** .
3. Wählen Sie im Abschnitt Serviceanfragen eine Liste aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben wird:

Serviceanforderungslisten

Liste	Beschreibung
Alle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat.
Meine Fälle	Alle Serviceanforderungsfälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen sind.
Meine offenen Elemente	Offene Fälle, die dem Service Desk-Mitarbeiter der Behörde zugewiesen sind.
Nicht zugewiesen für meine Gruppe	Fälle, die zu einer der Gruppen des Service Desk-Mitarbeiters gehören, aber keinem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen wurden.

Unter jeder Liste werden die folgenden Felder angezeigt:

- Anzahl
- Kurzbeschreibung
- Aktionsstatus
- Service
- Beteiligter
- Business
- Geschäftskontakt
- Status
- Adresstyp
- Gemeldet am

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

- Der Behörde zugewiesen
- Zugewiesen an

Eine detaillierte Beschreibung dieser Felder finden Sie unter Formular „Behördendienstleistungsfall“.

Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls

Ein Fall einer Anforderung für einen öffentlichen Service innerhalb eines der drei Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich playbook-Anwendungen können sich während des Erfüllungszyklus in einem von mehreren status befinden.

Fallphasen für öffentliche Serviceanfrage

Ein Fall einer Anforderung für einen öffentlichen Service besteht aus vier Phasen:

- Aufnahme
- Prüfung
- Prozess
- Entscheidung

Wenn ein Fall einer Anforderung für einen öffentlichen Service die oben aufgeführten Phasen durchläuft und zu einer Lösung führt, wird der Fallstatus aktualisiert. Phase und Status sind miteinander verknüpft, wie in der folgenden Tabelle beschrieben.

Fallphasen und -Status für öffentliche Serviceanfragen

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
	Entwurf	Der Fall wurde noch nicht übermittelt, und der Datensatz für den Fall der öffentlichen Serviceanfrage wurde noch nicht erstellt.
Aufnahme Führt den Service Desk-Mitarbeiter an, die Informationen zu sammeln, die zum Erstellen des Falls für öffentliche Serviceanfragen erforderlich sind.	Neu	Der Anfangsstatus für einen neuen öffentlichen Servicefall, der über erstellt wurde Portal für Behördendienstleistungen Oder eines der Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Playbooks. In diesem Status kann ein Service Desk-Mitarbeiter einer Behörde eine der folgenden Aufgaben ausführen: • **Mir zuweisen** : Zuweisen Sie sich den Fall selbst zu. Der Status ändert sich in **Öffnen** . • **Akzeptieren** : Wenn der Fall dem Service Desk-Mitarbeiter von einem Behördenservicemanager zugewiesen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter den Fall akzeptieren oder neu zuweisen. Wenn akzeptiert, ändert sich der Status in **Öffnen** . • **Aktualisieren** : Aktualisieren Sie den Fall.

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

Fallphasen und -Status für öffentliche Serviceanfragen (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		• **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall. • **Löschen** : Fall löschen. In diesem Status kann ein Beteiligter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren** : Aktualisieren Sie den Fall mit zusätzlichen Informationen. • **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall.
	Öffnen	Ein Fall ändert sich von **Neu** Bis **Öffnen** Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter der Behörde den Fall sich selbst zuweist (**Mir zuweisen**), oder akzeptiert einen Fall, der ihnen von einem Behördenservicemanager zugewiesen wurde. In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren** : Aktualisieren Sie den Fall. • **Informationen Anfordern** : Fordern Sie zusätzliche Informationen vom Beteiligten an. Der Fallstatus ändert sich in **Warten Auf Informationen** . • **Lösung Vorschlagen** : Lösung für den Fall vorschlagen. Der Fallstatus ändert sich in **Gelöst** . • **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall. • **Löschen** : Fall löschen.
	Auf Info warten	Zusätzliche Informationen wurden vom Beteiligten angefordert. In diesem Status kann der Beteiligte eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren** : Fügen Sie dem Fall die angeforderten Informationen hinzu. Sobald diese Informationen empfangen wurden, wird der Fall zurück zu verschoben **Öffnen** . • **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall.

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

Fallphasen und -Status für öffentliche Serviceanfragen (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
Überprüfen Ermöglicht dem Service Desk-Mitarbeiter, eine erste Problembehandlung für den Fall durchzuführen, nach ähnlichen oder doppelten Fallanforderungen zu suchen und zu bestimmen, welche Services gerendert werden müssen.	Öffnen	In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • Überprüfen Sie, ob ähnliche oder doppelte Anforderungen vorhanden sind. In diesem Fall kann der Fall direkt in den Fortschritt verschoben werden. • **Fordern Sie eine Inspektion an** : Wenn eine Inspektion angefordert wird, wird der Fallstatus in verschoben **Inspektion wird ausgeführt**
	Inspektion wird durchgeführt	Die Inspektion des Servicestandorts durch einen Außendienstmitarbeiter wird ausgeführt. Nach Abschluss wird der Fall nach verschoben **Prozess** .
	Auf Info warten	Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter zu einem beliebigen Zeitpunkt während der Überprüfungsphase weitere Informationen anfordert, ändert sich der Status des Falls in **Warten Auf Informationen** . In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Fall Öffnen** : Ändern Sie den Fallstatus zurück in **Öffnen** . • **Aktualisieren** : Aktualisieren Sie den Fall. • **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall. • **Löschen** : Fall löschen. In diesem Status kann der Beteiligte eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren** : Fügen Sie dem Fall die angeforderten Informationen hinzu. Sobald der Beteiligte den Fall aktualisiert hat, ändert sich der Status in **Öffnen** . • **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall.
Vorgang	In Arbeit	Der Fallstatus ändert sich in **In Arbeit** Wenn der Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Arbeit Beginnen** . Ein Arbeitsauftrag wird derzeit

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

Fallphasen und -Status für öffentliche Serviceanfragen (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		ausgeführt, um die Anforderung für den öffentlichen Service zu lösen.
	Arbeitszuweisung wird durchgeführt	Ein Arbeitsauftrag wird ausgeführt, und der Service Desk-Mitarbeiter der Behörde löst alle offenen Fallaufgaben, die dem Fall zugeordnet sind.
	Auf Info warten	Der Fall wechselt in den Status Warten auf Informationen, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter auswählt **Informationen Anfordern** Um weitere Informationen von der anfordernden Person anzufordern. Der Service Desk-Mitarbeiter hat während oder nach Arbeiten zur Lösung des Falls weitere Informationen angefordert.
Entscheidung Ermöglicht der anfordernden Person, die Entscheidung des Service Desk-Mitarbeiters zu überprüfen und entweder zu akzeptieren oder abzulehnen.	Bereit für Entscheidung	Der Fall ist bereit für eine Agent-Entscheidung.
	Gelöst	Sobald ein Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode bereitgestellt hat, gibt Lösungshinweise in ein **Lösungsinformationen** Registerkarte und wählt aus **Lösung Vorschlagen** , Der Fallstatus ändert sich von **Warten Auf Informationen** Bis **Gelöst** . Die **Lösungscode** Und **Lösungshinweise** Felder sind obligatorisch, damit ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für den Fall vorschlagen kann. In diesem Status kann der Service Desk-Mitarbeiter eine der folgenden Aktionen ausführen: • **Aktualisieren** : Aktualisieren Sie den Fall • **Fall Schließen** : Schließen Sie den Fall. Ein Fall kann nicht von einem Service Desk-Mitarbeiter oder Agent-Manager geschlossen werden, wenn er sich in diesem Status befindet. In diesem Status kann der Beteiligte eine der folgenden Aktionen ausführen:

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

Fallphasen und -Status für öffentliche Serviceanfragen (Fortsetzung)

Fallphase	Fallstatus	Beschreibung
		• **Lösung Akzeptieren** : Akzeptieren Sie die vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung. Der Fallstatus ändert sich in **Geschlossen** Und eine Umfrage wird angezeigt. • **Lösung Ablehnen** : Vom Service Desk-Mitarbeiter vorgeschlagene Lösung ablehnen. Der Fallstatus ändert sich in **Öffnen** . • **Löschen** : Fall löschen.
	Geschlossen	Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung vorgeschlagen hat, wartet er auf eine Antwort des Beteiligten. • Wenn der Beteiligte auf klickt **Lösung Akzeptieren** , Der Fallstatus ändert sich von **Gelöst** Bis **Geschlossen** . • Wenn der Beteiligte auf klickt **Lösung Ablehnen** , Der Status ändert sich von **Gelöst** Bis **Öffnen** , Und der Service Desk-Mitarbeiter muss eine andere Lösung vorschlagen. Wenn Sie einen Fall als Service Desk-Mitarbeiter oder Agent-Manager schließen, müssen Kommentare zu hinzugefügt werden **Lösungshinweise** Feld. Dies ist nicht erforderlich, wenn ein Kunde einen Fall schließt. Ein Fall kann nicht aktualisiert werden, nachdem er geschlossen wurde.
	Abgebrochen	Die Anforderung für den öffentlichen Service wurde abgebrochen.

Hinweis:
Sie können einen Fall für öffentliche Serviceanfragen nicht bearbeiten, wenn der Status des Falls auf festgelegt ist **Abgeschlossen** Oder **Abgebrochen** .

Mit Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Richten Sie den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich für Ihre Service Desk-Mitarbeiter ein, und erweitern Sie die Arbeitsbereich-UI, damit sie mit Kunden interagieren, Fragen beantworten, Fälle erstellen und Probleme lösen können.

Service Desk-Mitarbeiter von Behörden können die meisten Aufgaben in ausführen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Weitere Informationen zum Einrichten von Konfigurierbarer

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

Arbeitsbereich für CSM, Siehe Richten Sie ein Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Die folgenden Tabellen beschreiben einige der grundlegenden Aufgaben, die Service Desk-Mitarbeiter in ausführen können Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung	Details
Playbooks verwenden	Verwenden Sie die Schritt-für-Schritt-Anweisungen von Playbooks, um Aufgaben abzuschließen und Fälle zu lösen.	Mit Playbooks
Bestimmte Falltypen erstellen	Erstellen Sie einen Fall für einen bestimmten Typ der Anforderung eines Beteiligten.	Erstellen und Lösen von Fallaufgaben
Wissen zur Unterstützung von Fällen nutzen	Suchen Sie nach Wissensartikeln, und hängen Sie sie an Fälle an, oder öffnen Sie Artikel in Unterregisterkarten, um das Lesen zu erleichtern. Melden Sie eine Wissenslücke, wenn Sie keine relevanten Artikel finden können, und erstellen Sie bei aktivierter Berechtigung Artikel direkt aus Fällen.	Wissensartikel suchen und anzeigen Öffnen Sie einen wissensartikel Wissenslücke melden Einen Knowledge Base-Artikel erstellen
Antwortvorlagen verwenden	Reagieren Sie schnell auf Kunden mit unterschiedlichen vordefinierten Informationen.	Verwenden Sie Antwortvorlagen in Playbook für Serviceanfragen

Erstellen und Lösen von Fallaufgaben als Behördendienstmitarbeiter in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Serviceanforderungsfallaufgaben in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Werden automatisch erstellt und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen, wenn jeder Serviceanforderungsfall seinen Lebenszyklus durchläuft. Service Desk-Mitarbeiter von Behörden können diese Fallaufgaben in anzeigen und abschließen (oder sogar eigene Aufgaben erstellen) Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Zeigen Sie vorhandene Serviceanforderungsfallaufgaben in an Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Zeigen Sie in eine Liste der Fallaufgaben an, die einem Serviceanforderungsfall zugeordnet sind, unabhängig davon, ob die Fallaufgabe automatisch oder manuell erstellt wurde Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: sn_GSM.Agency_Manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, oder sn_GSM.Agency_Agent

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

Prozedur

1. Über das Menü Listen im Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar navigieren Sie zu **Serviceanfragen** > **Alle**an.
2. Öffnen Sie den Serviceanfragefall, indem Sie die Fallnummer auswählen.
3. Öffnen Sie im Header zugehörige Liste die zugehörige Liste Aufgaben, indem Sie auswählen **Fallaufgaben** .
   Alle Aufgaben, die diesem Serviceanfragefall zugeordnet sind, werden angezeigt.

Nächste Maßnahme

Um eine Liste aller Serviceanforderungsfallaufgaben anzuzeigen, die einem Service Desk-Mitarbeiter in Ihrer Behörde zugewiesen wurden, navigieren Sie zu **Listen** > **Behördendienstleistungsfälle – Aufgaben** > **Alle**an.

Erstellen Sie in eine Serviceanforderungsfallaufgabe Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Erstellen Sie Fallaufgaben manuell aus Informationen, die Sie aus einem Serviceanfragefall in gesammelt haben Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.Agency_Manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, oder sn_GSM.Agency_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Serviceanforderungsfallaufgabe erstellt, verwendet das System Informationen aus dem Serviceanforderungsfall, um die Felder im Formular „Fallaufgabe“ automatisch auszufüllen. Service Desk-Mitarbeiter können automatisch ausgefüllte Informationen sowie die vom Endanwender gesammelten Daten verwenden, um Serviceanforderungsfallaufgaben zu erstellen. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter eine Fallaufgabe erstellt und gespeichert hat, wird sie in der zugehörigen Liste Fallaufgaben im Formular „Serviceanforderungsfall“ angezeigt.

Prozedur

1. Öffnen Sie den Fall.
2. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Fallaufgaben die Option aus **Neu** .
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Serviceanforderungsfall-Aufgabe“ .
4. Wählen Sie **Speichern**.

Lösen Sie eine Serviceanforderungsfallaufgabe in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Lösen Sie einen Serviceanfragefall in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Nachdem allen Kommentaren oder Arbeitsnotizen einer Serviceanforderungsfallaufgabe alle Informationen hinzugefügt wurden, können Sie die Fallaufgabe als gelöst markieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.Agency_Manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, oder sn_GSM.Agency_Agent

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

Prozedur

1. Navigieren Sie in zum Menü Listen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Sidebar.
2. Über das Menü Listen in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Navigieren Sie zu **Serviceanfragen** > **Alle**an.
3. Öffnen Sie den Serviceanfragefall, indem Sie die Fallnummer auswählen.
4. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Aufgaben die Aufgabennummer aus.
5. Fügen Sie zusätzliche Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzu.
   Die Fallaufgabe kann nicht ohne hinzugefügte Arbeitsnotizen oder Kommentare gelöst werden.
6. Wählen Sie **Speichern**.
7. Wählen Sie **Schließen**.

Erstellen Sie einen Geschäftsdatensatz in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter der Behörde sind, erstellen Sie in einen Geschäftsdatensatz Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Direkt aus einer Serviceanfrage, Interaktion oder einem Fall, wenn ein Incident von einem Beteiligten, einem Unternehmen oder einem Geschäftskontakt gemeldet wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_Agent, sn_GSM.Relationship_Agent oder sn_gsm.service_manager

Prozedur

1. Navigieren Sie zu Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM Und wählen Sie aus **LnterAktionen** > **Alle**an.
2. Wählen Sie die Interaktionsnummer aus, um einen vorhandenen Interaktionsdatensatz zu öffnen, oder wählen Sie das neue Symbol aus  Dient zum Erstellen einer Interaktion.
3. Wählen Sie den Interaktionstyp aus, und weisen Sie die Interaktion einem Anwender zu.
4. **Wahlweise:** Geben Sie eine kurze Beschreibung der Interaktion ein.
5. Wählen Sie **Speichern**.
6. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie Ein Geschäft** Und füllen Sie die Felder aus.
   Weitere Informationen zu den Feldern finden Sie unter Formular „Geschäftsprofil“.
7. Wählen Sie **Absenden**.
   Das Geschäft ist jetzt mit der Interaktion verknüpft, und eine neue Registerkarte mit den Geschäftsdetails wird geöffnet.

Virtual Agent für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

Als Administrator können Sie verwenden Virtual Agent Dient zum Erstellen von Chatbot-Konversationen, die auf Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors zugeschnitten sind.

Mit Virtual Agent Für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich, Die per Abonnement verfügbar ist, können Sie Konversationsthemen erstellen, die Ihre Beteiligten bei Selfservice-Aufgaben unterstützen. Sie können beispielsweise erstellen Virtual Agent Themen, die Beteiligten ermöglichen, Behördenservicefälle einzureichen oder ihnen dabei helfen, relevante Informationen zu behördlichen Vorschriften oder Leistungen zu finden.

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

Als Administratoren oder Themenautoren können Sie eigene anwenderdefinierte Konversationsthemen für den öffentlichen Sektor erstellen. Oder Sie können vorgefertigte Konversationen verwenden, die mit verfügbar sind Virtual Agent Plattform und Kundenservice Virtual Agent Plugin „Konversationen“ (com.sn_csm.virtualagent) und ändern Sie sie für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors.

Wenn Sie Themen erstellen oder ändern, können Sie auch vorgefertigte Komponenten namens verwenden *Themenblöcke* . Diese Blöcke sind Subflows, die Konversationselemente oder allgemeine Aufgaben in einer Konversation ausführen, z. B. Hinzufügen oder Abrufen von Datensätzen. Vorgefertigte Themenblöcke sind im enthalten Virtual Agent Plattform und Kundenservice Konversationen. Themenblöcke ermöglichen es Themenautoren, schnell Standardfunktionen zu hinzuzufügen Virtual Agent Konversationen, die Konversationsdesign und -Wartung vereinfachen.

Die Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Die Anwendung stellt mehrere Themenblöcke bereit, die Sie in Konversationen des öffentlichen Sektors verwenden können:

- Prompt-Service für Beteiligten: Fordert die Beteiligten auf, eine Art von Behördendienst auszuwählen.
- Zusätzliche Mitglieder für den öffentlichen Sektor erstellen: Fordert Beteiligte auf, andere Personen hinzuzufügen, die ein berechtigtes Interesse an einem Problem oder Fall haben.

Um mehr über Themenblöcke und deren Verwendung in zu erfahren Virtual Agent Konversationen, siehe Maximieren der Codewiederverwendung mit Themenblöcken .

Vor dem Bau Virtual Agent Themen für Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors

Vor dem Erstellen Virtual Agent Konversationen überprüfen Sie die folgenden Voraussetzungen und den grundlegenden Prozess für die Arbeit mit vorgefertigten Themen und Themenblöcken in Virtual Agent-Designer.

- Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (Com.sn_csm.virtualagent) für den Zugriff auf vorgefertigte Elemente Kundenservice Konversationen und Themenblöcke.
- Bestimmen Sie die Anwendungsfälle des öffentlichen Sektors für zu erstellende Themen.
- In Virtual Agent-Designer:
  - Vorschau (Test) vorgefertigter Themen und Themenblöcke , Z. B. die Blöcke des öffentlichen Sektors, um zu sehen, wie sie funktionieren. Verwenden Sie **Typ** Filter zum Sortieren der Liste der Elemente, z. B. Themenblöcke, auf der Seite „Themen“.
  - Wenn Sie ein vorgefertigtes Thema oder einen Themenblock verwenden möchten, Duplikat Und Veröffentlichen IT.
  - Fügen Sie dem ursprünglichen (aufrufenden) Thema die entsprechenden Kopien von Themenblöcken, z. B. die Themenblöcke des öffentlichen Sektors, hinzu. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Themenblöcken zu einer Konversation finden Sie unter Fügen Sie einem aufrufenden Thema oder Themenblock einen wiederverwendbaren Themenblock hinzu

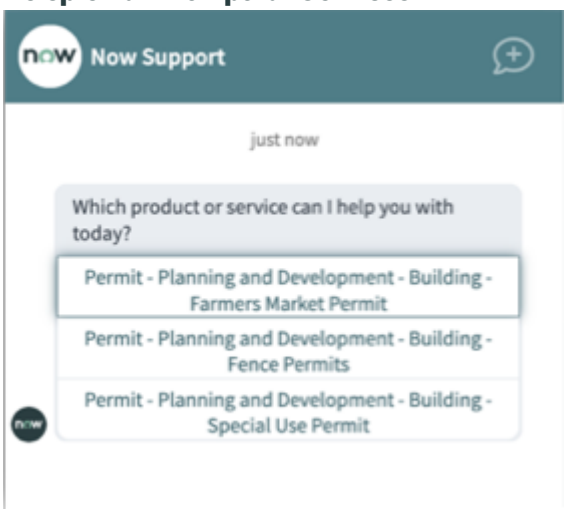
Hinweis:
Sie können beide Themenblöcke des öffentlichen Sektors in einer Konversation verwenden.

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

Prompt-Service für Themenblock des Beteiligten

Verwenden Sie diesen Themenblock in einer Konversation, um Beteiligte zu bitten, einen Service aus einer Liste verfügbarer Behördendienste auszuwählen, z. B. Genehmigungen oder Lizenzen. Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

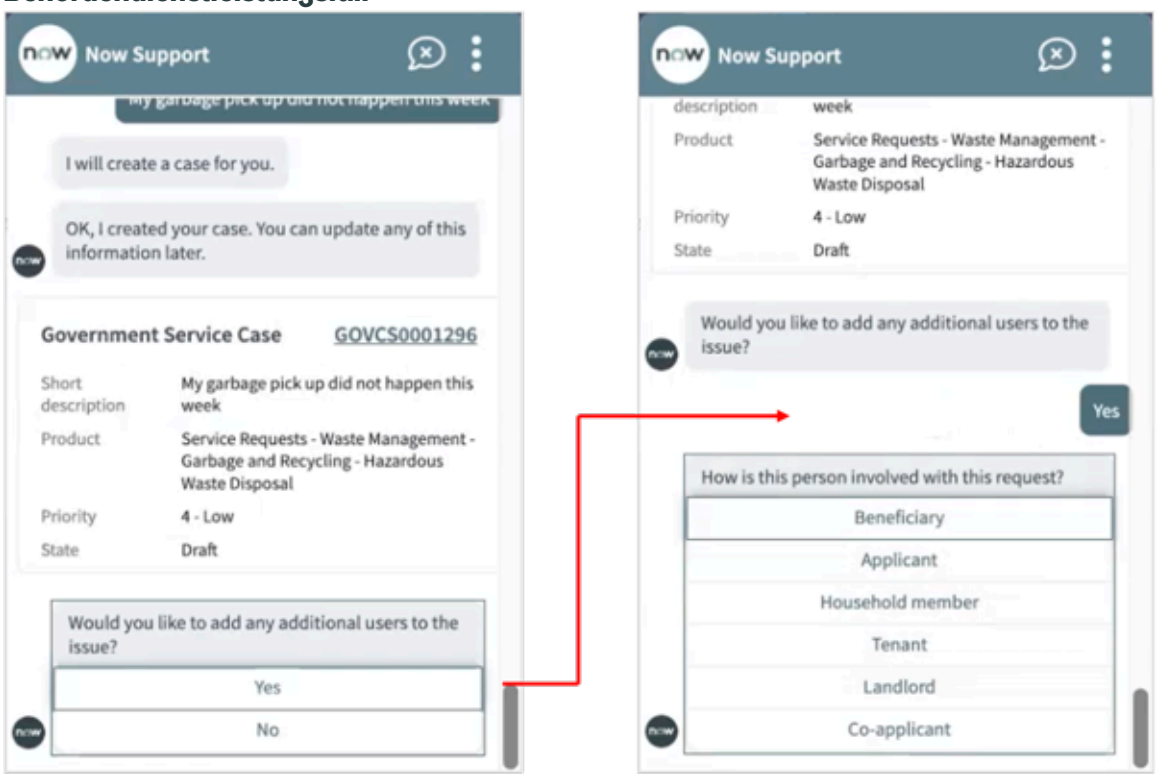
Beispiel für Prompt für Services



Themenblock „zusätzliche Mitglieder für öffentlichen Sektor erstellen“

Verwenden Sie diesen Themenblock, damit Ihre Beteiligten andere Personen angeben können, z. B. Familienmitglieder oder andere autorisierte Personen, die einen Fall oder ein Problem anzeigen können. Aktivieren Sie das Plugin „Kundenservice Virtual Agent Conversations“ (com.sn_csm.virtualagent), um diesen Themenblock zu verwenden.

Beispiel für Aufforderungen zum Hinzufügen von Mitgliedern zu einem Behördendienstleistungsfall



Automatische Übersetzung

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

Wenn Sie diesen Themenblock in einer Konversation verwenden, geben Sie die Eingabeparameter vom ursprünglichen (aufrufenden) Thema bis zum Themenblock an.

Eingabeparameter für zusätzliche Mitglieder des öffentlichen Sektors

Parameter	Beschreibung
Fall_ID	sys_ID des erstellten Falldatensatzes für den öffentlichen Sektor.
case_type	Erweiterung des Basisservice für den öffentlichen Sektor.

Mobile Agent Experience für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Wenn Sie ein Behördenmitarbeiter sind, können Sie verwenden Mobile Agent App auf Ihrem Mobilgerät zum Erstellen, Aktualisieren und Überwachen des Status von nicht-Notfallserviceanforderungen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung. Sie können auch einen Überblick über Ihre Falllast erhalten, einschließlich Ihrer neuen und aktiven Fälle.

Verwenden Sie Mobile Agent Um Ihre Falldetails zu überprüfen und Ihre Fallaufgaben abzuschließen. Mit der Rolle eines Service Desk-Mitarbeiters für Behörden können Sie die App für die folgenden Aufgaben verwenden:

- Verschaffen Sie sich einen schnellen Überblick über Ihre Falllast.
- Fügen Sie den Fällen Kommentare oder Arbeitsnotizen hinzu.
- Überprüfen Sie Ihre Falldetails, den Aktivitätenstrom und zugehörige Informationen, z. B. Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), Fallaufgaben und zugehörige Fälle.
- Bearbeiten Sie Fallinformationen.
- Schließen Sie Fallaufgaben ab.

Das folgende Video hebt einige der Funktionen von hervor ServiceNow® Mobile Agent App. Einführung in mobile ServiceNow-Apps.

Hinweis:
Zur Verwendung von Mobile Agent, Die erforderlichen Plugins müssen von einem Administrator aktiviert werden. Wenn Sie Administrator sind, lesen Sie unter Konfigurieren Mobile Agent Für Playbook für Serviceanfragen Um Informationen zum Konfigurieren von abzurufen Mobile Agent. Anweisungen zu den ersten Schritten mit der App, nachdem ein Administrator diese Einstellungen konfiguriert hat, finden Sie unter Get started with the Customer Service mobile application .

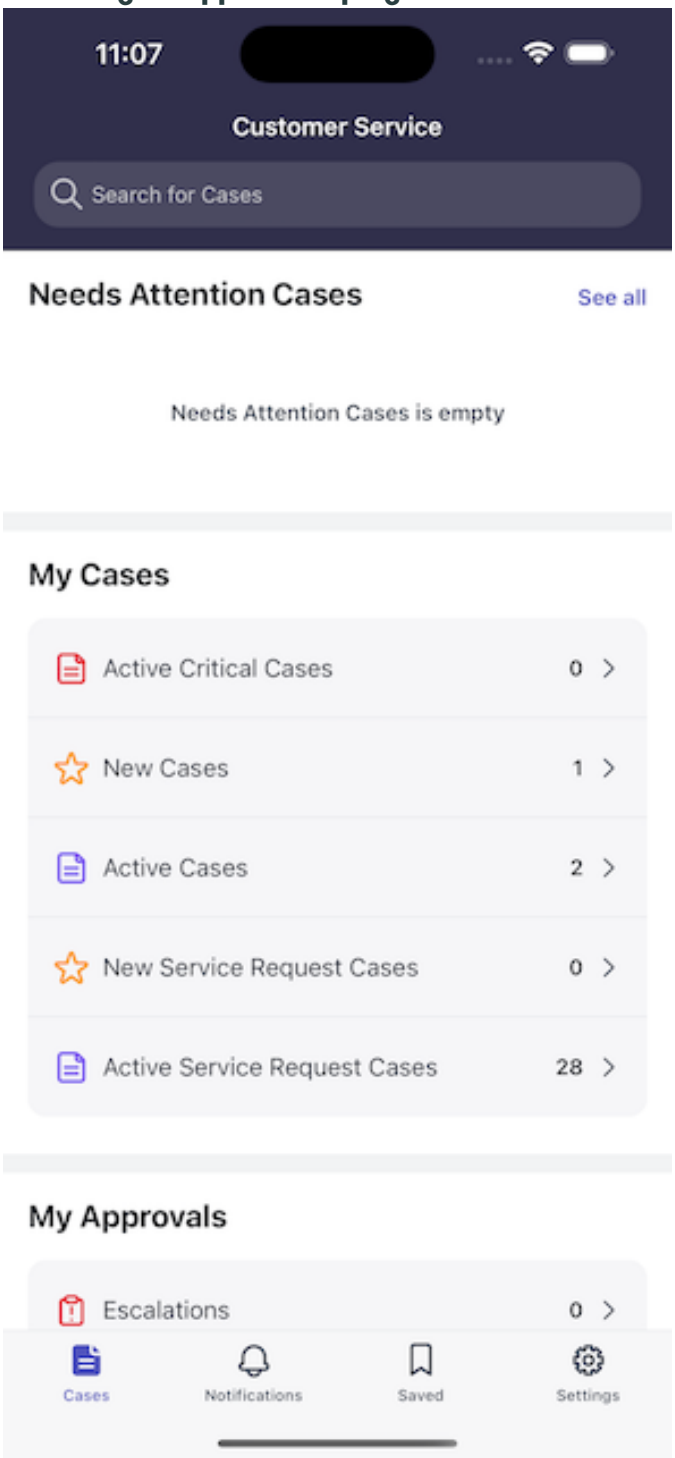
Mobile Agent Homepage

Wenn Sie öffnen Mobile Agent Und melden Sie sich an, wird ein Applet-Startprogramm mit allen Applets angezeigt, die für dieses Startprogramm konfiguriert sind.

Das folgende Beispiel zeigt die Homepage von Mobile Agent, Der eine Übersicht über Fälle anzeigt.

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

Mobile Agent Applet-Startprogramm für Service Desk-Mitarbeiter



Das Applet-Startprogramm enthält alle Applets, die Sie zum Bearbeiten oder Lösen von Serviceanforderungsfällen benötigen. Sie haben Zugriff auf die folgenden Applets:

Neue Serviceanfragefälle	Alle Serviceanforderungsfälle, die Ihnen in zugewiesen sind **Neu** status.
Aktive Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die Sie Zugriff haben, die aber nicht gelöst oder abgebrochen wurden, einschließlich der Fälle in **Öffnen** , **Warten Auf Informationen** , Und **Gelöst** status.

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

Neue Informationsanforderungsfälle	Alle Serviceanforderungsfälle, die Ihnen in zugewiesen sind **Neu** status.
Aktive Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die Sie Zugriff haben, die aber nicht gelöst oder abgebrochen wurden, einschließlich der Fälle in **Öffnen** , **Warten Auf Informationen** , Und **Gelöst** status.

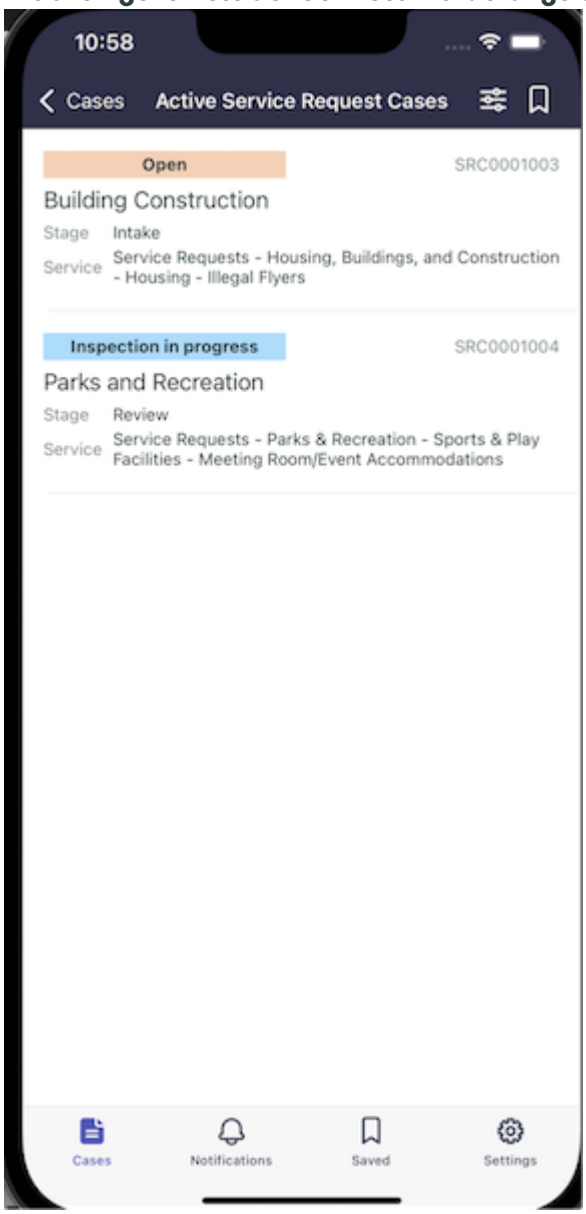
Um ein Applet zu starten, wählen Sie es in der App aus.

Applets und Karten

Jedes Applet im Applet-Startprogramm-Bildschirm zeigt die Datensätze an, die der Applet-Funktion entsprechen. Wenn Sie auf das Applet „aktive Serviceanfragen“ tippen, wird beispielsweise eine Liste aller aktiven Serviceanforderungsfall-Datensätze angezeigt.

Das folgende Beispiel zeigt eine Serviceanforderungskartenansicht mit einer Liste aller aktiven Serviceanforderungsfall-Datensätze.

Mobile Agent Liste der Serviceanforderungsfall-Karten



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

Die Fälle in der Liste werden als Karten angezeigt, und der Status des Falls wird oben auf der Karte angezeigt. Weitere Informationen zu den fallstatus finden Sie unter Lebenszyklus eines öffentlichen Servicefalls.

Wählen Sie eine Karte aus, um die Details des Falldatensatzes anzuzeigen. Sie können beispielsweise die Fallaktivität, zugehörige Listen und Falleskalationen anzeigen, falls vorhanden.

Sie können die Liste der Fälle einschränken oder sortieren, indem Sie das Filtersymbol verwenden ().

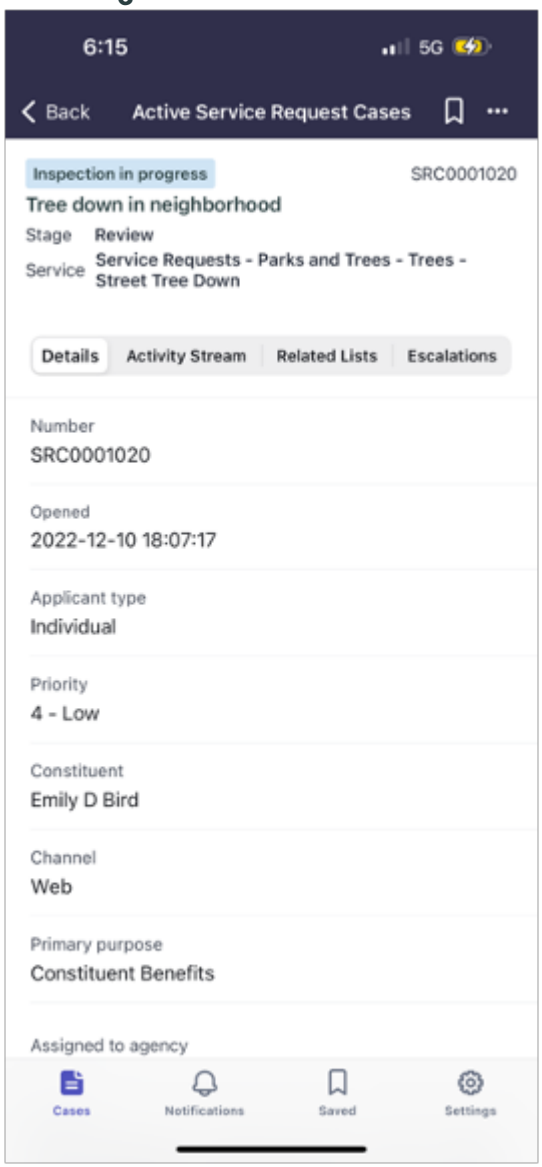
Serviceanforderungsfall-Karten in Mobile Agent App

Die Fallkarten in Mobile Agent App zeigt Informationen an, die ähnlich sind, wie Sie sehen würden, wenn Sie einen Fall in anzeigen würden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Eine vollständige Liste der Felder für Serviceanforderungsfälle und deren Beschreibungen finden Sie unter Service Anforderung Fallformular.

Das folgende Beispiel zeigt die Kartenansicht „Falldetails“. In dieser Ansicht können Sie die Fallnummer, das Datum der Fallöffnung, den Anwendungstyp, die Priorität, den Beteiligten, Kanal, primärer Zweck und welche Behörde dem Fall zugewiesen ist.

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

Mobile Agent Detailkarte für Serviceanforderungsfall

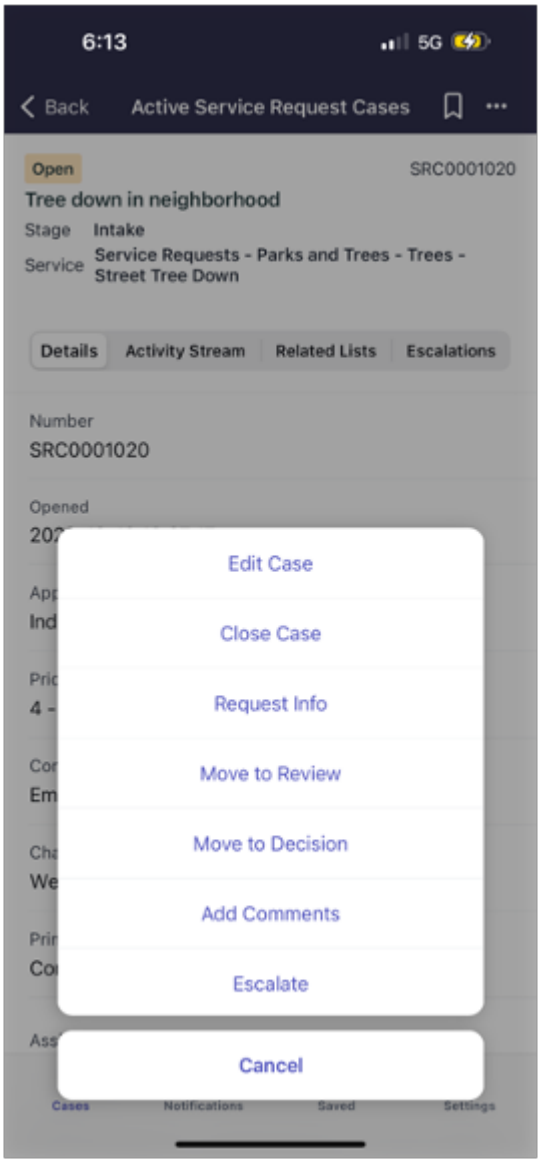


Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie in verschiedene Aktionen für Serviceanforderungsfälle ausführen Mobile Agent App von innerhalb der Fallkarten. In der Falldetailansicht können Sie das Symbol „weitere Aktionen“ ( ), um eine Liste von Aktionen anzuzeigen, und wählen Sie die Schaltfläche zurück, um zur Datensatzliste zurückzukehren. Diese Aktionen umfassen:

- Bearbeiten des Falls.
- Fall wird geschlossen.
- Fordert weitere Informationen vom Beteiligten oder Kontakt an.
- Verschieben des Falls zur Überprüfung.
- Verschieben des Falls direkt zu einer Entscheidung.
- Kommentare werden hinzugefügt.
- Der Fall wird eskaliert.

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

Das folgende Beispiel zeigt die Liste der Aktionen, die Sie für einen Serviceanforderungsfall ausführen können.



Für weitere Informationen zu den Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters in Mobile Agent App, siehe Mit Mobile Agent Zum Ausführen von Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben.

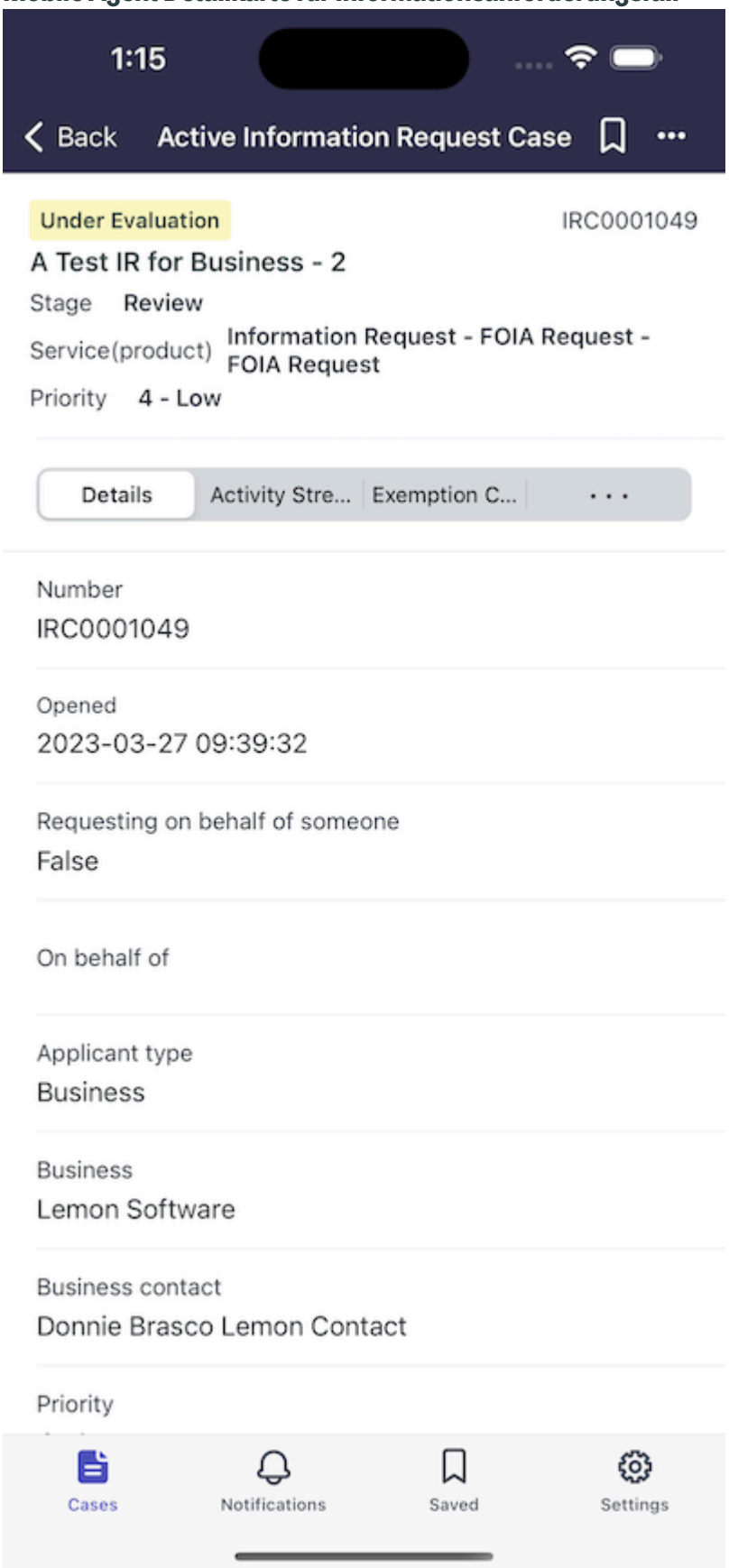
Informationsanforderungsfallkarten in Mobile Agent

Die Fallkarten in Mobile Agent Zeigen Sie Informationen an, die ähnlich sind, wie Sie sehen würden, wenn Sie einen Fall in anzeigen würden Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM. Eine vollständige Liste der Felder für Informationsanforderungsfälle und deren Beschreibungen finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“.

Das folgende Beispiel zeigt die Kartenansicht „Falldetails“. In dieser Ansicht können Sie die Fallnummer, das Datum der Fallöffnung, den Anwendungstyp, die Priorität, den Kontakt, Kanal, primärer Zweck und welche Behörde dem Fall zugewiesen ist.

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

Mobile Agent Detailkarte für Informationsanforderungsfall



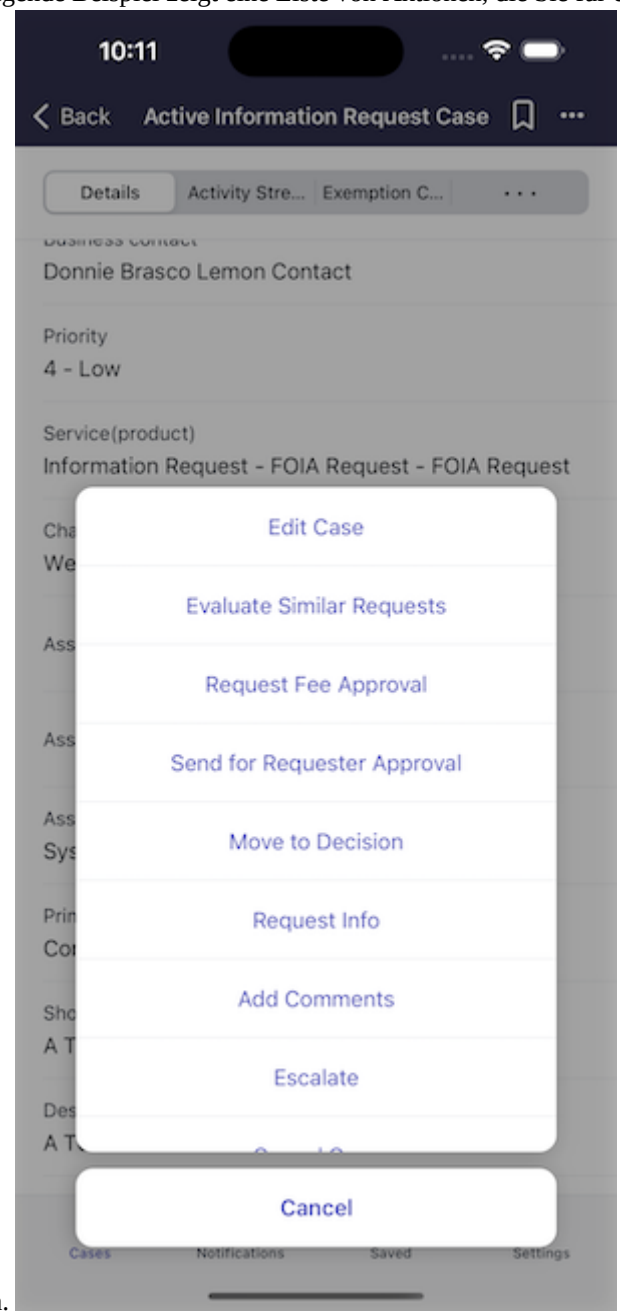
Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie im verschiedene Aktionen für Informationsanforderungsfälle ausführen Mobile Agent Von innerhalb der Fallkarten. In

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

der Falldetailansicht können Sie das Symbol „weitere Aktionen“ ( ), um eine Liste von Aktionen anzuzeigen, und wählen Sie die Schaltfläche zurück, um zur Datensatzliste zurückzukehren. Diese Aktionen umfassen:

- Bearbeiten des Falls.
- Fall wird geschlossen.
- Fordert weitere Informationen von der anfordernden Person an.
- Gebührengenehmigungen werden angefordert.
- Auswertung ähnlicher Informationsanforderungen.
- Verschieben des Falls direkt zu einer Entscheidung.
- Kommentare werden hinzugefügt.
- Der Fall wird eskaliert.

Das folgende Beispiel zeigt eine Liste von Aktionen, die Sie für einen Informationsanforderungsfall ausführen können.



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

Für weitere Informationen zu den Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters in Mobile Agent, Siehe Mit Mobile Agent Zum Ausführen von Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben.

Navigationsleiste

Die Navigationsleiste wird unten auf dem Bildschirm der mobilen App angezeigt. Diese Leiste enthält die folgenden Registerkarten:

Fälle

Zeigt die Hauptfallseite an. Verwenden Sie dieses Applet-Startprogramm, um auf die Fallmanagement-Funktionalität zuzugreifen.

Gespeichert

Zeigt die gespeicherten Fälle oder Falllisten an.

Einstellungen

Verwaltet Einstellungen für die mobile Anwendung.

Zugehörige Listen in Mobile Agent

Sie können über die Falldetails auf die zugehörigen Listen zugreifen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind.

Zugehörige Listen in der Mobile Agent-App

Zugehörige Liste	Beschreibung
Arbeitsaufträge	Liste der Arbeitsaufträge, die für diesen Fall erstellt wurden. Sie müssen das Plugin „Außendienst-Management“ (com.snc.work_Management) installieren, um die Arbeitsaufträge anzuzeigen.
Fallaufgaben	Zeigt eine Liste von Fallaufgaben an. Sie können die folgenden Informationen für die Fallaufgaben in dieser Liste anzeigen: • Status • Zahl • Betreff • Zugewiesen an • Priorität
SLAs	Zeigt eine Liste der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) für einen Fall an. Die folgenden Informationen für SLAs sind in dieser zugehörigen Liste enthalten: • Aufgabe • SLA-Stufe • SLA-Definition

Automatische Übersetzung

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

Zugehörige Listen in der Mobile Agent-App (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
	• Tatsächlich verstrichener Prozentsatz • Tatsächlich verstrichene Zeit
Blockierte Aufgaben	Liste der blockierenden Aufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass Sie Fortschritte in Richtung einer Falllösung machen.
Zugehörige Parteien	Liste der zugehörigen Parteien, z. B. die Kontakte oder Beteiligten, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Verwandte Fälle	Zeigt eine Liste der zugehörigen Fälle für einen Fall an. Sie können die folgenden Informationen für die zugehörigen Fälle anzeigen, die in dieser Liste enthalten sind: • Fallnummer • Status • Kurzbeschreibung • Kontakt Wählen Sie einen zugehörigen oder untergeordneten Fall aus, um die zusätzlichen Details im Fallformular anzuzeigen.
Angehängte Wissensartikel	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung an den Fall angehängt wurden.
Dokumente	Liste der angehängten Dokumente für den Fall.

Mit Mobile Agent Zum Ausführen von Service Desk-Mitarbeiter-Aufgaben

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter der Behörde sind, können Sie Ihre Fälle verwalten und mit Echtzeit-Updates auf Ihrem Mobilgerät erhalten Mobile Agent.

Mit Mobile Agent, Sie können Routineaktionen und Genehmigungen jederzeit und überall von Ihrem Mobilgerät aus ausführen. In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie mit ausführen können Mobile Agent

Ob Sie einen Serviceanfragefall selektieren oder eine Informationsanforderung erfüllen.

Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters für Behörden

Agent-Aufgabe	Schritte
Zeigen Sie einen Fall an	Zeigen Sie die Details eines Falls an, und bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder Aktionen ergreifen müssen.

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

Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters für Behörden (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
	1. Wählen Sie in der unteren Navigationsleiste aus **Fälle** . 2. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen Fall zu erstellen oder auszuwählen **Aktiv** Um eine Liste der aktiven Serviceanfragefälle anzuzeigen. 3. Wählen Sie einen Fall aus, um seine Details anzuzeigen. 4. Bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder andere Aktionen ergreifen müssen. Wenn dies der Fall ist, führen Sie eine der Aufgaben in dieser Tabelle aus. Für Details zum Anzeigen eines Falls in Mobile Agent, Siehe Verfolgen Sie Behördenserviceanforderungen mit dem nach Mobile Agent App.
Fall bearbeiten	1. Öffnen Sie in der Liste Serviceanfragen einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ () Und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Den Fall** . Details zu den Fallfeldern finden Sie unter Service Anforderung Fallformular.
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	1. Öffnen Sie in der Liste Serviceanfragen einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ () Und wählen Sie aus **Fügen Sie Kommentare Hinzu** . 3. In **Arbeitsnotizen** Oder **Zusätzliche Kommentare** Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall hinzu. Sie können Kommentare auch über die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe des Aktivitätenstroms in Mobile Agent.

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

Aufgaben des Service Desk-Mitarbeiters für Behörden (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Lösung für einen Fall vorschlagen	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Lösung Vorschlagen** . 2. In **Lösungscode** Und **Lösungshinweise** Fügen Sie den Code und die Notizen hinzu, die Sie als Lösung zum Lösen des Falls vorschlagen, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
Weitere Informationen anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Informationen Anfordern** . 2. In **Zusätzliche Kommentare** Feld weitere Kommentare zur Anforderung hinzufügen.
Fall eskalieren	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Eskalieren** . 2. In **Eskalationen** Dialogfeld: Geben Sie die Details der Eskalation ein.
Zeigen Sie Eskalationen an	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm die aus **Eskalationen** Applet. 2. Zeigen Sie eine Liste der Eskalationen für diesen Fall an, falls vorhanden.
Einen Fall schließen	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Fall Schließen** . 2. In **Lösungscode** Und **Lösungshinweise** Geben Sie den Code und Ihre Notizen zur Lösung des Falls ein.

Informationsanforderungs-Agent-Aufgaben

Agent-Aufgabe	Schritte
Zeigen Sie einen Fall an	Zeigen Sie die Details eines Falls an, und bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder Aktionen ergreifen müssen.

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

Informationsanforderungs-Agent-Aufgaben (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
	1. Wählen Sie in der unteren Navigationsleiste aus **Fälle** . 2. Wählen Sie Aus **Neu** Um einen Fall zu erstellen oder auszuwählen **Aktiv** Um eine Liste der aktiven Serviceanfragefälle anzuzeigen. 3. Wählen Sie einen Fall aus, um seine Details anzuzeigen. 4. Bestimmen Sie, ob Sie Änderungen vornehmen oder andere Aktionen ergreifen müssen. Wenn dies der Fall ist, führen Sie eine der Aufgaben in dieser Tabelle aus. Für Details zum Anzeigen eines Falls in Mobile Agent, Siehe Informationsanforderungen mit nachverfolgen Mobile Agent.
Fall bearbeiten	1. Öffnen Sie in der Liste Informationsanforderungen einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Bearbeiten Sie Den Fall** . Details zu den Fallfeldern finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“.
Kommentare zu einem Fall hinzufügen	1. Öffnen Sie in der Liste Informationsanforderungen einen Fall. 2. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Fügen Sie Kommentare Hinzu** . 3. In **Arbeitsnotizen** Oder **Zusätzliche Kommentare** Fügen Sie Ihre Arbeitsnotizen oder Kommentare zum Fall hinzu. Sie können Kommentare auch über die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter Mithilfe des Aktivitätenstroms in Mobile Agent.

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

Informationsanforderungs-Agent-Aufgaben (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Lösung für einen Fall vorschlagen	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Lösung Vorschlagen** . 2. In **Lösungscode** Und **Lösungshinweise** Fügen Sie den Code und die Notizen hinzu, die Sie als Lösung zum Lösen des Falls vorschlagen, und wählen Sie dann aus **Übermitteln** .
Weitere Informationen anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Informationen Anfordern** . 2. In **Zusätzliche Kommentare** Feld weitere Kommentare zur Anforderung hinzufügen.
Fall eskalieren	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Eskalieren** . 2. In **Eskalationen** Dialogfeld: Geben Sie die Details der Eskalation ein.
Zeigen Sie Eskalationen an	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm die aus **Eskalationen** Applet. 2. Zeigen Sie eine Liste der Eskalationen für diesen Fall an, falls vorhanden.
Ähnliche Anforderungen auswerten	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Bewerten Sie ähnliche Anforderungen** . 2. In **Eskalationen** Dialogfeld: Geben Sie die Details der Eskalation ein.
Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden** . 2. In **Zur Genehmigung durch anfordernde Person senden** Dialogfeld: Geben Sie die Details der Eskalation ein.

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

Informationsanforderungs-Agent-Aufgaben (Fortsetzung)

Agent-Aufgabe	Schritte
Gebührengenehmigung anfordern	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Gebührengenehmigung Anfordern** . 2. In **Eskalationen** Dialogfeld: Geben Sie die Details der Eskalation ein.
Zeigen Sie Die Ausnahmeprüfliste An	1. Wählen Sie im Applet-Startprogramm die aus **Ausnahmeprüfliste** Applet. 2. Überprüfen Sie die Liste der Ausnahmen gemäß dem Freedom of Information Act (FOIA) oder Public Records Act, und wählen Sie gegebenenfalls eine oder mehrere Ausnahmen aus.
Einen Fall schließen	1. Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Fall Schließen** . 2. In **Lösungscode** Und **Lösungshinweise** Geben Sie den Code und Ihre Notizen zur Lösung des Falls ein.
Brechen Sie einen Fall ab	Tippen Sie auf das Symbol „weitere Aktionen“ ( ) Und wählen Sie aus **Fall Abbrechen** .

Mithilfe des Aktivitätenstroms in Mobile Agent

Wenn Sie ein Service Desk-Mitarbeiter der Behörde sind, können Sie über die Fallkarte in auf den Aktivitätenstrom zugreifen Mobile Agent. Sie können auch mit anfordernden Personen kommunizieren und interne Notizen zur Arbeit an einem Datensatz machen, was bedeutet, dass Sie Informationen effizienter weitergeben und nachverfolgen können.

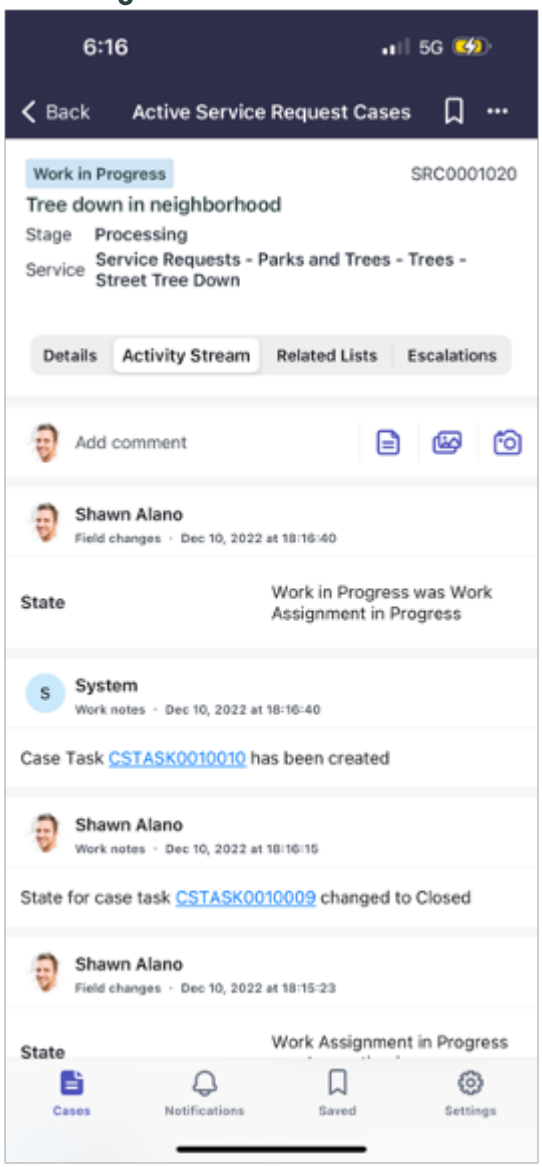
Mithilfe des Aktivitätenstroms

Als Service Desk-Mitarbeiter können Sie den Aktivitätenstrom verwenden, um mit Beteiligten zu kommunizieren und die Informationen in einem Datensatz nachzuverfolgen. Sie können auf den Aktivitätenstrom zugreifen, indem Sie die zugehörige Liste „Aktivitätenstrom“ auswählen.

Das folgende Beispiel zeigt die Aktivitätsinformationsansicht für einen Datensatz in Mobile Agent.

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

Mobile Agent Aktivitätenstrom



Agent-Aufgaben im mobilen Aktivitätenstrom

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben aufgeführt, die Sie im Aktivitätenstrom in ausführen können Mobile Agent.

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben

Aufgabe	Beschreibung
Zeigen Sie Kommentare, Anhänge oder Fallaufgaben für den Fall an	Scrollen Sie durch den Abschnitt „Aktivitätenstrom“, um alle Kommentare, Anhänge und Fallaufgaben anzuzeigen, die dem Service- oder Informationsanforderungsfall zugeordnet sind.

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

Kundenservice-Mitarbeiter-Aufgaben (Fortsetzung)

Aufgabe	Beschreibung
Arbeitsnotizen oder Kommentare hinzufügen	1. Wählen Sie Aus **Fügen Sie einen Kommentar hinzu** . 2. Fügen Sie im Abschnitt Verfassen die Informationen dem Textfeld hinzu. 3. (Optional) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Kommentar oder die Arbeitsnotiz öffentlich sichtbar zu machen. 4. Wählen Sie Aus **Veröffentlichen** . Der Beitrag wird dem Abschnitt „Aktivität“ hinzugefügt. Interne Arbeitsnotizen sind privat und nur für andere Service Desk-Mitarbeiter sichtbar. Externe Kommentare sind für Service Desk-Mitarbeiter und anfordernde Personen sichtbar.
Fügen Sie Fotos oder Anhänge hinzu	• Wählen Sie das Dokumentsymbol ( ), um ein Dokument an den Fall anzuhängen. • Wählen Sie die Kamera aus Symbol zum Aufnehmen eines Fotos, das an den Fall angehängt werden soll. • Wählen Sie das Galeriesymbol ( ), um ein vorhandenes Foto an den Fall anzuhängen.

Verfolgen Sie Behördenserviceanforderungen mit dem nach Mobile Agent App

Verfolgen und zeigen Sie die Details aller Serviceanfragen an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie verwenden ServiceNow Mobile Agent App.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.Agency_Manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, oder sn_GSM.Agency_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall in auswählen Mobile Agent Anwendung wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer, Priorität und Status.
- Ein Datensatz der Interaktion zwischen dem Anwender und dem Service Desk-Mitarbeiter der Behörde.

Automatische Übersetzung

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

- Die Aktion, die von Seiten des Anwenders ausgeführt werden muss, z. B. das Akzeptieren oder Ablehnen einer Lösung.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Mobile Agent App.
2. Unter **Meine Fälle** , Wählen Sie aus Einer der Applet S In der folgenden Tabelle .

Liste Der Serviceanfrage-Applets

Applets	Beschreibung
Neue Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter in Zugriff hat **Neu** status.
Aktive Serviceanfragefälle	Alle Serviceanfragefälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat, die noch nicht gelöst oder abgebrochen wurden. Diese Fälle Könnte sein In **Öffnen** , **Warten Auf Informationen** , Oder **Gelöst** status.

3. Wählen Sie den Serviceanfragefall aus, den Sie W ANT Um weitere Details für anzuzeigen.
   Eine detaillierte Beschreibung der Felder für Serviceanforderungsfälle finden Sie unter Service Anforderung Fallformular.

Informationsanforderungen mit nachverfolgen Mobile Agent

Verfolgen und zeigen Sie die Details aller Informationsanforderungen an, die Ihnen zugewiesen sind, indem Sie verwenden Mobile Agent Auf Ihrem Mobilgerät.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_GSM.Agency_Manager, sn_gsm.government_service_manager, sn_GSM.constituent_Agent, sn_GSM.Business_Agent, sn_GSM.Agency_constituent_Agent, oder sn_GSM.Agency_Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Fall in auswählen Mobile Agent App wird ein Formular mit den folgenden Abschnitten geöffnet:

- Die Falldetails, einschließlich Fallnummer, Priorität und Status.
- Ein Datensatz der Interaktion zwischen dem Anwender und dem Informationsanforderungsfall-Agent.
- Die Aktion, die von Seiten des Anwenders ausgeführt werden muss, z. B. Akzeptieren oder Ablehnen eines Fallergebnisses.
- Alle angehängten Dateien.

Prozedur

1. Öffnen Sie ServiceNow Mobile Agent.
2. Unter **Meine Fälle** , Wählen Sie eines der Applets in der folgenden Tabelle aus.

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

Applet-Liste Für Informationsanforderung

Applets	Beschreibung
Neue Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter im Zugriff hat **Neu** status.
Aktive Informationsanforderungsfälle	Alle Informationsanforderungsfälle, auf die der Service Desk-Mitarbeiter Zugriff hat, die nicht gelöst oder abgebrochen wurden. Diese Fälle können sich in befinden **Öffnen** , **Warten Auf Informationen** , Oder **Gelöst** status.

3. Wählen Sie den Informationsanforderungsfall aus, für den Sie weitere Details anzeigen möchten. Eine detaillierte Beschreibung der Felder für Informationsanforderungsfälle finden Sie unter Formular „Informationsanforderungsfall“.

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

Wenn Sie eine Agent-Rolle innehaben, können Sie die Falldetails zusammenfassen und die Falllösungshinweise mit generieren Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung.

Fassen Sie die Falldetails zusammen, damit Sie den Fallkontext schneller verstehen können. Diese Zusammenfassungen sind nützlich für langjährige oder komplexe Fälle, die mehrere Konversationen zwischen Service Desk-Mitarbeitern und Beteiligten umfassen.

Generieren Sie die Falllösungshinweise, um Fälle schneller abzuschließen. Wenn Sie bereit sind, einem Beteiligten eine Lösung vorzuschlagen oder eine Entscheidung über seine Anwendung zu übermitteln, kann diese Funktion Lösungshinweise generieren und sie dem Fallformular hinzufügen. Die Lösungshinweise enthalten auch den Kontext zur Falllösung für andere Service Desk-Mitarbeiter, die möglicherweise auf ähnliche Probleme oder Fälle stoßen.

Generieren Sie eine Zusammenfassung des Virtual Agent-Chatverlaufs und der Chat-Konversation zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden, indem Sie die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in verwenden Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung.

Synthetisieren und fassen Sie Informationen aus mehreren KBS zusammen, um relevante Antworten in einem Konversationsformat mit demPlugin Now Assist KI-Suche für CSM Workspace bereitzustellen. Diese Kompetenz bietet umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten auf eine Suche im CSM-Arbeitsbereich und kann eine Liste möglicher Ergebnisse durch ein eingängiges Konversationsergebnis ersetzen.

Kompetenzen

Die Now Assist für DDöB Die Anwendung enthält die Kompetenzen der generativen KI, mit denen Ihre Service Desk-Mitarbeiter den Fallkontext verstehen können, damit sie dem Beteiligten Lösungen vorschlagen oder eine Anwendung schneller genehmigen können.

Fallzusammenfassung

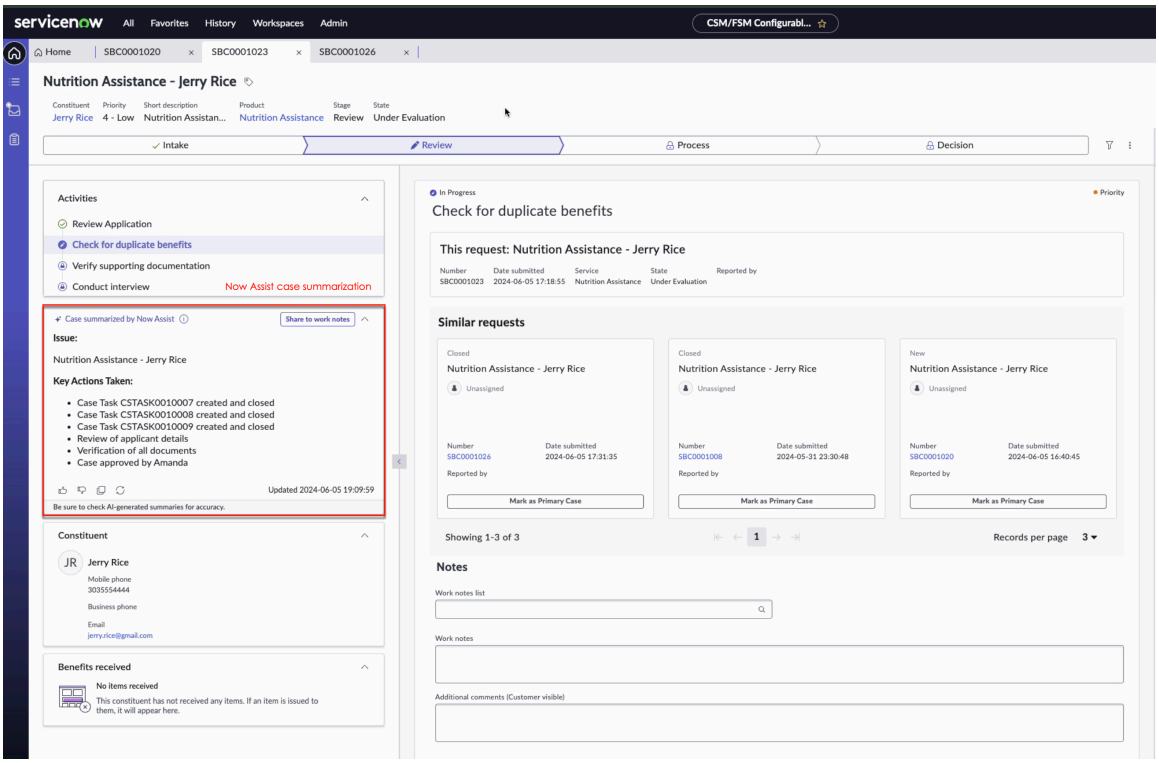
Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung eines öffentlichen Servicefalls bereit, einschließlich des Problems und der ergriffenen Aktionen. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung eines Falls generieren, um den Fallkontext zu verstehen, die

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

Zusammenfassung so aktualisieren, dass sie die neuesten Updates für den Fall enthält, und die Zusammenfassung in den Arbeitsnotizen des Falls veröffentlichen.

Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert eine Fallzusammenfassung und zeigt sie über dem Aktivitätenstrom an. Die Zusammenfassung enthält die Informationen, die der Service Desk-Mitarbeiter in die folgenden Falldatensatzfelder eingibt:

- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Arbeitsnotizen
- Zusätzliche Anmerkungen
- E-Mail
- Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)



Chat-Zusammenfassung

Stellt einem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung der eines Kunden bereit Virtual Agent Chat-Verlauf, Chat-Verlauf für Servicemitarbeiter und Interaktionsverlauf. Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Zusammenfassungen anzeigen oder erstellen:

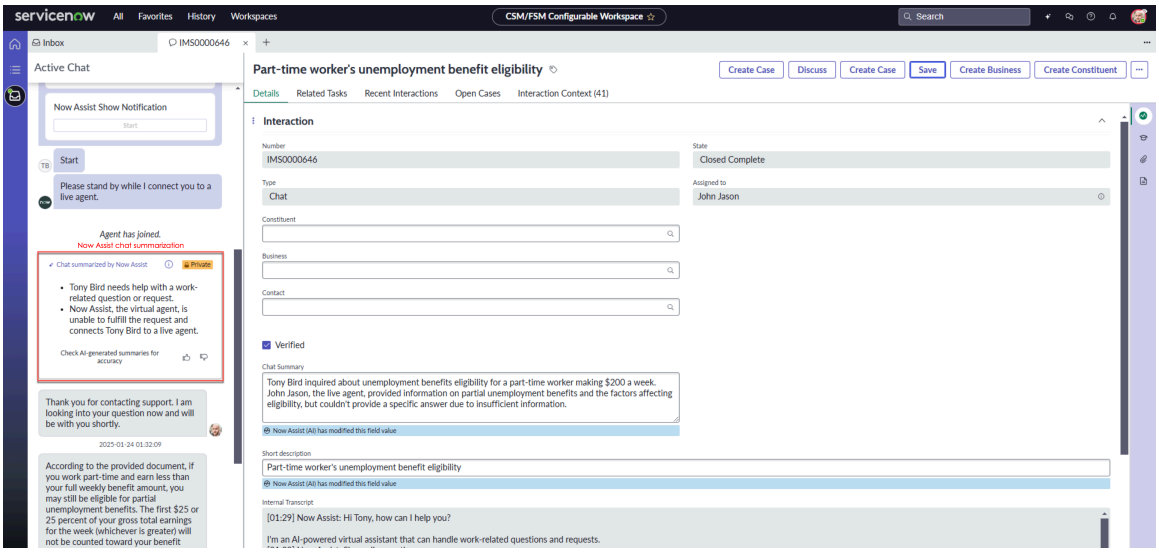
- Virtual Agent Zusammenfassung der Chat-Übergabe: Fasst die Konversation zusammen, wann Virtual AgentÜbergibt einen Chat an einen Servicemitarbeiter und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“ an. Ein Service Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die von einem Kunden ausgeführt wurden, bevor er mit einem Servicemitarbeiter interagiert.
- Zusammenfassung der Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter: Fasst die Konversation zusammen, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt , und zeigt die Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“ an. Ein Service

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

Desk-Mitarbeiter kann eine Zusammenfassung der Aktionen anzeigen, die ein Kunde vor der Übergabe an einen anderen Servicemitarbeiter ausgeführt hat.

- Schnellaktionszusammenfassung: Stellt eine Zusammenfassung bereit, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet /Zusammenfassen Schnellaktion im Fenster „aktiver Chat“.
- Chat-Abschlusszusammenfassung: Füllt aus **Chat-Zusammenfassung** Und **Kurzbeschreibung** Felder im Interaktionsdatensatz, wenn ein Servicemitarbeiter einen Chat mit einem Kunden abschließt.

Hinweis:
Wenn für die Interaktion keine Chatzusammenfassung verfügbar ist, wird der **Chat-Zusammenfassung** Feld wird nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.



Lösungshinweise generieren

Kann einem Service Desk-Mitarbeiter ermöglichen, die Lösungshinweise für einen Fall zu generieren, dem Beteiligten oder Antragsteller die Lösung vorzuschlagen und die Informationen dem Falldatensatz hinzuzufügen.

Die Kompetenz „Lösungsnotizen generieren“ zeigt ein Popup-Fenster an, in dem Service Desk-Mitarbeiter einen Lösungscode auswählen und den Text der Lösungsnotizen überprüfen können, bevor sie einem Beteiligten eine Lösung vorschlagen oder eine Entscheidung an einen Bewerber weiterleiten.

Hinweis:
Die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen erfordert mindestens 200 Wörter im Falldatensatz, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter an **Lösungshinweise** Feld.

Zugehörige Informationen

Now Assist

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) installieren und konfigurieren

Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) verwenden

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

Fassen Sie eine Chat-Konversation mit zusammen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Generieren Sie mithilfe der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ in eine Zusammenfassung des Virtual Agent-Chatverlaufs und der Chatkonversation zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter können die Chat-Zusammenfassung verwenden, unterstützt von Now LLM, Um kontextbezogenes Verständnis von Supportproblemen während des gesamten Lebenszyklus eines Chats zu erhalten, auch wenn es sich um Interaktionen mit Virtual Agent, Übertragungen an Servicemitarbeiter oder mehrere Übergaben zwischen Service Desk-Mitarbeitern handelt.

Wenn eine anfordernde Person in einer Virtual Agent-Konversation eine Verbindung zu einem Servicemitarbeiter herstellt, wird in Ihrem Posteingang eine Chat-Interaktion angezeigt. Wenn Sie die Interaktion akzeptieren, wird eine Zusammenfassung der Virtual Agent-Konversation generiert. Sie können von der anfordernden Person weitere Detailinformationen anfordern, um das Problem zu beheben.

Sie können die Chatinteraktion auch zusammenfassen, wenn der Chat endet oder wenn vor oder nach dem Chat ein Incident erstellt wird, um ein Problem zu beheben. Die Zusammenfassung enthält alle Punkte der Übergabe, einschließlich der Virtual Agent-Konversation, und bietet Ihnen und den anderen Service Desk-Mitarbeitern, die sich darauf beziehen möchten, einen Kontext der Interaktion.

Mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Fassen Sie zusammen Virtual Agent Chatverlauf und eine Zusammenfassung der vom Kunden durchgeführten Aktionen, bevor der Kunde mit einem Servicemitarbeiter interagiert.
- Fassen Sie den Verlauf des Servicemitarbeiters und des Kunden-Chats zusammen, einschließlich der Aktionen, die der Kunde ausgeführt hat, bevor der Servicemitarbeiter den Anruf an einen anderen Servicemitarbeiter weitergibt und der Kunde mit dem neuen Service Desk-Mitarbeiter interagiert.
- Fassen Sie den Chat jederzeit während der Konversation mit zusammen `/ Zusammenfassen` Schnellaktion.
- Fassen Sie den Chat zwischen einem Servicemitarbeiter und einem Kunden zusammen, wenn ein Chat an einen anderen Servicemitarbeiter übergeben wird oder wenn ein Service Desk-Mitarbeiter die Konversation abgeschlossen und die Interaktion beendet.

Hinweis:
Sie können auch bei Bedarf eine Chatzusammenfassung aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter .

Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert die Felder Kurzbeschreibung und Chat-Zusammenfassung im Interaktionsdatensatz, sobald der Chat beendet wurde.

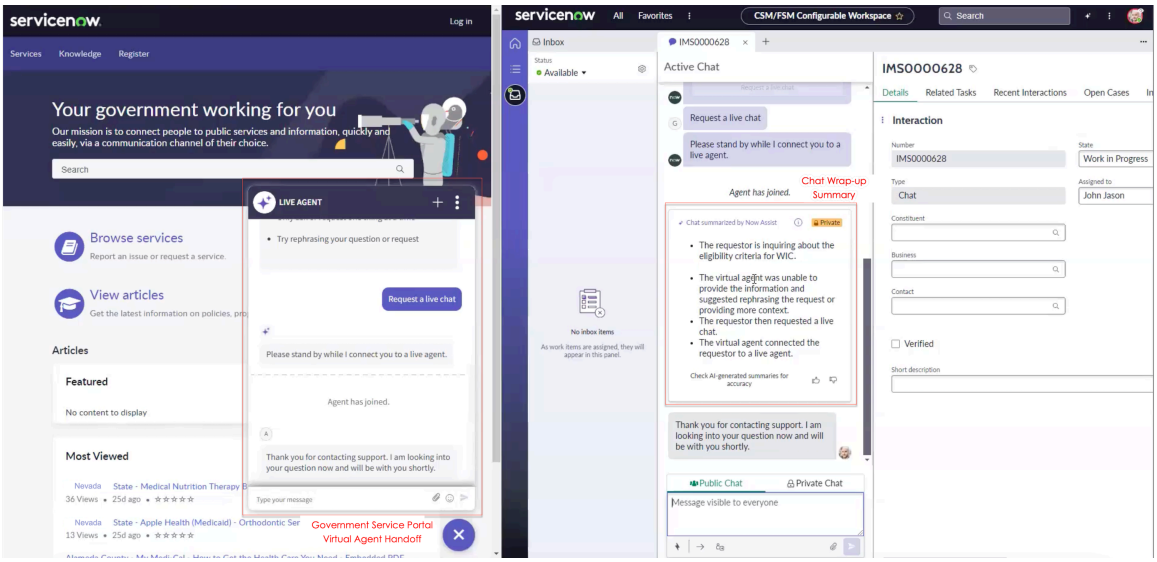
Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM*an.
2. In Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Öffnen Sie einen Chat in Ihrem Posteingang.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt automatisch eine Inline-Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“. Diese Zusammenfassung enthält das Problem des Beteiligten, die Interaktion mit dem Virtual Agent und alle Aktionen, die der Beteiligte vor der Interaktion mit einem Servicemitarbeiter ergriffen hat. Diese Zusammenfassung wird im Fenster „aktiver Chat“ angezeigt und durch identifiziert Now Assist Symbol ( ) Und **KI-Chat-Zusammenfassung** Bezeichnung.



3. **Wahlweise:** Geben Sie Feedback für die Chat-Zusammenfassung ein, indem Sie auf das Symbol „hilfreich“ ( ) Oder Symbol „nicht hilfreich“ ( ) Auf der Zusammenfassungskarte.
   Dieses Feedback verbessert das generative KI-Modell und kann dazu beitragen, die zukünftigen Versionen dieser Kompetenz zu verbessern. Das System sammelt das Feedback zu jeder generierten Zusammenfassung und speichert es in den generativen KI-Protokollen (sys_generative_ai_log_list.do).
4. Chatten Sie mit dem Kunden, um zusätzliche Details zu seiner Frage oder seinem Problem zu erhalten.
   Wenn sich beispielsweise ein Antragsteller für ein Leistungsprogramm bewirbt, müssen Sie möglicherweise zusätzliche Informationen aus dem sammeln, was er dem Virtual Agent bereitgestellt hat.
5. Verwenden Sie im Fenster „aktiver Chat“ die `/Zusammenfassen` Schnellaktion zum Zusammenfassen des Chats während der Konversation mit dem Kunden.
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ erstellt eine zusätzliche Inline-Zusammenfassung im Fenster „aktiver Chat“. Dies ist hilfreich, wenn Sie lange oder detaillierte Kundenkonversationen zusammenfassen möchten.
6. **Wahlweise:** Wenn die Übergabe von Servicemitarbeiter an Servicemitarbeiter aktiviert ist, übertragen Sie einen Chat mit den folgenden Schritten an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter, nachdem Sie einen eingehenden Chat angenommen haben:

   a. Wählen Sie das Symbol an Service Desk-Mitarbeiter übertragen Um die Interaktion an einen anderen Service Desk-Mitarbeiter zu übertragen.

   b. Wählen Sie den Namen eines anderen Servicemitarbeiters aus.

   c. Der zweite Servicemitarbeiter wählt aus **Akzeptieren** Um dem Chat beizutreten.
      Eine weitere Zusammenfassung des Chats wird erstellt, wenn die Konversation von einem Servicemitarbeiter zu einem anderen Servicemitarbeiter wechselt.

Automatische Übersetzung

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

7. Beenden Sie die Chat-Konversation, indem Sie auswählen **Beenden Sie Den Chat** .
   Die Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ aktualisiert **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder im Interaktionsdatensatz, sobald der Chat beendet wurde.

   Hinweis:
   Wenn für die Interaktion keine Chatzusammenfassung verfügbar ist, wird der **Chat-Zusammenfassung** Feld wird nicht im Interaktionsdatensatz angezeigt.

8. Überprüfen Sie den Text in **Kurzbeschreibung** Und **Chat-Zusammenfassung** Felder, um die Genauigkeit sicherzustellen und die erforderlichen Korrekturen vorzunehmen.
9. Wählen Sie **Speichern**.

Fassen Sie einen Fall mit zusammen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Generieren Sie eine Zusammenfassung aus den Feldern, die Sie im Falldatensatz ausgewählt haben, damit Sie den Fallkontext schnell verstehen können, indem Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in verwenden Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB) Anwendung.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Service Desk-Mitarbeiter von Behörden können die Fallzusammenfassung verwenden, basierend auf Now LLM, Um kontextbezogenes Verständnis der Probleme der Beteiligten während des gesamten Lebenszyklus des Falls zu erhalten. Die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ generiert automatisch informative Zusammenfassungen, die wichtige Details aus Arbeitsnotizen, Kommentaren und anderen Falldaten enthalten, wodurch Service Desk-Mitarbeiter Fälle schneller lösen können.

Die Fallzusammenfassungskomponente wird unter der Aktivitätsauswahlkomponente in den Playbook-Seitenvorlagen angezeigt und ist standardmäßig reduziert. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Fallzusammenfassung durch Auswahl generiert **Zusammenfassen** , Die Komponente wird erweitert, um die Zusammenfassungsinformationen anzuzeigen, einschließlich einer Beschreibung des Problems, der durchgeführten Aktionen und der nächsten Schritte. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Inhalt anzuzeigen.

Mit der Kompetenz „Chat-Zusammenfassung“ können Sie die folgenden Aktionen ausführen:

- Wählen Sie Zusammenfassen aus, um eine Zusammenfassung der Falldetails zu erstellen.
- Wählen Sie in Arbeitsnotizen freigeben, um den Zusammenfassungstext in den Aktivitätenstrom zu kopieren.
  - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Dialog „für Arbeitsnotizen freigeben“, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
  - Wählen Sie im Popup-Dialogfeld in Arbeitsnotizen speichern, um den Text dem Aktivitätenstrom hinzuzufügen.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponenten-Fußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die neueste Zusammenfassung abzurufen.

Nach dem Generieren einer Zusammenfassung können Sie:

- Überprüfen Sie die Zusammenfassungsinformationen, und bearbeiten Sie sie nach Bedarf.
- Geben Sie Feedback zur generierten Zusammenfassung ab.

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

- Fügen Sie die Zusammenfassungsinformationen den Arbeitsnotizen des Falls hinzu.
- Kopieren Sie die Zusammenfassungsinformationen in die Zwischenablage.

Hinweis:
Sie können auch bei Bedarf eine Fallzusammenfassung aus generieren Now Assist Bereich. Weitere Informationen finden Sie unter .

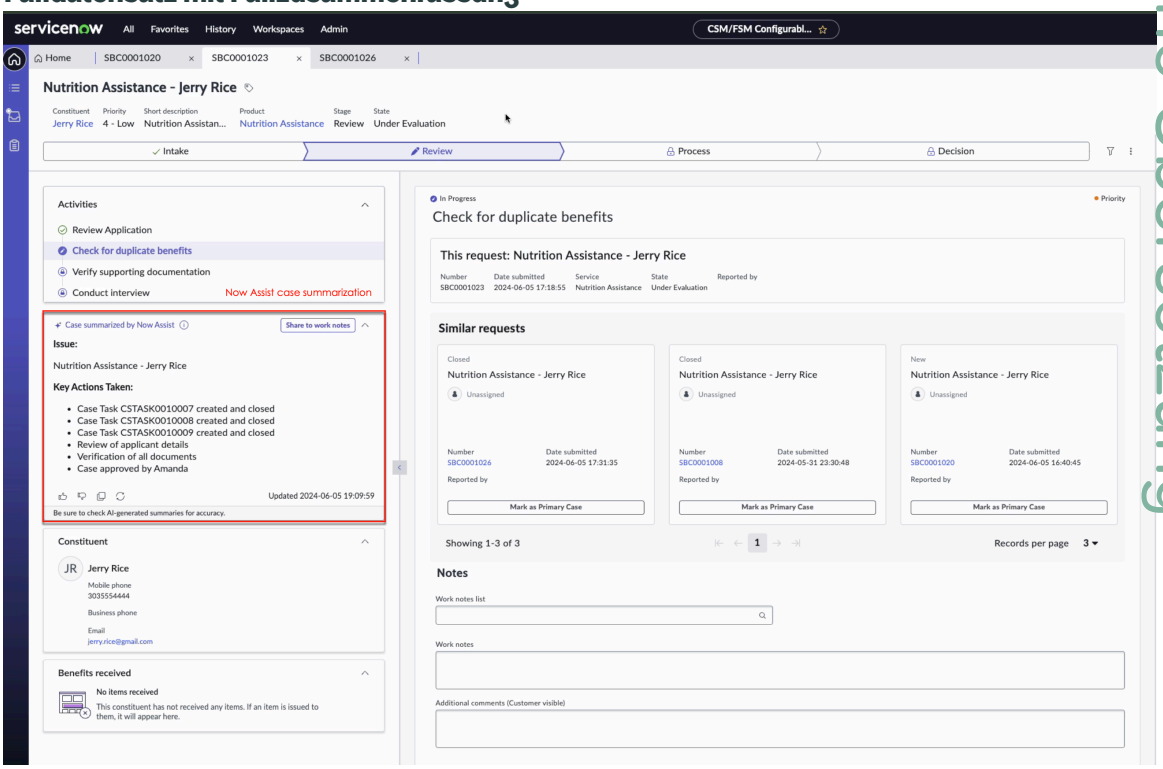
Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Öffnen Sie einen Behördendienstleistungsfall, indem Sie im zu Listen navigieren Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM.
2. Wählen Sie in der Komponente Fallzusammenfassung nach Now Assist die Option aus **Zusammenfassen** .

Hinweis:
Die Komponente Fallzusammenfassung von Now Assist wird über der Karte „Beteiligter“ angezeigt. Das Generieren und Anzeigen der Zusammenfassung kann einige Sekunden dauern. Die Komponente ist standardmäßig reduziert und wird erweitert, um die Zusammenfassung anzuzeigen. Wählen Sie für längere Zusammenfassungen, die nicht in das Fenster passen, aus **Weitere anzeigen** Und verwenden Sie die Bildlaufleiste, um den Rest des Inhalts anzuzeigen.

Falldatensatz mit Fallzusammenfassung



3. **Wahlweise:** Wenn Sie mit der Zusammenfassung eines Falls fertig sind, können Sie ihn den Arbeitsnotizen des Falls hinzufügen, ihn erweitern oder reduzieren, Feedback geben, ihn kopieren oder Informationen dazu anzeigen.

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

Verwenden der KI-Suche in Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB)

Service Desk-Mitarbeiter können mit Single Turn Q&A mit der Funktion „KI-Suche“ in nach Informationen suchen Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).

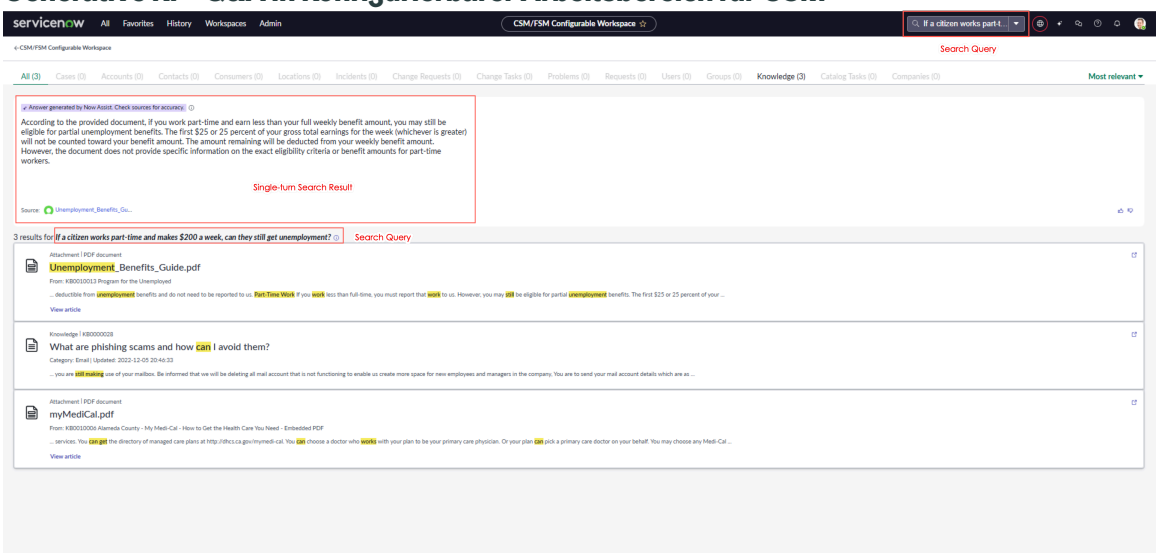
Die Now Assist In KI-Suche Anwendungsverwendungen Now LLM Service Dient zum Extrahieren umsetzbarer Genius-Ergebnisantworten aus den Wissensartikeln, die in gefunden werden Serviceportal, Virtual Agent, Mitarbeiter-Center, Und globale Suchen. Mit dieser Anwendung kann ein Service Desk-Mitarbeiter die Experience des Kunden verbessern, indem er relevante Inhalte aus der Knowledge Base abruft und präzise Antworten generiert. Weitere Informationen finden Sie unter Now Assist in AI Search .

Zusammenfassung der Gesetzgebung

Die Now AssistDas Plugin „KI-Suche für CSM-Arbeitsbereich“ fasst Informationen aus mehreren Knowledge Bases zusammen, um relevante, umsetzbare KI-generierte oder KI-ausgewählte Antworten für die Suche nach Abfragen in einem Konversationsformat bereitzustellen.

Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um eine Abfrage direkt in der Suchleiste in zu stellen Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM, Die dann eine Antwort auf ihre Frage generieren, indem Inhalte aus einer oder mehreren Knowledge Bases analysiert und zusammengefasst werden. Dieses eingängige, konversationsbasierte Suchergebnis ersetzt eine lange Liste möglicher Übereinstimmungen und kann dazu beitragen, die Genauigkeit und Relevanz der Antwort von Service Desk-Mitarbeitern zu verbessern, indem Service Desk-Mitarbeiter eine Zusammenfassung relevanter Inhalte überprüfen können, bevor sie auf Kunden antworten.

Generative KI – Q&A in Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM



Suchkonfigurationen

Eine Suchanwendungskonfiguration gibt die Suchmaschine und die Einstellungen an, die für die Suche in einem verwendet werden sollen ServiceNow AI Platform Anwendung. Die **[CSM AIS] Suchkonfiguration des konfigurierbaren Arbeitsbereichs** Die Konfiguration der Suchanwendung wird mit der Store-App „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ bereitgestellt. Um auf diese Konfiguration zuzugreifen, navigieren Sie zu **KI-Suche > Such-Experience > Suchanwendungen.**

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

Ein Administrator kann die Quelltabellen und Knowledge Bases definieren und anpassen, aus denen die Now Assist KI-Suche Daten indiziert, indem er die Suchprofile in der Suchanwendungskonfiguration für anpasst Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB).

Weitere Informationen zu Konfigurationen der Suchanwendung finden Sie unter Search application configurations. Weitere Informationen zum Einrichten und Anpassen der KI-Suche für die Verwendung mit finden Sie Now Assist für digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (DDöB), Siehe Aktivieren und Konfigurieren der KI-Suche mit Now Assist für DDöB.

Mit agentischen Workflows in Now Assist für DDöB

Automatisieren Sie den Prozess der Synthese ähnlicher Informationsanforderungen und zugehöriger Gebühren, und wenden Sie diese Gebühren auf Fälle an,die KI-Agent-Sammlung für verwenden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

In der folgenden Tabelle sind aufgeführt **Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung des Verzichts** KI-Agents. Diese KI-Mitarbeiter arbeiten zusammen, um eine Gebührenschätzung der Zwischensumme, eine Empfehlung darüber zu erhalten, ob ein Antrag auf eine Gebührenbefreiung genehmigt oder abgelehnt wird, und eine Gebührenschätzung mit der Gebührenbefreiung, falls zutreffend.

Wichtig:
In **Definieren Sie die Verfügbarkeit** Bildschirm für den KI-Agent, stellen Sie sicher, dass die **Status** Das Feld ist aktiviert, um den KI-Agent zu aktivieren.

Verfügbare Workflows für KI-Agent-Sammlung für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Workflow-Name	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
Schätzen Sie die Gebühren, die einem Datensatz eines Informationsanforderungsfalls zugeordnet sind	• Beschreibt die Schritte, die erforderlich sind, um die mit einer Informationsanforderung verbundenen Gebühren zu schätzen • Ruft ähnliche Falldatensätze ab und ermöglicht dem Anwender, beliebige von der Gebührenberechnung auszuschließen • Schätzt und kommuniziert die Gebührenaufgliederung basierend auf ähnlichen Anforderungsabfragen und Anforderungsdetails des Anwenders • Kommuniziert die Zwischensummenschätzung, die	Information Request Playbook Gebührenschätzungsmitarbeiter

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

Verfügbare Workflows für KI-Agent-Sammlung für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich (Fortsetzung)

Workflow-Name	Beschreibung	Verfügbare KI-Agents
	Gebührenbefreiungsempfehlung und die Summe mit Gebührenbefreiung.	
Analysieren Sie eine Begründung für einen Gebührenbefreiungsfall für einen Datensatz eines Informationsanforderungsfalls	Analysiert die Begründung für den Gebührenverzicht des Antragstellers und validiert die Begründung anhand vordefinierter Regeln	Information Request Playbook Begründung Für Gebührenbefreiung – Agent

Wichtig:
Standardmäßig sind alle Datensätze für agentischen Workflow und KI-Agent schreibgeschützt.

Um die KI-Agents autonom auszuführen, müssen Sie zuerst ausführen Duplizieren Sie den agentischen Workflow , Und fahren Sie dann mit den folgenden Schritten fort:

- Aktivieren Sie den agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie alle Service Desk-Mitarbeiter im agentischen Workflow.
- Aktivieren Sie den Auslöser, um den agentischen Workflow automatisch aufzurufen. Wenn Sie es lieber manuell aufrufen möchten, ist das Aktivieren des Auslösers nicht erforderlich.

Workflow zur Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung von Verzicht

Verwenden Sie den agentischen Workflow „Gebührenschätzung für Informationsanforderung“ und „Überprüfung von Verzicht“, um eine geschätzte Gebührenaufgliederung für einen Informationsanforderungsfall zu generieren und zu bestimmen, ob eine Gebührenbefreiung gewährt werden soll.

Sie können verwenden **Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung des Verzichts** Agentischer Workflow zu:

- Schätzen Sie die Gebühren für Informationsanforderungsfalldatensätze durch Analyse vergangener Fälle und Anwendereingaben.
- Analysieren Sie Anforderungen, um auf die Gebühren zu verzichten, die einem Informationsanforderungsfall zugeordnet sind.

Die KI-Agents, die für den agentischen Workflow „Gebührenschätzung für Informationsanfragen“ und „Überprüfung von Verzicht“ verwendet werden, lauten wie folgt:

KI-Agents für den agentischen Workflow „Gebührenschätzung für Informationsanforderung“ und „Überprüfung auf Verzicht“

KI-Agent-Name	Beschreibung
Informationsanforderung Gebührenschätzung KI-Agent	Schätzen Sie die Gebühren für Informationsanforderungsfalldatensätze durch Analyse vergangener Fälle und Anwendereingaben.

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

KI-Agents für den agentischen Workflow „Gebührenschätzung für Informationsanforderung“ und „Überprüfung auf Verzicht“ (Fortsetzung)

KI-Agent-Name	Beschreibung
Gebührenbefreiung für Informationsanforderung – KI-Agent überprüfen	Analysieren und validieren Sie die Begründung für die Gebührenbefreiung für einen Datensatz eines Informationsanforderungsfalls anhand einer Reihe vordefinierter Regeln aus einer externen Quelle, und erklären Sie, ob die Anforderung genehmigt oder abgelehnt werden soll.

Um auf zuzugreifen **Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung des Verzichts** Agentischer Workflow:

1. Navigieren Sie zu **Alle > KI Agent Studio > Übersicht** .
2. Wählen Sie Aus **Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung des Verzichts.**

So ändern Sie den agentischen Workflow: Duplizieren Sie es Und passen Sie die Einstellungen an Ihre Anforderungen an. Sie können die Vorlage für den agentischen Workflow aktivieren, indem Sie Auslöser aktivieren und die Anzeigeeinstellungen so festlegen, dass sie enthalten Now Assist Bereich.

Wichtig:
Wenn Sie einen agentischen Workflow, einen KI-Agent oder ein Tool ändern, stellen Sie sicher, dass Sie alle Anweisungen entsprechend aktualisieren.

Rollen, die zum Aktivieren und Zugreifen auf den Workflow erforderlich sind

Für die Aktivierung und den Zugriff auf den Workflow sind folgende Rollen erforderlich:

Rollen und Zuständigkeiten

Rollen	Verantwortlichkeiten
PSDS-KI-Administrator [sn_GSM_ai_Agents.admin]	• Konfigurieren Sie den agentischen Workflow. • Ändern Sie die KI-Einstellungen. • Erstellen und verwalten Sie neue Workflows und KI-Agents. • Greifen Sie auf Tabellen des Assistenten für autonome KI zu und aktualisieren Sie sie.
PSDS-KI-Agent [sn_aia_Agent]	Datensätze in der Tabelle „KI-Agent“ lesen, erstellen, aktualisieren und löschen.

[store-future: BEGIN review]

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

Agentic-Workflow und Auslöser werden aktiviert

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um den agentischen Workflow und die Auslöser zu aktivieren:

1. Navigieren Sie zu Agentic Workflow **Gebührenschätzung für Informationsanforderung und Überprüfung des Verzichts** Und duplizieren. Es werden alle Auslöser dupliziert, die diesem agentischen Workflow zugeordnet sind.
2. Navigieren Sie zum duplizierten Workflow, und aktivieren Sie den Auslöser **Lead-Datensatz wird erstellt oder aktualisiert** .
3. Navigieren zu **Alle** > **Systemrichtlinie** > **E-Mail** > **Eingehende Aktionen**an. Es gibt zwei eingehende Aktionen, die ebenfalls aktiviert werden müssen:
   - Aktivieren **Lösen Sie den agentischen Workflow für den Lead aus** Eingehende Aktion.
   - Aktivieren **Lösen Sie den agentischen Workflow für die Lead-Aufgabe aus** Eingehende Aktion.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Wiederholungen

Die vordefinierten Auslöser für den agentischen Workflow „Gebührenschätzung für Informationsanforderung“ und „Überprüfung von Verzicht“ lauten wie folgt:

- Die **Zugewiesen an** Feld ist nicht leer.
- Die **Kurzbeschreibung** Feld ist nicht leer.
- Die **Beschreibung** Feld ist nicht leer.
- Die **Reihenfolge der Ereignisse** Feld ist nicht leer.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich verwenden

Erfahren Sie als Behördendienstleister, wie Sie Service Bridge verwenden, um Serviceanfragen aus dem Servicekatalog von Ihrer Anbieterinstanz zu erhalten und zu erfüllen.

Als Behördenanbieter können Sie Remote-Kataloge aus Ihrer Instanz für Verbraucher erstellen und veröffentlichen, um Serviceanfragen zu generieren, die in Ihrer Instanz erfüllt werden können. Sie können Ihre Aufgaben auch in die Aufgaben Ihres Verbrauchers integrieren und sie zur Erfüllung hin- und hersenden sowie Fälle über die Anbieteraufgabe an die Instanz Ihres Verbrauchers senden.

Service Bridge-Serviceanfragen werden von der ServiceNow-Instanz des Beteiligten initiiert, die über das Serviceportal der Behörde angezeigt wird. Der Service Desk-Mitarbeiter des Behördenanbieters erfüllt diese Anforderungen in seiner ServiceNow-Instanz des Behördenanbieters. Die Daten in der Anforderung synchronisieren dann die Service Desk-Mitarbeiter- und Kundeninstanzen, sodass beide ihren Fortschritt nachverfolgen können.

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

Service Bridge für Verbraucher verwenden

Als Beteiligter, der eine Service Bridge für Verbraucher-Instanz verwendet, können Sie:

- Überprüfen Sie Remote-Katalogelemente, die für Sie berechtigt sind, aus Ihrem lokalen Katalog, und senden Sie Anforderungen zur Erfüllung an Ihren Behördenanbieter.
- Integrieren Sie Ihre Aufgaben bidirektional mit den Aufgaben Ihres Behördenanbieters.
- Erhalten Sie proaktive Aufgaben von Anbietern, um Transparenz und Zusammenarbeit zu gewährleisten.

Service Bridge für Provider verwenden

Erfahren Sie als Anbieter, wie Sie Service Bridge verwenden, um Anforderungen aus dem Servicekatalog zu erfüllen und die Auftragserfüllung von Ihrer Instanz Ihres Behördenanbieters aus nachzuverfolgen.

Als Anbieter können Sie:

- Erstellen und veröffentlichen Sie Remote-Servicekataloge für Ihre Verbraucher in ihren Instanzen.
- Integrieren Sie Ihre Instanz in die Instanz Ihres Verbrauchers.
- Empfangen und erfüllen Sie Serviceanfragen in Ihrer Instanz von der ServiceNow-Instanz Ihres Beteiligten.

Als Anbieter müssen Sie zuerst den Remote-Servicekatalog und die Remote-Aufgabendefinitionen erstellen und veröffentlichen, die Ihre Beteiligten zum Erstellen einer Remote-Aufgabe verwenden können. Sie berechtigen diese Definitionen Ihren Beteiligten, die die Zuordnungen und Felddatenregeln anpassen oder einfach die Definition aktivieren können. Ihre Beteiligten können basierend auf einer aktiven Definition einen Auslöser auf die Definition anwenden oder manuell eine Remote-Aufgabe für Sie, den Anbieter, erstellen.

Remote-Katalogelemente werden über die Verbraucherinstanz bestellt und erstellen Anbieteraufgaben sowohl in der Anbieter- als auch in der Verbraucherinstanz. Der Service Desk-Mitarbeiter des Anbieters erfüllt diese Anbieteraufgaben in seiner ServiceNow-Instanz. Die Daten in diesen Aufgaben werden zwischen Instanzen synchronisiert, damit beide den Fortschritt nachverfolgen können.

Der Prozess für Behördenanbieter zum Erstellen eines Remote-Katalogs lautet wie folgt:

1. Erstellen Sie einen Remote-Datensatzersteller in einem Remote-Katalog. Informationen dazu finden Sie unter Create a remote record producers in a remote catalog in Service Bridge for Providers .
2. Erstellen Sie Variablen für Remote-Datensatzersteller. Informationen dazu finden Sie unter . Create variables for remote record producers in Service Bridge for Providers .
3. Ordnen Sie den Datensatzerstellern Flows zu.

Mit Remote-Aufgaben können Sie die Daten der Aufgabe in separaten Instanzen zuweisen und synchronisieren, sodass Sie die Serviceanfragen Ihrer Beteiligten schnell erfüllen können. Einige Beispiele für Verbraucheranfragen:

1. Fordern Sie Hilfe für Probleme an, die Ihre Beteiligten haben.
2. Fordern Sie an, Ihnen die vorhandenen Aufgaben zuzuweisen, damit Sie die Probleme Ihrer Beteiligten unterstützen können.

Automatische Übersetzung

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

Informationen zum Erstellen einer Remote-Aufgabendefinition, die die Zuweisung einer Remote-Aufgabe auslöst, finden Sie unter Create a remote task definition in Service Bridge for Providers .

Service Bridge-Anforderungserfüllungsprozess

1. Der Beteiligte wählt ein Service Bridge-bezogenes Element aus dem Servicekatalog aus.
2. Der Verbraucher stellt die Informationen im Service Bridge-Anforderungsformular bereit und wählt aus **Übermitteln** . Wenn der Verbraucher die Anforderung stellt, wird die Aufgabenansicht im Portal angezeigt. Innerhalb der Ansicht kann der Beteiligte Kommentare hinzufügen, die in der Instanz des Behördenanbieters repliziert werden.
3. In der Instanz des Beteiligten wird unabhängig vom Service ein einzelner Nachverfolgungsaufgabentyp, die Anbieteraufgabe, generiert.
4. Die Anbieteraufgabe wird in der Instanz des Behördenanbieters repliziert und löst einen Flow aus, der die übergeordnete Aufgabe auslöst.
5. Der Status der Aufgabe in der Instanz des Beteiligten wird auf festgelegt **Erhalten** .
6. In der Instanz des Behördenanbieters übernimmt ein Service Desk-Mitarbeiter die Verantwortung für die übergeordnete Aufgabe, indem er auswählen **Mir zuweisen** .
7. Nachdem ein Service Desk-Mitarbeiter die Verantwortung für die Aufgabe übernommen hat, wird der Status der Anbieteraufgabe in der Instanz des Beteiligten auf aktualisiert **In Arbeit** . Wenn der Service Desk-Mitarbeiter einen Kommentar zur Instanz des Behördenanbieters veröffentlicht, wird der Kommentar in der Instanz des Beteiligten repliziert. Kommentare, dass die Posts der Beteiligten in der Instanz des Anbieters repliziert werden.
8. Nachdem der Service Desk-Mitarbeiter die Anforderung gelöst hat, legt einen Lösungscode fest und wählt aus **Lösung vorschlagen** , Der Status der Anbieteraufgabe in der Instanz des Verbrauchers wird auf aktualisiert **Gelöst** . Im Menü Aktionen werden die folgenden Optionen angezeigt: Akzeptieren, Ablehnen oder Abbrechen.
9. Wenn der Verbraucher die Lösung akzeptiert, werden sowohl der Status der Anbieteraufgabe in der Instanz des Beteiligten als auch der Status der Anforderung in der Instanz des Anbieters der Behörde auf aktualisiert **Geschlossen** .

Anwendungsfälle

- Lizenzierungsbeispiel: Ein Status verwendet sowohl Anbieter- als auch Verbraucherinstanzen von Service Bridge. Anwender in der Verbraucherinstanz müssen auf bestimmte Inhalte zugreifen oder Aufgaben in der Anbieterinstanz abschließen. Mit Remote-Inhaltselementen können Anwender in der Verbraucherinstanz auf ein Katalogelement klicken, wodurch eine neue Registerkarte geöffnet und bei der Anbieterinstanz angemeldet wird, um die Aufgabe nahtlos abzuschließen.
- Integrationsbeispiel: Anwender, die in der Verbraucherinstanz auf ein Katalogelement klicken, wodurch eine neue Registerkarte geöffnet und bei der Anbieterinstanz angemeldet wird, um die Aufgabe abzuschließen. Dadurch wird sichergestellt, dass Anwender Aufgaben in verschiedenen Instanzen ohne Unterbrechungen ausführen können.

[End]
[store-future: BEGIN review]

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

Registrieren Sie einen Service Bridge Verbraucher in Service Bridge Für PSDS

Registrieren eines neuen Verbrauchers in Service Bridge für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Richtet eine Instanz-zu-Instanz-Integration zwischen einem Anbieter und einem Verbraucher ein.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

[End]

Erstellen einer Anbieteraufgabe in Service Bridge für DDöB

Anbieteraufgaben stellen die Arbeit dar, die in der Instanz eines Anbieters ausgeführt und in der Instanz eines Verbrauchers überwacht wird. Durch die Verwendung von Anbieteraufgaben können Beteiligte mit allen ihren Anbietern zusammenarbeiten, ohne dass eine zusätzliche Konfiguration ihrer Instanzen erforderlich ist.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird
Wenn ein Beteiligter eine Anforderung für das Katalogelement übermittelt, das dem Serviceanforderungs-Flow in seiner Verbraucherinstanz zugeordnet ist, wird in Ihrer Anbieterinstanz eine entsprechende Anbieteraufgabe erstellt, die automatisch einen Serviceanforderungsfall erstellt und einen Anforderungserfüllungs-Flow in der Instanz des Behördenanbieters auslöst. Während die Anbieteraufgabe verschiedene Phasen im Erfüllungs-Flow durchläuft, werden die Informationen über die Scratchpad-Updates an die Verbraucherinstanz gesendet.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

Erstellen Sie ein Remote-Katalogelement in Service Bridge für DDöB

Als Provider-Administrator können Sie ein Remote-Katalogelement erstellen, das die Services enthält, die Ihren Beteiligten im Portal für Behördendienste angezeigt werden. Nachdem Sie ein Remote-Katalogelement erstellt haben, kann ein Administrator in der Instanz des Beteiligten es seinen Katalogen und Kategorien zuweisen und es dann aktivieren, genau wie jedes andere Katalogelement, das im Portal angezeigt wird.

Vorbereitungen
Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

Navigieren zu **Alle** > > an.

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

Analytics- und Reporting-Lösungen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich

Platform Analytics-Lösungen Vorverpackt enthalten Platform Analytics Inhalt zur Verwendung mit anderen ServiceNow AI Platform Produkte. Dies Platform Analytics-Lösung Stellt KPIs und Benchmarks bereit, um die staatlichen Services zu messen, die für Beteiligte bereitgestellt werden.

Erforderliche Rollen

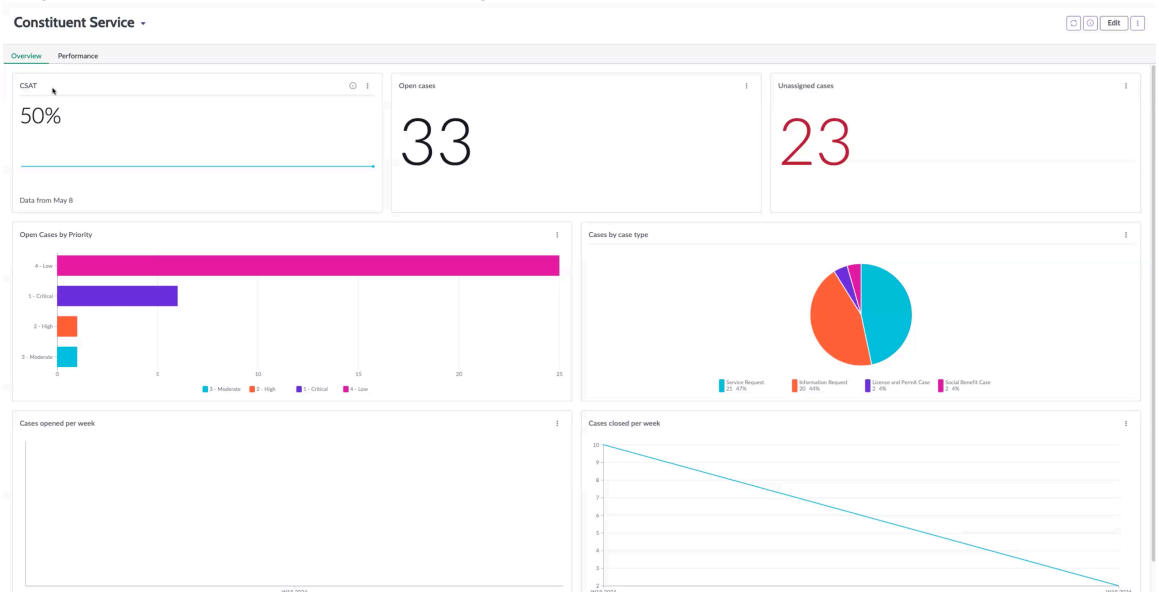
Die folgenden Rollen und Aufgaben sind dieser Lösung zugeordnet:

- ServiceNow AI Platform-Administrator (admin): Installieren und aktivieren Sie diese Analytics- und Reporting-Lösung und nehmen Sie alle erforderlichen Änderungen an den Systemeigenschaften vor.
- Platform Analytics Administrator (pa_admin): Überprüft die Indikatoren, Aufgliederungen, Widgets und Dashboards. Richtet die Datenerfassung ein und startet sie. Gibt die Dashboards für die entsprechenden Stakeholder frei.

Beteiligter-Service Dashboard

Verwenden Sie dieses Dashboard, um die Integrität von Bürgerservices zu überwachen, Einblicke in die effiziente Behandlung von Behördenfällen zu erhalten und die Gesamtleistung der angebotenen Services zu bewerten.

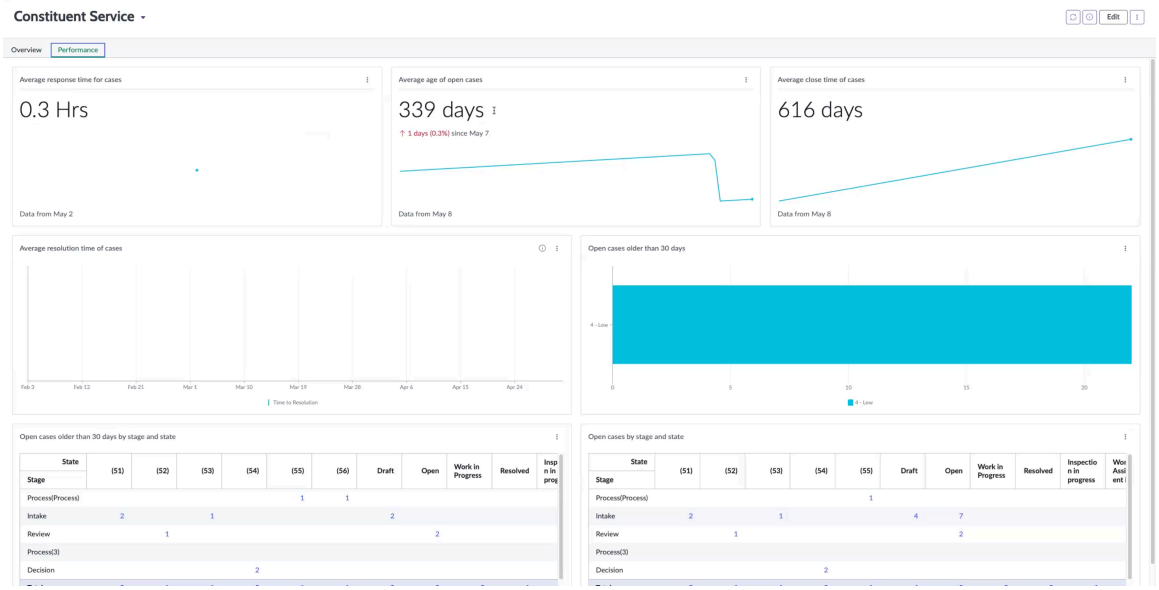
Registerkarte „Übersicht“ des Beteiligten-Service-Dashboards



Automatische Übersetzung

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

Registerkarte „Leistung“ des Beteiligten-Service-Dashboards



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- sn_GSM.constituent_Agent, erforderlich zum Anzeigen der Dashboard-Widgets und -Daten.
- sn_GSM.constituent_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Greifen Sie auf das Dashboard „Beteiligter Service“ zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Anwendungsfälle für das Dashboard „Beteiligte-Services“

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administrator oder Agent	Erstellt und überwacht Fälle von Beteiligten, um die Falllösung zu beschleunigen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Führt Folgendes aus: • Verfolgt Fälle, die für einen bestimmten Zeitraum offen waren. • Überwacht die Anzahl der Fälle für einen bestimmten Servicetyp. • Überprüft die durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen für jeden Servicetyp. • Führt Drilldown zu Details von Fällen für bestimmte Servicetypen durch.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfälle für das Dashboard „Beteiligte-Services“ (Fortsetzung)

Anwender	Dashboard-Verwendung
Behördendienstleistungsmanager	Überwacht die Integrität von Behördendiensten. Verfolgt die Falllösung, um Verbesserungen bei Servicebereitstellungsprozessen und der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern zu erzielen.

Indikatoren

Durchschnittliche Antwortzeit für Fälle

Durchschnittliche Stunden, in denen Service Desk-Mitarbeiter auf einen neuen Regierungsfall reagieren. Diese Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-summierte Dauer der FirstResponseTime]] / [[GSM-Anzahl der beantworteten Fälle]]

GSM-Anzahl der offenen Fälle

Anzahl der täglich erstellten offenen Fälle.

GSM-CSAT

Kundenzufriedenheitspunktzahl basierend auf Umfrageergebnissen. Die Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM_Number of zufriedenen Kunden (CSAT)]/[[GSM_Number of CSAT Survey teilnehmer]]*100.

GSM: Durchschnittliche Abschlusszeit von Fällen

Durchschnittliche Anzahl von Tagen zum Schließen von Fällen. Diese Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-summierte Dauer der geschlossenen Fälle]] / [[GSM-Anzahl der geschlossenen Fälle]] / 24.

GSM-Durchschnittliches Alter der offenen Fälle

Durchschnittliche Anzahl der Tage, die Fälle offen bleiben. Die Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-summiertes Alter der offenen Fälle]] / [[GSM-Anzahl der offenen Fälle]] / 24.

Durchschnittliche Lösungszeit von Fällen

Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zur Lösung von Fällen. Die Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM_summed Dauer gelöster Fälle]] / [[GSM_Anzahl gelöster Fälle]] / 24

GSM-Durchschnittliche Antwortzeit pro Fall

Durchschnittliche Zeit, die ein Service Desk-Mitarbeiter auf einen Fall reagiert. Die Punktzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-summierte Dauer der FirstResponseTime]]/[[GSM-Anzahl der beantworteten Fälle]].

GSM_Anzahl der gelösten Fälle

Tägliche Anzahl der gelösten Behördenfälle. Das Ziel dieses Indikators besteht in der Maximierung der Anzahl.

GSM-Anzahl der geschlossenen Fälle

Tägliche Anzahl der geschlossenen Fälle.

GSM-Anzahl der beantworteten Fälle

Tägliche Anzahl der Fälle, auf die Service Desk-Mitarbeiter geantwortet haben.

Die folgenden Indikatoren werden nicht direkt im Dashboard angezeigt, aber dennoch bei der Berechnung mit Formeln verwendet:

Automatische Übersetzung

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

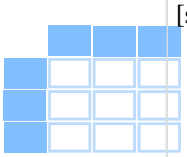
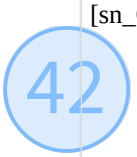
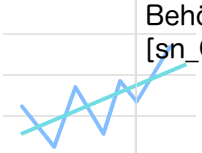
- GSM – summierte Dauer der geschlossenen Fälle (Stunden)
- GSM-summierte Dauer der FirstResponseTime (Stunden)
- GSM-Summiertes Alter der offenen Fälle
- GSM – summierte Dauer der gelösten Fälle (Stunden)

Aufgliederungen

- GSM-Account
- GSM-Alter
- GSM-ZugewiesenAn
- GSM-AssignmentGroup
- GSM-Kategorie
- GSM-Kanal
- GSM-Kontakt
- GSM-Priorität
- GSM-Produkt
- GSM-Status

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen des Dashboards für Beteiligte

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind, nach Phase und Status	 Pivot	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Detaillierte Zusammenfassung der offenen Fälle, die älter als einen Monat sind, angeordnet nach Phase und Status.
Offene Fälle	 Punktzahl	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Gesamtzahl der ungelösten Behördenfälle im System.
Pro Woche geöffnete Fälle	 Position	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Wöchentlicher Trend der neu geöffneten Behördenfälle.

Automatische Übersetzung

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

Datenvisualisierungen des Dashboards für Beteiligte (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Offene Fälle, die älter als 30 Tage sind	Horizontale Leiste	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Verteilung offener Behördenfälle, die älter als 30 Tage sind.
Nicht zugewiesene Fälle	Punktzahl	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Gesamtzahl der Behördenfälle, die Service Desk-Mitarbeitern noch nicht zugewiesen sind.
Fälle nach Falltyp	Kreisdiagramm	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Prozentsatz der Behördenfälle nach Falltyp.
Offene Fälle nach Phase und Status	Pivot	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Detaillierte Zusammenfassung der offenen Behördenfälle, sortiert nach Phase und Status.
Pro Woche geschlossene Fälle	Position	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Wöchentlicher Trend der behördlichen Fällen, die von Service Desk-Mitarbeitern geschlossen wurden.
Offene Fälle nach Priorität	Horizontale Leiste	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Verteilung nicht zugewiesener Behördenfälle nach Priorität.

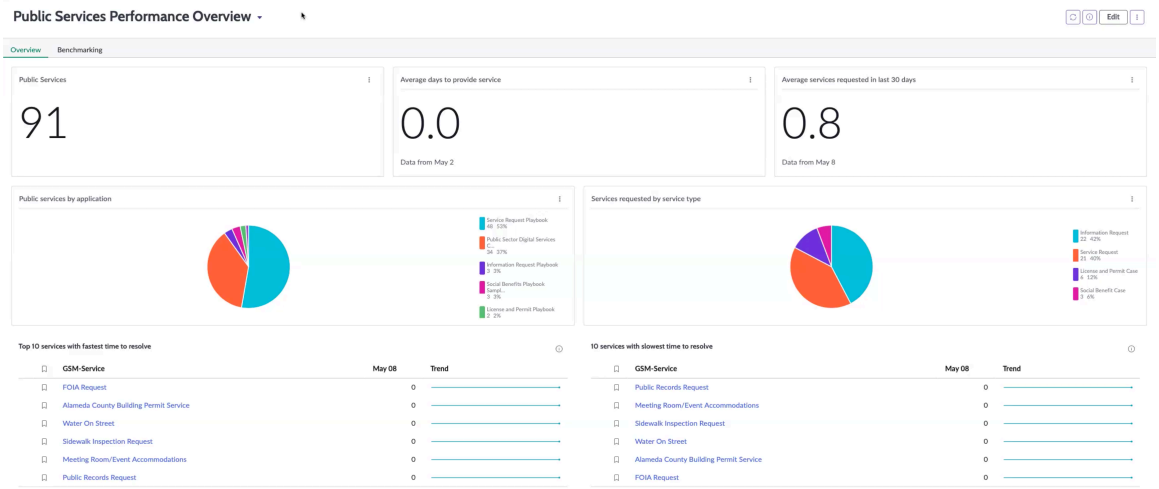
Dashboard „Leistungsübersicht für öffentliche Services“

Verwenden Sie das Dashboard „Leistungsübersicht für öffentliche Services“, um Leistungskennzahlen und Datenvisualisierungen für öffentliche Services zu bewerten, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden.

Automatische Übersetzung

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

Leistungsübersicht für öffentliche Services: Registerkarte „Übersicht“



Leistungsübersicht für öffentliche Services – Registerkarte „Benchmarking“



Erforderliche ServiceNow AI Platform-Rollen

- sn_gsm.service_offered_viewer, erforderlich, um die Dashboard-Widgets und -Daten anzuzeigen.
- sn_gsm.service_offered_admin, erforderlich zum Bearbeiten des Dashboards.

Greifen Sie auf das Dashboard Leistungsübersicht für öffentliche Services zu

Um das Dashboard zu öffnen, wechseln Sie zu: **Alle** > **Platform Analytics** > **Bibliothek** > **Dashboards** > **Leistungsüberblick für öffentliche Services**an.

Anwendungsfälle

Beispiele dafür, wie verschiedene Personen in Ihrem Unternehmen dieses Dashboard verwenden könnten, finden Sie in diesen Anwendungsfällen.

Automatische Übersetzung

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

Anwendungsfälle des Dashboards „Leistungsübersicht für öffentliche Services“

Anwender	Dashboard-Verwendung
Administrator	Überprüft Benchmarking-Informationen, um die öffentlichen Services nachzuverfolgen, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden.
Behördendienstleistungsmanager, Service-Betrachter und Besitzer	Überwacht die öffentlichen Services, die Beteiligten, Unternehmen und Behörden angeboten und von ihnen angefordert werden. Führt Folgendes aus: • Beobachtet kurz- und langfristige Trends und Muster bei der Servicebereitstellung. • Identifiziert Möglichkeiten zur Verbesserung der Falllösung, der Leistung von Service Desk-Mitarbeitern und der Service-Experience.

Indikatoren

GSM-Anzahl der Behördenfälle für angeforderte Services

Tägliche Anzahl der Behördendienste, die von Beteiligten, Unternehmen und Behörden angefordert werden.

GSM-Durchschnitt der Behördenfälle für angeforderte Services

Täglicher Durchschnitt der Behördenfälle für Services, die von Beteiligten, Unternehmen und Behörden angefordert wurden. Der Durchschnitt wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-Anzahl behördlicher Fälle für angeforderte Services]]/30.

GSM-Durchschnittliche Lösungsdauer von Behördenfällen

Durchschnittliche Anzahl von Tagen bis zur Lösung von Behördenfällen.

GSM-Durchschnittliche Anzahl der pro Woche bereitgestellten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der angeforderten Behördendienste pro Arbeit nach Art des Service. Die Anzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-Durchschnittliche Tage für die Bereitstellung von Services nach Servicetyp]]/7.

GSM-Durchschnittliche Lösungsdauer von Behördenfällen in den letzten 365 Tagen

Durchschnittliche Anzahl der Tage bis zur Lösung von Behördenfällen in den letzten 12 Monaten.

GSM-Durchschn. Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der wöchentlich angeforderten Behördenservices nach Servicetyp. Die Anzahl wird mit folgender Formel berechnet: [[GSM-Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp]/7.

GSM-Anzahl der pro Woche angeforderten Services nach Servicetyp

Durchschnittliche Anzahl der pro Woche angeforderten Behördendienste nach Servicetyp. Täglich gemessen.

GSM-Durchschnittliche Tage für die Bereitstellung von Services nach Servicetyp

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

Anzahl der pro Woche erbrachten Behördendienste nach Art des Services. Täglich gemessen.

GSM-Behördendienstleistungen mit kürzester/längster Zeit bis zur Lösung

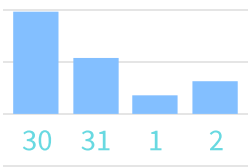
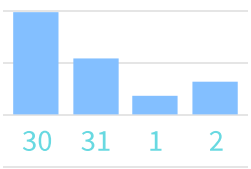
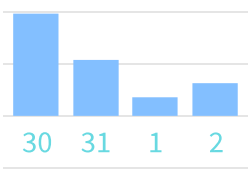
Behördendienste mit den schnellsten und langsamsten Lösungszeiten.

Aufgliederungen

- GSM-AssignmentGroup
- GSM-Behörde.ServiceAngeboten.Typ
- GSM-Produkt
- GSM-Status

Datenvisualisierungen

Datenvisualisierungen des Dashboards „Leistungsübersicht für öffentliche Services“

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Top 10 Services, die in den letzten 30 Tagen angefordert wurden		Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Top 10 angeforderte Services über einen Zeitraum von 30 Tagen (monatlich).
Top-10-Services mit den meisten offenen Fällen in den letzten 7 Tagen		Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Top 10 angeforderte Services über einen Zeitraum von sieben Tagen (wöchentlich).
Top 10 Services, die in den letzten 6 Monaten angefordert wurden		Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Top 10 angeforderte Services über einen Zeitraum von 6 Monaten.
Nach Servicetyp angeforderte Services	 Kreisdiagramm	Behördendienstleistungsfall [sn_GSM_Government_Service_Case]	Verteilung (Prozentsatz) der Behördendienste, die von Bürgern, Unternehmen und Behörden angefordert wurden.

Automatische Übersetzung

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

Datenvisualisierungen des Dashboards „Leistungsübersicht für öffentliche Services“ (Fortsetzung)

Titel	Typ	Quelltabelle	Beschreibung
Öffentliche Services		Servicedefinition [sn_Case_type_selection]	Gesamtzahl aller im System verfügbaren Behördendienste.
Öffentliche Services nach Anwendung	 Kreisdiagramm	Servicedefinition [sn_Case_type_selection]	Verteilung (Prozentsatz) der im System verfügbaren Behördendienste.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Referenzinformationen	Links zu Themen
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Listen und Formulare	• Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Fallformulare • Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Profilformulare
Mit installierte Komponenten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendungen	• Mit installierte Komponenten und Rollen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core • Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core installierte Rollen • Persona-basierte Rollen in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich • [store-future: BEGIN review]Mit installierte Demodaten Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich[End]

Automatische Übersetzung

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

Referenzinformationen	Links zu Themen
	• Mit installierte Plugins Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich • Mit Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich installierte Eigenschaften
Datenmodell- und Katalogthemen	• Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Datenmodell • Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernrollenbeziehungen • Servicekatalogliste des Serviceportals für Behörden

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Datenmodell

Erfahren Sie mehr über Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung durch Anzeigen von Datenmodell- und Rollenbeziehungsdiagrammen. Diese Diagramme zeigen die Beziehungen zwischen den Tabellen und Rollen innerhalb der Anwendung und geben ein Gesamtbild davon, wie Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung wird ausgeführt.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Datenmodell

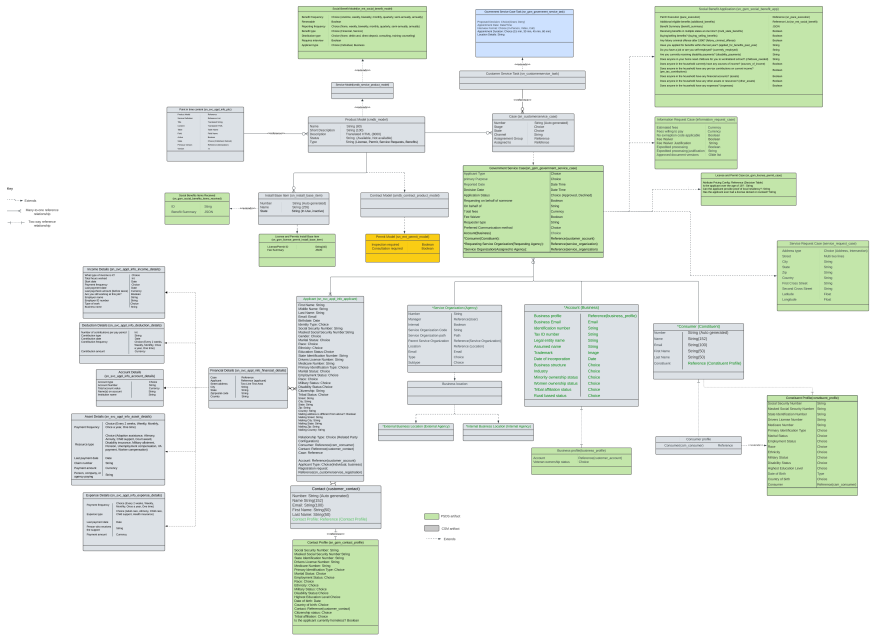
Das folgende Diagramm zeigt die Tabellen und ihre Beziehungen untereinander innerhalb der Anwendung Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Die Flexibilität der Plattform Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich bietet Ihnen ein Datenmodell, das Sie erweitern und entsprechend Ihren Anforderungen nutzen können.

Verwenden Sie das erweiterte Installationsbasisdatenmodell, um autorisierten Anwendern zusätzliche Rollen für den Zugriff (Lesen oder Aktualisieren) auf Fälle, Behördenstandorte und alle Installationsbasiselemente bereitzustellen.

[store-future: BEGIN review]**Hinweis:**
In Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich V8.0, die Tabellen „angebotene Services“ und „erhaltene Services“ wurden in die Tabelle „Servicedefinition“ migriert. Kategoriebezogene Felder in Formularen für Behördendienste werden ebenfalls entfernt, und die Quelltabelle des Dashboards „Leistungsübersicht über angebotene Services“ wurde repariert. Weitere Informationen finden Sie unter Konfigurieren Sie eine Servicedefinition für Playbooks in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.
[End]

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



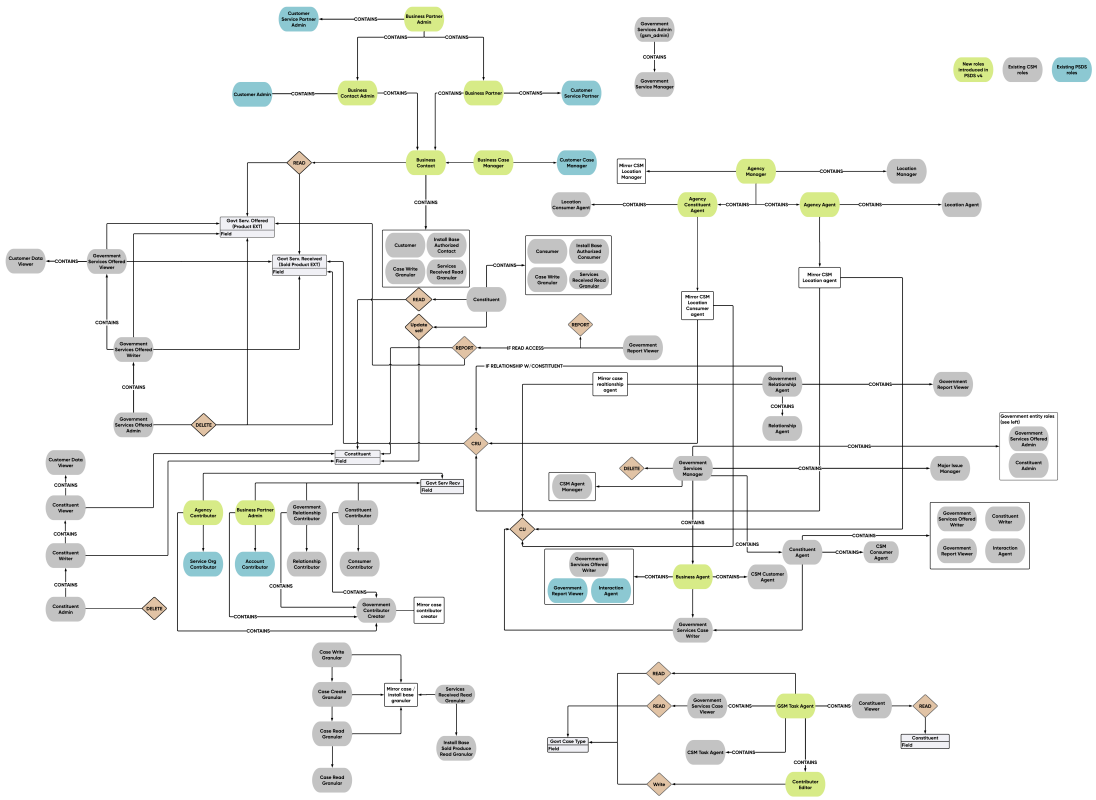
Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Kernrollenbeziehungen

Das folgende Diagramm zeigt die Kernrollenbeziehungen innerhalb von Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung. Verwenden Sie dieses Diagramm, um zu verstehen, wie jede Rolle mit den anderen Rollen in der Anwendung verknüpft ist.

Automatische Übersetzung

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

Kernrollenbeziehungen



Servicekatalogliste des Serviceportals für Behörden

Die folgenden Services sind Katalogelemente für öffentliche Services des Basissystems, die im Portal für Behördendienste angeboten werden.

Diese Services werden für registrierte Anwender automatisch angezeigt. Wenn ein Anwender eines dieser Katalogelemente zum Senden einer Anforderung verwendet, ordnet er den Fall automatisch bestimmten vorgefertigten Anforderungen zu. .

Informationen zum Einrichten und Anpassen der öffentlichen Services, die von Ihrer Behörde angeboten werden (und in Ihrem Servicekatalog für das Portal für Behördendienste angezeigt werden), finden Sie unter Konfigurieren Sie den Servicekatalog für einen Beteiligten, ein Unternehmen oder eine Behörde.

Ein Anwender kann zum Servicekatalog wechseln und einen Fall mithilfe der in der folgenden Tabelle aufgeführten Kategorien und Unterkategorien erstellen.

Katalogelemente Für Öffentliche Serviceanfrage

Serviceanfrage-Katalogelemente

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
Tier	N/V	Aggressives Tier	Wirklich aggressive Tiere im Gegensatz zu Tieren melden, die nur bellen oder herumlaufen

Automatische Übersetzung

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
		Missbrauchtes und vernachlässigtes Tier	Ein verletztes, misshandeltes, vernachlässigtes oder anderweitig in Gefahr befindliches Haustier melden.
		Verletztes Tier	Verletzte oder kranke Tiere ohne Besitzer auf öffentlichen Wegen, an öffentlichen Orten, im Stadtpark, an einem Mast, an Stromkabeln oder auf Bahngleisen melden.
		Abholung von Wildtieren, Streunern oder toten Tieren	Totes Wildtier oder Streuner auf öffentlichen Straßen melden und dessen Entfernung beantragen
Wohnen, Gebäude und Konstruktion	Gehäuse	Verlassenes Fahrzeug (Privateigentum)	Verlassene Fahrzeuge auf privaten bewohnten Grundstücken, privaten unbebauten Grundstücken und öffentlichen unbebauten Parzellen/ Grundstücken melden.
		Wohnungsinspektion, Tier	Probleme in Wohngebieten mit Tieren wie Tierkot, zu viele Tiere und/oder exotische Tiere auf bewohntem Privatgrundstücken melden.
		Wohnungsinspektion, Brandschutz	Beschädigte oder fehlende geeignete Brandschutzausrüstung (z. B. Feuerlöscher, Feuerleiter, Rauchmelder) in Mietwohnungen melden
		Wohnungsinspektion, Leeres Wohnimmobilien	Wohnimmobilie melden, die für den gelegentlichen Zutritt durch die Öffentlichkeit geöffnet wurde und eine Gefahr für die Gemeinschaft darstellt.

Automatische Übersetzung

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
		Illegale Flyer	Illegale Flyer melden, die auf privatem Eigentum verteilt wurden.
Müll, Recycling und Graffiti	Müll	Austausch von beschädigten Mülleimern	Senden Sie eine Anforderung für den Austausch eines beschädigten Abfallbehälters
		Problem mit öffentlichem Mülleimer	Überlaufende öffentliche Mülleimer für die Leerung melden
		Illegale Müllentsorgung	Große Mengen an Müllsäcken oder mehr, Sperrgut oder Baumaterialien, die über Nacht aufgetaucht sind, melden, oder melden, wenn Sie Zeuge des Abladens von Müll aus einem Fahrzeug geworden sind
		Fehlende Abholung von Hausmüll	Fehlende Abholung von Müll in Wohngebieten melden
	Recycling	Verpasstes Recycling	Verpasste Abholung von Recyclingmaterial in Wohngebieten melden
	Grafitti	Graffiti-Entfernung	Graffiti auf privatem oder öffentlichem Eigentum melden
Parks und Bäume	Parks	Mülleimer in Parks	Anfrage zum Entfernen von überlaufenden Mülleimern und Müll in der Nähe von Mülleimern aus Parks und Freizeiteinrichtungen
		Parkwartung	Wartung in einem öffentlichen Park oder in einer Parkstruktur (z. B. Pavillon oder Pavillon) anfordern. Typische Parkwartungsanforderungen umfassen Müll auf dem Gelände, Basketball-Ersatz, Tennis-/ Basketballplatzreparaturen, Reparaturen an Zäunen, Bankreparaturen,

Automatische Übersetzung

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			Mauerwerk, Reparaturen von Wasserquellen und andere Wasserlecks im Freien.
	Bäume	Baum an der Straße umgestürzt	Einen losen oder umgestürzten Ast von einem Baum in einer Stadtstraße melden, der eine Gefahr für den öffentlichen Nahverkehr oder die öffentliche Sicherheit darstellt
		Überprüfung von Bäumen an der Straße	Überprüfung eines Baums an der Straße in der Stadt anfordern, der möglicherweise entfernt oder geschnitten werden muss.
		Baumpflanzanfrage	Anfragen über das Pflanzen eines Baums auf der Parkanlage der Stadt vor Ihrem Haus.
		Anfrage zur Baumentfernung	Anfrage zum Entfernen eines toten oder kranken Baums auf öffentlichen Wegen
Öffentliche Sicherheit	N/V	Beschwerde zu Gerätelärm	Übermäßige Geräusche von Klimaanlagen, Kompressoren, Generatoren oder anderen industriellen oder gewerblichen Geräten melden.
		Verschmutzungen oder Ablagerungen in natürlichen Wasserwegen	Verschmutzungen in Flüssen, Seen, Kanälen oder Abwasserkanälen melden.
		Probleme mit der Wasserversorgung	Probleme mit der Wasserversorgung oder fehlendes Wasser in Unterkunft melden
Straßen und Gehwege	Straßen	Straßenreinigungsanfrage	Anfrage zur Reinigung von Bordstein zu Bordstein, um den Schmutz mit einer Straßenkehrmaschine von der Straße zu fegen

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
		Wasser auf der Straße	Wasser melden, das aufgrund von defekten Hydranten, Abflüssen usw. auf der Straße zurückbleibt
		Hindernisse in der Vorfahrt entfernen	Elemente wie Betonpfosten, Holz, Werkzeuge, Autoteile usw. melden, die das Wegerecht behindern (ZEILE)
		Schlaglöcher	Schlagloch melden (Oberflächenschaden an einer Straße oder eine Vertiefung/Aushöhlung in einer Straßenoberfläche, die durch Abnutzung oder Absenkung verursacht wurde.)
	Bürgersteige	Anfrage zur Überprüfung von Gehwegen	Den Zustand von Gehwegen oder Probleme mit der Barrierefreiheit melden
Verkehr und Parken	Parkplatz	Defekte Parkuhr	Defekte Parkuhr melden
		Parkbeschwerde	Vermutlich illegales Parken melden
	Datenverkehr	Beschädigte oder fehlende „Nicht eintreten“-Schilder	Wartungsprobleme an beschädigten oder fehlenden „Nicht eintreten“-Schildern melden.
		Beschädigte oder fehlende Stoppschilder	Wartungsprobleme an beschädigten oder fehlenden Stoppschildern melden
		Beschädigtes oder fehlendes Straßenschild	Ein beschädigtes oder fehlendes Straßenschild melden, das ersetzt oder repariert werden muss
		Ampel aus	Nicht funktionierende oder blinkende Verkehrsampeln und/oder Fußgängerüberwegsignale melden
Wasser & Kanalisation	Kanalisation	Untersuchung der Kanalisation	Melden Sie alle Probleme im Zusammenhang mit Kanälen, z. B.

Automatische Übersetzung

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

Serviceanfrage-Katalogelemente (Fortsetzung)

Kategorie	Unterkategorie		Beschreibung
			Schäden/fehlende Kanalabdeckung/ Sanitärkanalabdeckung, Geruch von Abwasser ohne visuelle Beweise oder Wartung von Baumwurzeln in einem Abwasserkanal, die zu einer Sicherung führen könnten.
	Wasser	Kanalüberlauf	Melden Sie, dass Abwasser aus Außenrohren austritt oder überläuft.
		Wasserzählerabdeckung fehlt oder ist beschädigt	Melden Sie eine fehlende oder beschädigte Wasserzählerabdeckung.
		Wassergeruch oder schlechter Geschmack	Jeden ungewöhnlichen Geruch oder Geschmack von Leitungswasser in einer Wohnung melden.
		Offener Hydrant	Melden, dass Wasser aus einer Hydrantendüse fließt.

Katalogelemente Der Informationsanforderung

Kategorie	Beschreibung
FOIA-Anforderung	Senden Sie eine Anforderung zum Abrufen von FOIA-Informationen, die im Rahmen der normalen Geschäftsservices dieser Regierungsbehörde nicht ohne weiteres verfügbar sind.
Öffentliche Anforderung	Senden Sie eine Anforderung, um öffentliche Informationen zu erhalten, die im Rahmen der normalen Geschäftsservices dieser Regierungsbehörde nicht ohne weiteres verfügbar sind.

Katalogelemente für Lizenz- und Erlaubnisanforderung

Kategorie	Beschreibung
Lizenz Anfordern	Reichen Sie einen Antrag auf eine gewerbliche Angellizenz ein.

Automatische Übersetzung

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

Katalogelemente Für Anforderung Von Sozialleistungen

Kategorie	Beschreibung
Beantragen Sie Ernährungshilfe	Fordern Sie finanzielle Unterstützung für Einzelpersonen und Familien an, um sich Nahrung zu leisten.
Beantragen Sie eine Arbeitslosenversicherung	Beantragen Sie vorübergehende Geldleistungen für Mitarbeiter, die ohne eigenes Verschulden arbeitslos geworden sind und derzeit in der Lage sind, für sie verfügbar sind und aktiv Arbeit suchen.
Fordern Sie Berufliche Rehabilitationsservices An	Fordern Sie Unterstützung für Personen mit geistigen und entwicklungsbedingten Behinderungen an.

Formulare des öffentlichen Sektors

Verwenden Sie Formulare, um Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Informationen anzuzeigen und zu aktualisieren.

Das Formular ist die Anwenderoberfläche, auf der Service Desk-Mitarbeiter den Großteil ihrer Arbeit erledigen. Formularkonfigurationen des Arbeitsbereichs funktionieren ohne Änderung im konfigurierbaren Arbeitsbereich, die Konfigurationen können sich jedoch auf die Funktion Ihres konfigurierbaren Arbeitsbereichs auswirken.

Fallformulare und Profilformulare sind die beiden Hauptformulartypen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter und Beteiligte in der interagieren Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung. Formulare und ihre Felder können von einem Administrator angepasst werden und bestimmten Tabellen zugeordnet werden, um eine Vielzahl von Kundeninformationen zu erfassen.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Fallformulare

Service Desk-Mitarbeiter können Fallformulare erstellen, um detaillierte Informationen zu Fragen, Anforderungen und Problemen anzuzeigen, die Beteiligte, geschäftliche Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter haben. Beteiligte, geschäftliche Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular auch anzeigen, um den Status ihrer Anforderungen und Servicefälle anzuzeigen.

Ein Behördendienstmitarbeiter erstellt einen Fall, um die Anforderung oder das Problem eines Beteiligten zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet auch einen Fall, um die Kommunikation mit und vom Beteiligten nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Über das Fallformular kann ein Service Desk-Mitarbeiter die zugehörigen Informationen zuordnen und speichern, z. B. Name, Telefonnummer und Unternehmen des Beteiligten oder Antragstellers, Kontoinformationen, Antragsdetails, und alle zugehörigen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs).

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

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

- Kommunikation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten oder Antragsteller oder zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können unternehmensintern sein oder den Beteiligten einbeziehen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei verschiedene Fallformularansichten: Eine detaillierte Ansicht, die Service Desk-Mitarbeitern und Service Desk-Mitarbeitern in zur Verfügung steht Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich-Anwendung und eine vereinfachte Ansicht, die Beteiligten über verfügbar ist Portal für Behördendienstleistungen.

Formular „Behördendienstleistungsfall“

Ein Behördendienstmitarbeiter erstellt einen Fall, um die Anforderung eines Beteiligten zu identifizieren und die Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems nachzuverfolgen. Das Fallformular erfasst detaillierte Informationen zum Problem oder zur Anforderung eines Beteiligten und zeigt sie an.

Formular „Behördendienstleistungsfall“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Nummern für Fälle verwenden das Standardpräfix GOVCS.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde
Business	Name des Unternehmens. Wenn das Geschäft nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus dem Fall erstellen.
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiiert und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Virtual Agent • Persönlich
Beteiligter	Name des Beteiligten. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Beteiligtendatensatz aus dem Fall erstellen.
Von Behörde angefordert	Name der Behörde, die den Fall angefordert hat.
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.
Service	Der im Fall angegebene angeforderte Service.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe für Behörden.
Zugewiesen an	Zugewiesener Service Desk-Mitarbeiter. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Primärer Zweck	Der Grund, warum der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungen für Beteiligte: Services, die Beteiligte beantragen können. • Governance-Verfahren: Andere Arten von Fällen wie Betrug, Beschwerden, Untersuchungen, Beschwerden.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Der Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifizierungsfeld	Eines der folgenden Felder basierend auf der Auswahl in **Primärer Identifizierungstyp** Feld:

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Der Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Die Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Das Bundesland oder die Region für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Die Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Das Land der anfordernden Person.
Anwendungsinformationen	
Meldungsdatum	Das Datum, an dem der Fall übermittelt wurde. Dieses Feld ist standardmäßig auf das Fallerstellungsdatum festgelegt, kann jedoch geändert werden.
Entscheidungsdatum	Das Datum, an dem eine Entscheidung über den Fall getroffen wurde.
Antragsstatus	Der Status der Anwendung: • Genehmigt • Abgelehnt
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fallstatus.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare für den Fall, die für den Beteiligten sichtbar sind.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend.

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Interne Anwender, die der Arbeitsnotizenliste hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, dass Arbeitsnotizen für den Fall hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und dieser Anwender keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird der Anwender auch aus entfernt **Beitragende Anwender** Feld.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn der Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“ und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem entfernt **Beitragende Gruppen** Feld. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Lösungscode	Liste der lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist dies nicht obligatorisch.

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

Zugehörige Listen des Formulars „Behördendienstleistungsfall“

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können. Behördenmitarbeiter können auf einen Serviceanforderungsfall, einen Informationsanforderungsfall oder einen Lizenz- und Erlaubnisfall zugreifen und die folgenden zugehörigen Listen anzeigen.

Zugehörige Listen des Formulars „Behördenservicefall“

Zugehörige Liste	Beschreibung
Fallaufgaben	Aufgaben, die vom Service Desk-Mitarbeiter der Behörde oder vom Manager des Service Desk-Mitarbeiters für diesen Fall erstellt wurden. Wenn Sie eine Aufgabe erstellen oder den Status einer Aufgabe ändern, werden die Informationen im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Wenn Sie eine Fallaufgabe erstellen, generiert das System eine Aufgabennummer mit einem Präfix. Neue und vorhandene Fallaufgaben verwenden unabhängig vom Status das Präfix CSTASK.
Zugehörige Parteien	Eine Liste der zugehörigen Parteien, z. B. Kontakte oder Beteiligte, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Verwandte Fälle	Eine Liste von Fällen, die für denselben Account oder Kontakt erstellt wurden.
Arbeitsaufträge	Eine Liste von Arbeitsaufträgen, die für diesen Fall erstellt wurden.
Interaktionen	Eine umfassende Liste der Interaktionen, die zwischen Beteiligten und Service Desk-Mitarbeitern der Behörde für diesen Fall erstellt wurden. Interaktionen verwenden das IMS-Präfix.
SLAs	Die Servicelevel-Agreements, die diesem Fall zugeordnet sind.
E-Mail-Entwürfe	E-Mails, die nicht gesendet werden.
E-Mails	Das Fall-E-Mail-Protokoll. Eine Liste der E-Mails, die als Teil der Lösung dieses Falls gesendet oder empfangen wurden. Der Service Desk-Mitarbeiter oder Manager des Service Desk-Mitarbeiters kann E-Mails aus dem Fall senden, z. B. Updates und Anfragen an Beteiligte oder andere Service Desk-Mitarbeiter oder Parteien. Eine Änderung des Status des Falls löst eine automatische E-Mail aus, die an den Beteiligten gesendet wird. Kontakte von Beteiligten können Fälle per E-Mail erstellen und aktualisieren sowie Updates von Service Desk-Mitarbeitern erhalten.
Blockierte Aufgaben	Eine Liste der Blockierungsaufgaben, die für diesen Fall erstellt wurden. Eine blockierende Aufgabe verhindert, dass der Service Desk-Mitarbeiter Fortschritte bei der Falllösung macht.
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Angehängte Wissensartikel	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.

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

Zugehörige Listen des Formulars „Behördenservicefall“ (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Termine	Termine, die der Behördenmitarbeiter mit dem Beteiligten oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls vereinbart. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Der im Feld **An** im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.

Service Anforderung Fallformular

Ein Service Desk-Mitarbeiter der Behörde kann einen Fall mithilfe des Serviceanforderungsfalls erstellen Formular Um detaillierte Informationen zu Fragen, Anforderungen und Problemen zu erfassen, die Beteiligte, geschäftliche Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter haben. Beteiligte, geschäftliche Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular auch anzeigen, um den Status ihrer Anforderungen und Servicefälle anzuzeigen.

Ein Behördendienstmitarbeiter erstellt einen Fall, um einen zu identifizieren Beteiligte Frage oder Problem und zum Nachverfolgen der Aktivitäten im Zusammenhang mit der Lösung des Problems. Ein Service Desk-Mitarbeiter verwendet auch einen Fall, um die Kommunikation mit und vom Beteiligten nachzuverfolgen, einschließlich der verwendeten Kommunikationskanäle.

Fallaktivitäten umfassen alle Aktionen im Rahmen der Problembehebung. Dies kann Anrufe oder E-Mails, Recherchen in der Knowledge Base, Konversationen mit Fachexperten und Versandanforderungen an Außendienstmitarbeiter sowie andere Aktivitäten einschließen.

Über das Fallformular kann ein Service Desk-Mitarbeiter die zugehörigen Informationen zuordnen und speichern, z. B. Name, Telefonnummer und Unternehmen des Beteiligten, Kontoinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Servicevertrags- und Berechtigungsdetails sowie alle zugehörigen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs).

Es gibt mehrere Schlüsselfunktionen für einen Fall.

- Kommunikation zwischen einem Service Desk-Mitarbeiter und dem Beteiligten oder einem Service Desk-Mitarbeiter und anderen Mitarbeitern innerhalb der Organisation. Die Details der gesamten internen und externen Kommunikation werden im Fallformular aufgezeichnet.
- Alle zusätzlichen Aufgaben, die sich aus einem Fall ergeben, z. B. ein Arbeitsauftrag. Aufgaben werden über eine zugehörige Liste im Fallformular nachverfolgt. Diese Aufgaben können unternehmensintern sein oder den Beteiligten einbeziehen.
- Informationen aus dem Fall, die in die Knowledge Base aufgenommen und zur Behebung anderer Fälle verwendet werden können.

Es gibt zwei verschiedene Fallformularansichten: Eine detaillierte Ansicht, die Service Desk-Mitarbeitern und Service Desk-Mitarbeitern in zur Verfügung steht Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung und eine vereinfachte Ansicht, die externen Beteiligten über das Portal für Behördendienste zur Verfügung steht.

Mitarbeiter-Ansicht

Die Mitarbeiter-Ansicht des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

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

- Eine Zeitleiste, die eine visuelle Darstellung von Fallaktivitäten bereitstellt.
- Referenzierte Entitäten für den Fall, einschließlich Account- und Kontaktinformationen, Produkt- und Asset-Informationen, Servicevertrag- und Serviceberechtigungsdetails sowie alle relevanten SLAs. Mit Ausnahme von SLAs sind diese Informationen im System vorhanden und können vom Kundenservice-Mitarbeiter oder Mitarbeiter-Manager dem Fall zugeordnet werden.
- Die gesamte Kommunikation über den Fall, sowohl extern als auch intern. Diese Informationen werden im Feld **Zusätzliche Kommentare** (externe Kommunikation), im Feld **Arbeitsnotizen** (interne Kommunikation), im Feld **Auflösungsnotizen** gespeichert. Das Feld **Auflösungshinweise** speichert Details zur Fallauflösung und das Feld **Aktivität**, in dem die gesamte Kommunikation in einer chronologischen Liste gespeichert wird.

Service Desk-Mitarbeiter und Manager können ein Fallformular in anzeigen Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung, indem Sie zu navigieren **Listen** > **Serviceanfragen** Und wählen Sie eine der folgenden Menüoptionen aus:

- **Alle**
- **Meine Fälle**
- **Meine Offenen**
- **Nicht zugewiesen für meine Gruppe**

Klicken Sie in der Fall-Liste auf eine Fallnummer, um das Fallformular anzuzeigen.

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Agent-Ansicht)

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Nummern für Fälle verwenden das Standardpräfix GOVCS.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde
Business	Name des Unternehmens. Wenn das Geschäft nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus dem Fall erstellen.
Beteiligter	Name des Beteiligten. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Beteiligtendatensatz aus dem Fall erstellen.
Priorität	Wie schnell der Service Desk-Mitarbeiter die Serviceanfrage bearbeiten soll. Die Prioritätsrangliste lautet wie folgt: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch

Automatische Übersetzung

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Agent-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiiert und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Primärer Zweck	Der Grund, warum der Beteiligte den Fall erstellt hat: • **Leistungen Der Beteiligten** : Services, für die Beteiligte sich bewerben können. • **Governance-Verfahren** : Andere Arten von Fällen wie Betrug, Beschwerden, Untersuchungen, Beschwerden. Standardmäßig ist **Leistungen Der Beteiligten** .
Service	Der im Fall angegebene angeforderte Service. Standardmäßig werden in diesem Feld öffentliche Services mit „Servicetyp“ = Serviceanfragen angezeigt.
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.
Von Behörde angefordert	Name der Behörde, die den Fall angefordert hat.
Zuweisungsgruppe	Zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter-Gruppe für Behörden.
Zugewiesen an	Service Desk-Mitarbeiter, denen der Fall zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Service	Angeforderter Service, der im Fall angegeben ist.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems. Anwender können die zugehörigen Suchergebnisse verwenden, um eine Liste von Knowledge Base-Artikeln mit einer möglichen Lösung zu finden.
Standort anfordern	
Adresstyp	Der Typ des Standorts, an dem das Problem gemeldet wird. **Adresse** Oder **Kreuzung**

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Agent-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Straße	Die Adresse, an der sich das Problem befindet. Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn **Adresse** Ist als Adresstyp ausgewählt.
Erste Querstraße, Zweite Querstraße	Die Querstraßen, in denen sich das Problem befindet. Dieses Feld ist nur erforderlich, wenn **Kreuzung** Ist als Adresstyp ausgewählt.
Stadt	Die Stadt, in der sich das Problem befindet.
Bundesland/Kanton	Das Bundesland oder die Provinz, in der das Problem liegt.
Postleitzahl	Die Postleitzahl, in der sich das Problem befindet.
Land	Das Land, in dem sich das Problem befindet.
Breitengrad, Längengrad	Die Koordinaten, an denen sich das Problem befindet. Dieses Feld ist für beide Adresstypen erforderlich und wird basierend auf den eingegebenen Adressdaten automatisch ausgefüllt.
Anforderungsdetails	
Meldungsdatum	Das Datum, an dem der Fall übermittelt wurde. Dieses Feld ist standardmäßig auf das Fallerstellungsdatum festgelegt, kann jedoch geändert werden.
Beschreibung	Eine Beschreibung des Fallstatus.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Der Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifizierungsfeld	Eines der folgenden Felder basierend auf der Auswahl in **Primärer Identifizierungstyp** Feld: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	Die E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Der Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Die Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Das Bundesland oder die Region für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Die Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Das Land der anfordernden Person.
Notizen	

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Agent-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Klicken Sie auf das Symbol „Mich hinzufügen“, um sich selbst zur Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Beobachtungsliste Arbeitshinweisen	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Klicken Sie auf **Fügen Sie mich hinzu** Symbol, um sich selbst der Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (Beteiligter sichtbar)	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Zusätzliche Kommentare sind für alle Benutzer, die Incidents anzeigen können, sichtbar.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend. Interne Anwender, die der Arbeitsnotizenliste hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, dass Arbeitsnotizen für den Fall hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, Kundenservice-Mitarbeiter und Mitarbeiter-Manager angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und dieser Anwender keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird der Anwender auch aus entfernt **Beitragende Anwender** Feld.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn der Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“ und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem entfernt **Beitragende Gruppen** Feld. Wenn eine Gruppe aus dem Feld **Zugewiesen an** im Fallaufgabenformular entfernt wird und die Gruppe keinen anderen

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

Formular „Behördendienstleistungsfall“ (Agent-Ansicht) (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus dem Feld **Beitragende Gruppen** entfernt.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Lösungscode	Liste der lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Standardmäßig ist dieses Feld auf festgelegt **Ressourcen Nicht Genehmigt** .
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter oder Manager eines Service Desk-Mitarbeiters einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist dies nicht obligatorisch.
Zugehörige Datensätze	
Übergeordnet	Zugeordneter übergeordneter Incident, der den aktuellen Incident zu einem untergeordneten Incident macht. **Hinweis:** Wenn der übergeordnete Incident gelöst wurde, wird der untergeordnete Incident auch als gelöst markiert.
Problem	Alle zugehörigen Problemdatensätze.
Change Request	Alle zugehörigen Change-Anforderungen.
Verursacht durch Change	Zugehörige Change-Anforderung, die die Erstellung des Incident veranlasst hat.

Ansicht der Beteiligten

Anwender mit der Rolle „Beteiligter“ oder „Geschäftskontakt“ können Fallformulare anzeigen, indem sie auswählen **Ihre Fälle** Wählen Sie in der Kopfzeile des Behördenserviceportals die Fallnummer aus der Fallliste aus.

Die Ansicht „Beteiligter“ oder „Geschäftskontakt“ des Fallformulars enthält die folgenden Komponenten:

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

- Einen Formatierer für Prozess-Flows, der den aktuellen Status des Falls angibt.
- Die zugehörigen Entitätsinformationen, einschließlich Behörden- und Kontaktinformationen, Informationen zu ausstehenden Servicefall-Aufgaben und Serviceanforderungsinformationen.
- Ein **Aktivität**-Feld, das die gesamte Kommunikation für den Fall in einer chronologischen Liste speichert.

Formular „Serviceanforderungsfall-Aufgabe“

Das Formular „Serviceanfrage-Fall“ zeigt detaillierte Informationen zu einer Serviceanfrage-cae-Aufgabe an.

Das Formular „Serviceanforderungsfallaufgabe“ zeigt Informationen zu Serviceanforderungsfallaufgaben an, die erstellt und Service Desk-Mitarbeitern zugewiesen werden, um die Arbeit zur Lösung von Serviceanforderungsfällen abzuschließen.

Das Fallaufgabenformular enthält die folgenden Felder.

Formular „Serviceanforderungsfall-Aufgabe“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Nummer der automatisch zugewiesenen Fallaufgabe.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 - Mittel • 4 - Niedrig (Standard)
Übergeordnet	Fall, für den diese Fallaufgabe erstellt wurde. Dies kann ein Fall aus der Falltabelle (sn_GSM_Government_Service_Case) oder einer beliebigen untergeordneten Tabelle der Falltabelle sein.
Status	Aktueller Status der Fallaufgabe: • Öffnen • Auf Info warten • In Bearbeitung • Geschlossen
Zugeordnete Tabelle	Tabelle, die dieser Aufgabe zugeordnet ist.
Zugeordneter Datensatz	Datensätze, die dieser Aufgabe zugeordnet sind.
Zugewiesen an	Zugewiesener Anwender.
Betreff	Betreff der Fallaufgabe.
Beschreibung	Beschreibung der Arbeit, die ausgeführt werden muss, um die Fallaufgabe abzuschließen.
Liste Der Arbeitsnotizen	Anpassbare Liste von Service Desk-Mitarbeitern, die die Arbeitsnotizen anzeigen können.

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

Formular „Serviceanforderungsfall-Aufgabe“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen (privat)	Freiform-Text für private Arbeitsnotizen, der nur für zugewiesene Service Desk-Mitarbeiter angezeigt werden kann.
Zusätzliche Anmerkungen	Notizen, die für den Beteiligten sichtbar sind. Service Desk-Mitarbeiter können dieses Feld verwenden, um weitere Informationen vom Beteiligten anzufordern.

Formular „Informationsanforderungsfall“

Ein Behördenmitarbeiter kann einen Fall erstellen, indem er das Formular „Informationsanforderungsfall“ verwendet, um detaillierte Informationen zu öffentlichen Datensatzanforderungen zu erfassen, die Beteiligte, geschäftliche Stakeholder oder andere Service Desk-Mitarbeiter haben. Beteiligte, geschäftliche Stakeholder oder Service Desk-Mitarbeiter können das Formular auch anzeigen, um den Status ihrer Informationsanforderungen anzuzeigen.

Formular „Informationsservicefall“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer für den Fall. Die Nummern für die Fälle verwenden das Standardpräfix GOVCS.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Öffnung des Falls.
Im Namen Von	Name des Kontakts, für den der Datensatz angefordert wird. Dieses Feld ist erforderlich, wenn **Anforderung im Namen von jemandem** Das Kontrollkästchen ist aktiviert.
Antragstellertyp	Typ des Antragstellers: • Person • Geschäft • Behörde
Business	Name des Unternehmens, wenn das Unternehmen als Antragstellertyp ausgewählt ist. Wenn das Geschäft nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftsdatensatz aus dem Fall erstellen.
Geschäftskontakt	Name des Geschäftskontakts. Wenn der Geschäftskontakt nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Geschäftskontaktdatensatz aus dem Fall erstellen.
Beteiligter	Name des Beteiligten, wenn die Person als Antragstellertyp ausgewählt ist. Wenn der Beteiligte nicht vorhanden ist, kann der Service Desk-Mitarbeiter einen Beteiligtendatensatz aus dem Fall erstellen.
Priorität	Zugewiesene Priorität: • 1 – Kritisch • 2 – Hoch

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

Formular „Informationsservicefall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• 3 – Mittel • 4 – Niedrig (Standard)
Service	Angeforderter Service, der im Fall angegeben ist.
Kanal	Methode, mit der der Beteiligte den Kontakt initiiert und der Fall geöffnet wurde: • Web (Standard) • Telefon • E-Mail • Chat • Social Media • Community • Warnung • Virtual Agent • Persönlich
Der Behörde zugewiesen	Name der Behörde, die dem Fall zugewiesen ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe der Behördenmitarbeiter, der dieser Fall zugewiesen ist.
Zugewiesen an	Name des Service Desk-Mitarbeiters, der diesem Fall zugewiesen ist. Wenn eine Gruppe im Feld **Zuweisungsgruppe** ausgewählt ist, muss der zugewiesene Kundenservice-Mitarbeiter zu dieser Gruppe gehören.
Primärer Zweck	Grund, warum der Beteiligte den Fall erstellt hat: • Leistungen für Beteiligte: Services, die Beteiligte beantragen können. • Governance-Verfahren: Andere Arten von Fällen wie Betrug, Beschwerden, Untersuchungen oder Beschwerden.
Kurzbeschreibung	Kurze Beschreibung der Frage, Anforderung oder des Problems.
Antragstellerinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Typ des Dokuments, das als Identifizierung des Beteiligten verwendet wird: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Bevorzugte Kommunikationsmethode	Bevorzugte Kommunikationsmethode der anfordernden Person: • Keine • E-Mail

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

Formular „Informationsservicefall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Post • Anrufen
Identifizierungsfeld	Feld, das auf der Auswahl in basiert **Primärer Identifizierungstyp** Feld: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
E-Mail	E-Mail-Adresse der anfordernden Person.
Straße	Straßenname für die primäre Adresse.
Stadt	Stadt für die primäre Adresse.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton für die primäre Adresse.
Postleitzahl	Postleitzahl für die primäre Adresse.
Land	Land der anfordernden Person.
Anwendungsinformationen	
Beschreibung	Beschreibung des Fallstatus.
Gebührenbefreiung	Gibt an, ob die anfordernde Person der Meinung ist, dass der Fall für eine Gebührenbefreiung qualifiziert ist.
Begründung der Gebührenbefreiung	Begründung für die Qualifizierung einer Gebührenbefreiung. Bestimmte Arten von anfordernden Personen qualifizieren sich automatisch für eine Gebührenbefreiung.
Beschleunigte Verarbeitung	Gibt an, ob eine beschleunigte Verarbeitung erforderlich ist.
Begründung für beschleunigte Verarbeitung	Begründung für die Anforderung einer beschleunigten Verarbeitung.
Typ der anfordernden Person	Typ der anfordernden Person: • Vertreter der Nachrichtenmedien • Bildungseinrichtung • Nichtkommerzielle wissenschaftliche Einrichtung • Anfordernde Person für gewerbliche Nutzung • Alle anderen anfordernden Personen
Bereitschaft zur Zahlung von Gebühren	Schätzung der Gebühren, die die anfordernde Person zu zahlen bereit ist, damit diese Anforderung erfüllt wird.
Geschätzte Gebühren	Schätzung der Gebühren, die zur Erfüllung dieser Anforderung erforderlich sind.

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

Formular „Informationsservicefall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Kein Freistellungscode anwendbar	Kontrollkästchen, das ausgewählt ist, wenn keine der neun Ausnahmen aus der Ausnahmeprüfliste für diesen Fall gilt.
Notizen	
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in **Gelöst** oder **Geschlossen** geändert wird. Wählen Sie das Symbol „mich hinzufügen“ aus, um sich der Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Arbeitsnotizenliste	Interne Benutzer, die eine Benachrichtigung über diesen Fall erhalten, wenn Arbeitshinweise hinzugefügt werden. Sie können nur interne Benutzer zur Liste der Arbeitsnotizen hinzufügen. Wählen Sie das Symbol „mich hinzufügen“ aus, um sich der Beobachtungsliste hinzuzufügen.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare für den Fall, die für den Beteiligten sichtbar sind.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall gelöst werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend. Interne Anwender, die der Arbeitsnotizenliste hinzugefügt wurden, erhalten eine Benachrichtigung, dass Arbeitsnotizen für den Fall hinzugefügt wurden. Sie können die Benachrichtigung nach Bedarf konfigurieren. Die Notizen können vom Administrator, vom Service Desk-Mitarbeiter und vom Manager des Service Desk-Mitarbeiters angezeigt werden.
Beitragende	
Beitragende Anwender	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird er dem Feld **Beitragende Benutzer** hinzugefügt. Wenn dieser Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und dieser Anwender keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird der Anwender auch aus entfernt **Beitragende Anwender** Feld.
Beitragende Gruppen	Wenn ein Benutzer mit der Rolle „Service Desk-Mitarbeiter für Fallaufgabe“ (sn_customerservice.case_task_agent) einer Fallaufgabe zugewiesen wird, wird die Zuweisungsgruppe des Benutzers zum Feld **Beitragende Gruppen** hinzugefügt. Wenn der Anwender aus entfernt wird **Zugewiesen an** Feld im Formular „Fallaufgabe“ und kein anderes Mitglied seiner Zuweisungsgruppe anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist,

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

Formular „Informationsservicefall“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	wird die Zuweisungsgruppe aus dem entfernt **Beitragende Gruppen** Feld. Wenn eine Gruppe aus entfernt wird **Zuweisungsgruppe** Feld im Formular „Fallaufgabe“, und die Gruppe keinen anderen Aufgaben für den Fall zugewiesen ist, wird die Zuweisungsgruppe aus entfernt **Beitragende Gruppen** Feld.
Lösungsdetails	
Gelöst von	Service Desk-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Gelöst	Datum und Uhrzeit der Lösung des Falls.
Lösungscode	Liste der lösungsstatus für den Fall. Dieses Feld ist erforderlich, wenn ein Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Geschlossen von	Name des Anwenders, der den Fall geschlossen hat.
Geschlossen	Datum und Uhrzeit, zu der der Fall geschlossen wurde.
Ursache	Details zur Ursache der Lösung.
Auflösungshinweise	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist erforderlich, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder Agent-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Beteiligter einen Fall schließt, ist er nicht erforderlich.

Zugehörige Listen des Formulars „Informationsanforderungsfall“

Das Fallformular enthält zugehörige Listen, in denen Fallinformationen gespeichert werden und die von Kundenservice-Mitarbeitern zum Ausführen von fallbezogenen Aufgaben verwendet werden können.

Zugehörige Listen des Formulars „Informationsanforderungsfall“

Zugehörige Liste	Beschreibung
Zugehörige Parteien	Eine Liste der zugehörigen Parteien, z. B. Kontakte oder Beteiligte, die dem Fall hinzugefügt wurden.
Dokumente	Service Desk-Mitarbeiter können folgende Aktionen durchführen: • Fügen Sie der Informationsanforderung Dokumente hinzu, ohne sie für die anfordernde Person sichtbar zu machen • Zeigen Sie eine Liste der Dokumente an, die der Informationsanforderung hinzugefügt wurden • Zeigen Sie Dokumente an, die zur Veröffentlichung an die anfordernde Person genehmigt wurden • Veröffentlichen Sie genehmigte Dokumente für die anfordernde Person Um die zugehörige Liste „Dokumente“ anzuzeigen, müssen Sie zuerst installieren Plugin „Dokumentverwaltung“ .

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

Zugehörige Listen des Formulars „Informationsanforderungsfall“ (Fortsetzung)

Zugehörige Liste	Beschreibung
Eskalationen	Eine Liste der Eskalationsdatensätze, die sich auf diesen Fall beziehen.
Angehängte Wissensartikel	Wissensartikel, die als vorgeschlagene Lösung für den Fall beigefügt sind.
Wissenslücken	Feedback-Aufgaben, die erstellt werden, wenn eine Wissenslücke gemeldet wird.
Termine	Termine, die der Informationsanforderungsfall-Mitarbeiter mit dem Beteiligten oder anderen im Rahmen der Lösung dieses Falls eingeht. Wenn Sie einen Termin erstellen, wird eine Terminerstellungsnachricht im Feld **Aktivität** des Falls aufgezeichnet. Der im Feld **An** im Terminformular ausgewählte Benutzer erhält eine E-Mail mit den Termindetails.

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Core Profilformulare

Profilformulare zeigen detaillierte Informationen zu einem Beteiligten, Mitarbeiter oder Unternehmen an. Diese Informationen werden bei der Registrierung für erfasst Portal für Behördendienstleistungen.

Formular „Geschäftsprofil“

Verwenden Sie das Formular „Geschäftsprofil“ in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Dient zum Erfassen und Anzeigen der Details zu einem Unternehmen. Sie können den Namen und die Adresse des Geschäftsinhabers, den Markenstatus, Brancheninformationen, Partnerdatensätze oder die Geschäftsstruktur hinzufügen.

Das Formular „Geschäftsprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einem Unternehmen und seinen Kontakten an. Diese Informationen werden bei der Registrierung für erfasst Portal für Behördendienstleistungen.

Formular „Geschäftsprofil“

Feld	Beschreibung
Business	
Name	Name des Unternehmens.
E-Mail	E-Mail-Adresse des primären Kontakts für das Unternehmen.
Straße	Straße und Hausnummer, an der sich das Unternehmen befindet.
Stadt	Stadt, in der sich das Unternehmen befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton, in dem das Unternehmen ansässig ist.
Postleitzahl	POSTLEITZAHL der Geschäftsadresse.
Land	Land, in dem sich das Unternehmen befindet.
Geschäftstelefon	Telefonnummer des primären Kontakts für das Unternehmen.
Geschäftsinformationen	
Kunde	Kundenkontakt für das Unternehmen.
Partner	Partner des Unternehmens.

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

Formular „Geschäftsprofil“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Identifikationsnummer	Referenznummer für die Geschäftsentität.
Steuernummer	Steuer-ID-Nummer.
Geschäftsstruktur	Details zur Struktur des Unternehmens.
Name der juristischen Person	Name des Geschäftsinhabers.
Marke	Marke des Unternehmens.
Angenommener Name	Name des registrierten Geschäftsinhabers.
Datum der Unternehmensgründung	Datum, an dem das Unternehmen gegründet wurde.
Branche	Branche des Unternehmens.
Zusätzliche Informationen	
Status der Minderheitsbeteiligung	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen im Besitz einer Minderheit ist.
Ländlich basierter Status	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen seinen Sitz in einem ländlichen Gebiet hat.
Status der Stammeszugehörigkeit	Option, um anzugeben, dass der Geschäftsinhaber mit einem Stamm verbunden ist.
Eigentümerstatus von Frauen	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen einer Frau gehört.
Eigentümerstatus von Veteranen	Option, um anzugeben, dass ein Unternehmen einem Veteranen gehört.
Kontaktregistrierungsinformationen	
Geschäftsregistrierungcode	Registrierungscode. Wenn eine Anforderung mit einem gültigen Registrierungscode übermittelt wird, werden die Geschäftskontoinformationen automatisch erkannt und dem Geschäftsdatensatz hinzugefügt.
Informationen Zum Primären Kontakt	
Primärer Identifikationstyp	Typ der primären Identifizierung: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifizierungsfeld	Typ der Identifizierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Option aus ausgewählt ist **Primärer Identifizierungstyp** Feld: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer

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

Formular „Geschäftsprofil“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Führerscheinnummer • Medicare-ID

Formular „Behördenprofil“

Verwenden Sie das Formular „Behördenprofil“ in Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung zum Erfassen und Anzeigen der Details zu einer Behörde und den Fällen, an denen sie beteiligt ist.

Das Formular „Behördenprofil“ zeigt detaillierte Informationen zu einer Behörde und ihren Service Desk-Mitarbeitern an.

Formular „Behördenprofil“

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Nummer für die Behörde.
Name	Name der Behörde.
Manager	Name des Behördenmanagers.
Übergeordnete Behörde	Name der übergeordneten Behörde.
Straße	Postanschrift: Straße und Straße der Behörde.
Stadt	Stadt, in der sich die Behörde befindet.
Bundesland/Kanton	Bundesland oder Kanton, in dem die Behörde ihren Sitz hat.
Postleitzahl	Postleitzahl der Behörde.
Website	URL der Website der Behörde.
E-Mail	E-Mail-Adresse des primären Kontakts der Behörde.
Telefon	Telefonnummer des primären Kontakts der Behörde.
Identifikationsnummer	Automatisch generierte Identifikationsnummer für die Behörde.
Typ	Typ, der standardmäßig auf festgelegt ist **Behörde**
Untertyp	Behördenuntertyp: • Gebietsschema • Landkreis • Status • Föderativ

Formular „Profil von Behördenservice-Beteiligten“

Verwenden Sie das Formular Profil für Behördendienstleister in der Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Anwendung zum Anzeigen detaillierter Informationen über einen Beteiligten, z. B. Name und Adresse, Geburtsdatum, Kontaktinformationen und Sprachauswahl.

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

Die folgende Tabelle beschreibt die detaillierten Informationen, die Sie dem Formular „Behördenservice-Beteiligter“ hinzufügen können.

Formular „Behördenservice-Beteiligter“

Feld	Beschreibung
Verbraucherreferenz	Referenznummer für den Beteiligten-Fall.
Vorname	Vorname.
Nachname	Nachname.
Zweiter Vorname	Zweiter Vorname.
Anzahl	Telefonnummer des Beteiligten.
Suffix	Suffix des Namens des Beteiligten. Das Suffix kann MD oder Jr. enthalten
Mobiltelefon	Mobiltelefonnummer des Beteiligten.
Telefon (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer des Beteiligten.
Fax	Faxnummer.
Foto	Foto des Beteiligten.
E-Mail	E-Mail-Adresse des Beteiligten.
Geschlecht	Geschlecht des Beteiligten.
Geburtsdatum	Geburtsdatum des Beteiligten.
Geburtsland	Geburtsland des Beteiligten.
Alter	Alter des Beteiligten.
Identifizierungsinformationen	
Primärer Identifikationstyp	Typ der primären Identifizierung: • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Identifizierungsfeld	Typ der Identifizierung. Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn eine Option aus ausgewählt ist **Primärer Identifizierungstyp** Feld. • Sozialversicherungsnummer • State ID-Nummer • Führerscheinnummer • Medicare-ID
Primäre Korrespondenzinformationen	
Primärer Adresstyp	Typ der primären Adresse für den Beteiligten:

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

Formular „Behördenservice-Beteiligter“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
	• Adresse (privat) • Geschäftsadresse • Postanschrift
Straße	Straße des Beteiligten.
Stadt	Stadt, in der der Beteiligte wohnt.
Bundesland/Kanton	Bundesland, in dem der Beteiligte lebt.
Postleitzahl	POSTLEITZAHL für die Adresse des Beteiligten.
Breitengrad	Breitengrad der Adresse des Beteiligten.
Längengrad	Längengrad der Adresse des Beteiligten.
Telefonnummer des Kontakts	Primäre Telefonnummer des Beteiligten.
Zusätzliche Information	
Familienstand	• Verheiratet • Alleinstehend • Geschieden • Verwitwet • Ich möchte diese Information nicht angeben
Beschäftigungsstatus	• Beschäftigt • Arbeitslos • Selbstständig • Ich möchte diese Information nicht angeben
Ethnizität	• Amerikanischer Ureinwohner oder Ureinwohner Alaskas • Asiatisch • Hawaiianer oder anderer Pazifik-Isländer • Schwarzer oder Afroamerikaner • Weiß • Ich möchte diese Information nicht angeben

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

Formular „Behördenservice-Beteiligter“ (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Ethnische Zugehörigkeit	• Hispanic oder Latino • Nicht Hispano oder Latino • Ich möchte diese Information nicht angeben
Militärstatus	• Aktiver Dienst • Veteran • Kein Wehrdienst • Ich möchte diese Information nicht angeben
Behinderungsstatus	• Ja, ich habe eine Behinderung • Nein, ich habe keine Behinderung • Ich möchte diese Information nicht angeben
Höchster Bildungsabschluss	• Abitur oder gleichwertig • Fachoberschule (Technical or occupational certificate) • Associate Degree • Hochschulbesuch ohne Abschluss • Bachelor-Abschluss • Master-Abschluss • Doktortitel • Berufsqualifizierender Abschluss • Sonstige
Auswahl der primären Sprache	• English • Spanisch
Notizen	
Notizen	Zusätzliche Hinweise zum Beteiligten oder zum Fall.

[store-future: BEGIN review]

Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Glossar der Begriffe

Eine Liste von Begriffen, die im gesamten verwendet werden Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Dokumentation.

Geschäftsstandort

Automatische Übersetzung

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

Mit dem Geschäftsstandort können Sie interne und externe Organisationsstrukturen modellieren, um Endanwender zu unterstützen und Service Desk-Mitarbeitern die richtige Transparenz in Daten und Anforderungen der Beteiligten zu bieten.

Fall

Ein Datensatz, der zum Nachverfolgen und Verwalten eines bestimmten Problems, einer Anforderung oder eines Incidents eines Beteiligten verwendet wird. Wird zum Lösen von Problemen verwendet, die über übermittelt wurden Portal für Behördendienstleistungen.

Fallaufgabe

Aufgaben, die für zusätzliche Arbeit erstellt wurden, die im Rahmen der Lösung eines Behördendienstleistungsfalls abgeschlossen werden müssen.

Beteiligter

Ein Endanwender, z. B. ein Bürger, ein Bewohner, ein Besucher oder ein Veteran, der Services von Behörden anfordern und die Ergebnisse und Lösungen dieser Anforderungen nachverfolgen kann. Beteiligte werden auch als anfordernde Personen oder Anwender bezeichnet.

Entscheidungstabelle

Entscheidungstabellen bieten einen zentralen Punkt, an dem Sie Preise und abhängige Attribute erstellen, anzeigen und ändern können. Jeder Faktor ist eine Entscheidungseingabe in diesen Tabellen. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter Decision Tables .

Installationsbasiselement (IBI)

Ein Installationsbasiselement ist ein Konfigurationselement, das Endanwendern zugänglich gemacht wurde. Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich Bezieht sich auf diese Installationsbasiselemente als erhaltene Elemente.

Produktmodell

Eine bestimmte Version oder Konfiguration eines angebotenen öffentlichen Service. Produktmodelle bieten Service Desk-Mitarbeitern und Anwendern von Behörden ein gemeinsames Verständnis der angebotenen und angeforderten öffentlichen Services.

Datensatzersteller

Ein bestimmter Typ von Katalogelementen, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze wie Serviceanforderungsdatensätze aus dem Servicekatalog erstellen können. Der Datensatzersteller generiert anstelle eines angeforderten Elements einen Aufgabendatensatz, z. B. eine Beschwerde für den öffentlichen Service.

Servicedefinition

Datensätze, die zum Speichern der Details zu einem Service verwendet werden, der Endanwendern bereitgestellt wird. Weitere Informationen zu Servicedefinitionen finden Sie unter Servicedefinitionen für Digitale Dienste für den öffentlichen Bereich.

Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)

Eine Vereinbarung, die die Zeit angibt, innerhalb der der Service bereitgestellt werden muss. SLA-Definitionen sind so konfiguriert, dass sie die erforderlichen

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

Informationen zum Erstellen und Bearbeiten von SLAs für Behördenservicefälle enthalten.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinition

Eine Definition, die die Zeiten, Bedingungen, Workflows und andere Informationen enthält, die zum Erstellen und Bearbeiten von Aufgaben-Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) erforderlich sind, sodass Sie ein SLA-System für die Aufgaben Ihrer Behörde verwenden können.

Spezielle Bearbeitungsnotizen

Notizen, die mit der Anwendung „spezielle Bearbeitungsnotizen“ erstellt wurden und dem Anwender wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen zur Verfügung stellen, denen ein Status, eine Priorität und ein Ablaufdatum zugewiesen werden können.

[End]

Automatische Übersetzung

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