



Zürich-Servicemanagement

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Inhaltsverzeichnis

Servicemanagement.....	4
Aktivieren Sie Servicemanagement.....	4
Aktivieren Sie andere Servicemanagement-Anwendungen.....	4
Service Management – Status.....	7
Status-Flow-Anpassung.....	7
Beispiel für Status-Flow.....	12
Auswirkungen der Deaktivierung von SM-Status-Flows.....	13
Referenz für Service Management Core-Installation.....	15
Mit Service Management Core installiert.....	15
Geplante Wartung.....	34
Geplante Wartung aktivieren.....	34
Verwalten von Wartungsplänen.....	37
Beispiele für Wartungspläne.....	48
Domain Separation und Geplante Wartung.....	50
Facility-Servicemanagement.....	51
Facilities Service Management # Übersicht.....	51
Anforderungsmanagement in einer Service-Management-Anwendung.....	143
Anforderungserstellung.....	144
Anforderungsstatus.....	146
Anforderungsgenehmigungen.....	147
Methoden für die Agentenzuweisung.....	148
Zusammenarbeit bei Anforderungen.....	155
Anforderungen schließen.....	155
Anforderungsaufgabenmanagement.....	156
Anforderungsmanagement Platform Analytics-Lösungen.....	162

Servicemanagement

Servicemanagement (SM) bezieht sich auf ServiceNow Servicemanagement-Anwendungen, die Sie installieren, z. B. Facility Service Management. Mit jeder dieser Anwendungen können Sie Geschäftsfunktionen verwalten, die einen Anforderungs-Workflow erfordern, in dem Anforderungen genehmigt, qualifiziert, zugewiesen und abgeschlossen werden.

Aktivieren Sie Servicemanagement

Das Plugin „Service Management Core“ wird automatisch aktiviert, wenn Sie eine Servicemanagement-Anwendung aktivieren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Informationen zum Abonnieren einer Service-Management-Anwendung finden Sie unter [Aktivieren Sie Facility Service Management](#).

Das Service Management Core-Plugin aktiviert auch die folgenden Plugins, wenn sie nicht bereits aktiv sind.

- Automatische Zuweisung
- Asset-Management
- Formatierer für Prozess-Flows
- Status-Flows
- Wissensmanagement V3
- Kompetenzmanagement
- Gebietsmanagement
- Verwaltete Dokumente
- Aufgabenaktivitäten
- Service Management Geolocation
- Verschlüsselungsunterstützung
- Workbench
- Prüfliste

Zugehörige Informationen

[Formatierer für Prozess-Flows](#) 

[Status-Flows](#) 

[Verwaltete Dokukmente](#) 

Aktivieren Sie andere Servicemanagement-Anwendungen

Nachdem das Plugin „Servicemanagement Core“ aktiviert wurde, können Sie andere SM-Anwendungen aktivieren, z. B. Außendienst-Management und Facility-Servicemanagement. Sie können auch CMS-Portale für jede dieser SM-Anwendungen aktivieren, um sie dem Servicemanagement-Portal hinzuzufügen.

Automatische Übersetzung

Andere SM-Plugins zur Aktivierung

Plugin	ID	Beschreibung
Facility-Servicemanagement	Com.snc.Facilities.Core	Verwaltet Facility-Anforderungen und ermöglicht Anwendern, Anforderungen nach ihrem Standort in einem Stockwerksplan zu melden und nachzuverfolgen. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren. Facility-Servicemanagement Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch bis zur Einstellung weiterhin unterstützt. Workplace Service Delivery Bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter KB0867184 Ablehnungsprozess  artikel in Now Support Knowledge Base.
Facility-Servicemanagement CMS-Portal	Com.snc.Facilities.Core.cms	Zeigt die Anwendung Facility Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Außendienst-Management	Com.snc.work_Management	Bietet Unterstützung für die Planung und Verwaltung von Arbeiten vor Ort.
Außendienst-Management CMS-Portal	Com.snc.work_Management.cms	Zeigt die Anwendung „Arbeitsmanagement SM“ im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist

Andere SM-Plugins zur Aktivierung (Fortsetzung)

Plugin	ID	Beschreibung
		möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Finanzdienstleistungs-Management	Com.snc.Finance_Service_Automation	Veraltet 1. Februar 2023.
Finanzservicemanagement CMS-Portal	Com.snc.Finance_Service_Automation.cms	Zeigt die Anwendung Finance Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
HR-Servicebereitstellung: Kern	Com.snc.HR.Core	Stellt ein Basisdaten- und Sicherheitsmodell für HR-Systeme bereit.
HR-Servicebereitstellung: Core-CMS-Portal	Com.snc.HR.Core.cms	Zeigt die Anwendung Human Resources Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Rechts-Service Management	Com.snc.legal_Service_Automation	Veraltet 1. Februar 2023.
Legal Service Management CMS-Portal	Com.snc.legal_Service_Automation.cms	Zeigt die Anwendung Legal Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.
Marketing-Service Management	Com.snc.Marketing_Service_Automation	Veraltet 1. Februar 2023.
Marketing Service Management CMS-Portal	Com.snc.Marketing_Service_Automation.cms	Zeigt die Anwendung Marketing Service Automation SM im Servicemanagement-Portal an. Zur Aktivierung dieses Plugins in Produktionsinstanzen ist möglicherweise eine separate Lizenz erforderlich. Wenden

Andere SM-Plugins zur Aktivierung (Fortsetzung)

Plugin	ID	Beschreibung
		Sie sich an ServiceNow, um Einzelheiten zu erfahren.

Service Management – Status

Von der Erstellung bis zum Abschluss folgen SM-Anwendungsanforderungen für Arbeit (z. B. Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen) und ihre jeweiligen Aufgaben einem von nachverfolgten Lebenszyklus **Status** Feld in Außendienst-Management Und Facility-Servicemanagement.

Der Lebenszyklus wird durch Geschäftsregeln und UI-Aktionen gesteuert, die vom System automatisch aktualisiert werden.

***i* Hinweis:**

Die zugehörigen Listen namens **Status** Das Feld im Datensatz ist immer schreibgeschützt.

Zugehörige Informationen

[Status-Flow anpassen](#)

Status-Flow-Anpassung

Status-Flows steuern die Reihenfolge der Statusübergänge in Datensätzen von Service Management-Anwendungen.

Ein Administrator kann die folgenden Aufgaben ausführen:

- Status hinzufügen oder löschen
- Events für bestimmte Statusübergänge auslösen
- Automatisch in einen anderen Status wechseln, wenn sich Daten in einer Anforderung oder der zugehörigen Aufgabe ändern, oder manuell Status ändern, wenn der Benutzer auf eine Schaltfläche klickt.
- Die Auswahlliste für das Feld „Status“ auf diejenigen Endstatus beschränken, die gültige Übergänge vom angegebenen Ausgangsstatus sind.
- Sichtbarkeit und Verhalten ausgewählter Felder in einer Zieltabelle steuern, wenn sich der Status von Datensätzen in dieser Tabelle ändert.
- Benutzerdefinierte Status-Flows erstellen. Deaktivieren Sie die Option **Status-Flows sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm. Zum Erstellen und Anpassen von Status-Flows ist Skripting-Wissen erforderlich.

***i* Hinweis:**

Benutzer mit der Rolle `wm_admin` können nur Arbeitsauftrags-Flows und Arbeitsauftragsaufgaben-Flows erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle `facilities_admin` können nur Facility-Anforderungs-Flows und Anforderungsaufgaben-Flows erstellen, lesen, aktualisieren und löschen. Benutzer mit der Rolle `wm_admin` können keine Facility-Datensätze bearbeiten, und Benutzer mit der Rolle `facilities_admin` können keine Arbeitsauftragsdatensätze bearbeiten.

SM-Anforderungs- und SM-Aufgabenstatus-Flows – Funktionsweise

Status-Flows ersetzen den Standardprozess, der den Statusübergang von Anforderungen und der zugehörigen Aufgaben steuert. Das ServiceNow-System erstellt Geschäftsregeln, Clientskripts und UI-Aktionen, die die von Ihnen angegebenen Übergänge und Feldsteuerelemente ausführen. Diese Programmierelemente bleiben in Gebrauch, solange wie die Status-Flow-Datensätze, die sie verwenden, vorhanden sind. Wenn Status-Flows in einer SM-Anwendungstabelle gelöscht werden, versucht das System, alle unnötigen Programmierelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Sie können die Auswahlmöglichkeiten für das Statusfeld auf gültige Status für den Übergang begrenzen, basierend auf dem Ausgangsstatus.

Status-Flows bieten die folgenden Steuerelemente:

- **Manuelle Übergänge:** Eine UI-Aktion, die automatisch vom System erstellt wird, wenn Sie eine Bedingung oder ein Skript angeben, initiiert einen Übergang.
- **Automatische Übergänge:** Eine Business-Regel, die automatisch vom System erstellt wird, wenn Sie eine Bedingung und ein Skript angeben, initiiert einen Übergang, wenn Änderungen an einer Anforderung oder Aufgabe vorgenommen werden.

Mit Status-Flows verfügbare Funktionen

- **Benutzerdefinierte Übergänge:** Passen Sie die Reihenfolge an, in der Status für Anforderungen und Aufgabendatensätze geändert werden können.
- **Feldsteuerelemente:** Steuern Sie das Verhalten und die Sichtbarkeit bestimmter Felder, wenn sich der Status einer Aufgabe ändert oder ein bestimmter Endstatus erreicht wird.
- **Statusauswahlliste:** Beschränken Sie die in einem Aufgabendatensatz-Statusfeld angebotenen Werte auf gültige status für diesen Übergang. Dies ist dasselbe Clientskript, das das System zum Verwalten von Feldsteuerelementen für Statusübergänge erstellt.
- **Ereignisse:** Löst Ereignisse aus, wenn ein Statusübergang stattfindet oder wenn ein Datensatz einen bestimmten Endstatus erreicht.

Start- und Endstatus

Sie können einen benutzerdefinierten Status-Flow für die Verarbeitung erstellen, der ausgeführt werden muss, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Übergang von einem Status in einen anderen durchführt. Diese Datensätze erfordern einen Ausgangsstatus und einen Endstatus, und die Verarbeitung erfolgt während des Übergangs zwischen den beiden Status. Um eine Verarbeitung durchzuführen, wenn ein Aufgabendatensatz einen bestimmten Endstatus erreicht, müssen Sie nur den Endstatus definieren. In einigen Fällen kann ein Status-Flow nur einen Ausgangsstatus haben, z. B. wenn Sie eine Art Bereinigung durchführen müssen, nachdem eine Aufgabe abgebrochen wurde. Wenn die Verarbeitung im Datensatz auf mehr als einen Statusübergang angewendet wird, besitzt ein Status-Flow möglicherweise keinen Start- oder Endstatus.

Die Lösung hierfür lautet, die Geschäftsregel oder das Clientskript in einem Status-Flow-Datensatz zu speichern und eine Bedingung zu erstellen, die die Verarbeitung für alle Statusänderungen auslöst, für die sie erforderlich ist. Ein Beispiel hierfür in Field Service Management ist die Geschäftsregel „Rollup-Changes“ in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task]. Mit dieser Geschäftsregel werden Statusänderungen in Aufgaben für den übergeordneten Arbeitsauftrag zusammengefasst.

Außerkraftsetzung des Status-Flow-Wörterbuchs

Eine Dictionary-Übersteuerung in einem Statusfluss definiert den Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in einer bestimmten Tabelle. Sie legen eine Außerkraftsetzung in Tabellen fest, die nur eine Basistabelle erweitern, sodass Ihre Anpassungen nur auf die erweiterte Tabelle angewendet werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Wählen Sie in einem Status-Flow-Datensatz einen **Endstatus** aus.

Dies ist der Übersteuerungswert, der zum Anfangsstatus für alle neuen Datensätze in der genannten Tabelle wird.

2. Klicken Sie auf **Standardwert erstellen**.

Das System fügt in das Feld **Außerkraftsetzung des Wörterbuchs** einen Statuswert ein, der dem Feld in der Aufgabentabelle entspricht, die von der Außerkraftsetzung betroffen ist. Das Feld Dictionary-Übersteuerung ist schreibgeschützt. Nachdem die Übersteuerung erstellt wurde, blendet das System die Schaltfläche **Standardwert erstellen** in allen nachfolgenden Statusflussformularen für diese Tabelle aus.

Arbeitsnotizen in Status-Flows

Arbeitsnotizen sind ein wichtiger Teil des Statusflussprozesses und werden verwendet, um Informationen über Statusübergänge zu kommunizieren.

Der Status-Flow fügt dem Feld **Arbeitsnotizen** Arbeitsnotizen für jede Aufgabe hinzu, die diesen Übergang durchführt. Sie können z. B. den Hinweis „Vom Außendienstmitarbeiter abgelehnte Aufgabe“ im Status-Flow **Ablehnen** einfügen, der auftritt, wenn die Aufgabe vom Status **Zugewiesen** zu **Zuteilung ausstehend** verschoben wird. Wenn ein Außendienstmitarbeiter die Aufgabe ablehnt und keine Arbeitsnotiz eingibt, teilt dieser Hinweis dem Einsatzplaner mit, warum die Aufgabe erneut in der Einsatz-Warteschlange angezeigt wurde. Arbeitsnotizen, die von einem Außendienstmitarbeiter hinzugefügt werden, der die Aufgabe ablehnt, werden an die vom Status-Flow übernommenen Arbeitsnotizen angehängt.

Diese Regeln gelten für Statusfluss-Arbeitsnotizen:

- Bei einem Status-Flow ohne **Ausgangsstatus** wird die Arbeitsnotiz jedes Mal hinzugefügt, wenn die Aufgabe in den **Endstatus** übergeht.
- Bei einem Status-Flow mit einem **Ausgangsstatus** und einem **Endstatus** wird die Arbeitsnotiz nur hinzugefügt, wenn die Aufgabe vom Startstatus in den Endstatus übergeht.
- Wenn zwei Status-Flows mit Arbeitsnotizen denselben **Endstatus** aufweisen, jedoch nur ein Flow über einen **Ausgangsstatus** verfügt, fügt das System die Arbeitsnotizen aus dem Status-Flow mit dem Ausgangsstatus hinzu. Dies passt den Arbeitshinweis für den Status-Flow besser an den wichtigeren Übergang zwischen bestimmten Ausgangs- und Endstatus an. Im Beispiel hier sind die Informationen in der Arbeitsnotiz relevanter für eine Aufgabe, die von **Zugewiesen** in **Zuweisung ausstehend** übergeht, als für eine Aufgabe, die den Status „Zuweisung ausstehend“ ausgehend von einem unbestimmten Ausgangsstatus erreicht.

Zugehörige Informationen

[Status-Flow-Anpassung](#)

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

Feldsteuerelemente in Status-Flows

Sie können Steuerungen für einzelne Felder definieren, die erzwungen werden, wenn ein Datensatz zwischen den Status wechselt.

Mit den Einstellungen im Abschnitt „Feldsteuerungen“ des Statusflussformulars können Sie Feldsteuerungen anwenden, wenn das System einen angegebenen Statusübergang erkennt oder wenn der Endstatus bei Öffnen des Formulars der aktuelle Status ist. Das Steuerelement wird nur auf vorhandene Felder im Formular angewendet. Statusflüsse können dem Formular keine Felder hinzufügen.

Beispielsweise können Sie möchten, dass das Feld **Problem** sichtbar ist, wenn ein Incident in den Status **Problem ausstehend** übergeht. Wenn sich der Incident-Status zu **Benutzerinformationen ausstehend** ändert, verbergen Sie das Feld **Problem** und machen das Feld **Anrufer** obligatorisch.

Konfigurieren Sie Status-Flow-Datensätze nur mit einem Endstatus, und erstellen Sie das richtige Verhalten für jeden Endstatus, den Sie steuern möchten. Diese Konfiguration stellt sicher, dass die Feldsteuerelemente richtig eingestellt sind, wenn der Benutzer einen neuen Status auswählt, und auch, wenn der Benutzer das Feld **Status** eines Datensatzes auf den ursprünglichen Zustand zurücksetzt. Geben Sie nur dann einen vollständigen Statusübergang mit Anfangs- und Endstatus an, wenn Sie ein bestimmtes Verhalten für diesen genauen Statusübergang wünschen.

Hinweis:

Statusflüsse verwenden Client-Skripts, um Feldsteuerungen durchzusetzen. Es ist möglich, dass Ihre Einstellungen durch vorhandene UI-Richtlinien geändert werden können, die nach Client-Skripten ausgeführt werden.

Zugehörige Informationen

[Anforderungsstatus](#)

[Status von Anforderungsaufgaben](#)

Events bei Statusänderungen auslösen

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Sie können einen Statusfluss so konfigurieren, dass ein registriertes Systemereignis ausgelöst wird, wenn eine Aufgabe von einem Anfangsstatus in einen angegebenen Endstatus übergeht. Sie können beispielsweise Ereignisse verwenden, um E-Mail-Benachrichtigungen auszulösen und Skriptaktionen zu erstellen. Wenn Sie ein Event an einen Status-Flow anhängen, erstellt das ServiceNow-System die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für <table name>** für die im Status-Flow angegebene Tabelle. Wenn Sie einen

Anfangs- und Endstatus angeben, wird die Business Rule ausgeführt, wenn der Datensatz vom Anfangsstatus in den Endstatus übergeht. Wenn der Statusfluss nur einen Endstatus angibt, wird die Business Rule immer dann ausgeführt, wenn dieser Endstatus erreicht wird. Das System erstellt eine Business Rule für alle Statusflüsse, die Ereignisse in einer einzigen Tabelle enthalten. Wenn alle Ereignisse oder alle Statusflüsse einer Tabelle gelöscht werden, löscht das System die Business Rule.

So erstellen Sie ein Event, das ausgelöst wird, wenn eine Arbeitsauftragsaufgabe vom Ausgangsstatus **In Bearbeitung** in den Endstatus **Abgeschlossen** übergeht:

Prozedur

1. Registrieren Sie ein neues Event in der Tabelle „Arbeitsauftragsaufgabe“ [wm_task] mit der Bezeichnung task.closed.
2. Navigieren Sie zu **Status-Flows Arbeitsaufgaben-Flows**.
3. Öffnen Sie den Status-Flow-Datensatz **Geschlossen – vollständig**.
4. Wählen Sie task.closed im Feld **Event** aus, und speichern Sie die Änderungen.

Das ServiceNow-System erstellt automatisch die Geschäftsregel **Status-Flow-Events für wm_task**.

Statusübergänge neu erstellen

Sie können Statusflüsse neu erstellen, wenn ein Konflikt zwischen vorhandenen und neuen sys_ids auftritt.

Wenn Sie eine XML-Datei verwenden, um einen Statusflussdatensatz in eine Instanz zu importieren, versucht das System, die eingehenden Status mit den vorhandenen Status durch Vergleichen der sys_ids abzugleichen. Da die sys_ids der Elemente in einer Auswahlliste zwischen den Instanzen variieren können, kann das System die Status nicht erfüllen, obwohl sie ansonsten identisch sind.

Wenn der Abgleich fehlschlägt, bleiben Anfangs- und Endstatus der betroffenen Datensätze leer oder enthalten numerische Werte. Navigieren Sie zu , um diese Datensätze zu reparieren **Status-Flows > Administrator > Status-Flows neu erstellen**an. Dieses Modul führt ein Skript aus, das den numerischen Wert jedes Elements in der Datei in der Feldauswahlliste **Status** vergleicht, bis eine Übereinstimmung im importierten Statusflussdatensatz gefunden wird.

Statusflussbereinigung

Die Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen, die das System automatisch erstellt, um benutzerdefinierte Übergänge durchzuführen, sind nur vorhanden, wenn die Statusflussdatensätze vorhanden sind, in denen sie verwendet werden.

Wenn alle Statusflüsse in einer Tabelle gelöscht werden, versucht das System, überflüssige Programmiererelemente zu löschen, die in dieser Tabelle erstellt wurden. Dabei werden folgende Kriterien verwendet:

Status-Flow-Bereinigung

Element	Gelöscht wenn
• UI Action • Business Rule • Dictionary-Übersteuerung	Der Statusfluss, der es erstellt hat, wird gelöscht.
Business Rule, das Ereignisse verarbeitet, die durch einen Statusfluss ausgelöst werden.	Alle Statusflüsse für die angegebene Tabelle, für die Ereignisse konfiguriert sind, werden gelöscht.
Client-Skript (onLoad)	Alle Statusflüsse für die Tabelle werden gelöscht.
Client-Skript (onChange)	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen werden gelöscht.
Business-Rule-Arbeitsnotizen	Alle Statusflüsse mit Feldsteuerungen oder Arbeitsnotizen werden gelöscht.

Zugehörige Informationen[Status-Flow-Anpassung](#)[Anforderungsstatus](#)[Status von Anforderungsaufgaben](#)**Beispiel für Status-Flow**

Ihre Geschäftsprozesse erfordern möglicherweise, dass Arbeitsauftragsaufgaben automatisch akzeptiert werden, wenn sie einem Außendienstmitarbeiter zugeteilt werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Erstellen Sie einen neuen Status-Flow-Datensatz, der den Übergang von „Zuteilung ausstehend“ zu „Akzeptiert“ automatisiert und den Status „Zugewiesen“ überspringt, in dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können. Dadurch wird verhindert, dass das System das mit UI-Aktionen verknüpfte manuelle Skript ausführt. Das automatische Skript führt die Schritte aus, die das manuelle Skript durchführen würde, z. B. das Aktualisieren des Datums und der Uhrzeit, zu der die Aufgabe zugewiesen wurde, oder zusätzliche Aufgaben wie das Senden einer Benachrichtigung.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Außendienst > Status-Flows > Arbeitsaufgaben-Flows** an.
2. Öffnen Sie den Datensatz **Zugewiesen**, der einen Aufgabenübergang vom Ausgangsstatus **Zuteilung ausstehend** zum Endstatus **Zugewiesen** definiert.

Dies ist eine automatische Statusänderung, die auftritt, wenn der Name eines Außendienstmitarbeiters dem Feld „Zugewiesen an“ hinzugefügt und die Aufgabe aktualisiert wird.

3. Ändern Sie den Namen des Status-Flow.

Ändern Sie in diesem Beispiel den Namen in **Skip Agent Acceptance**.

4. Ändern Sie den Wert im Feld **Endstatus** in **Akzeptiert**.

Dieser Übergang ermöglicht es Ihnen, den Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren** zu umgehen, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben ablehnen können.

5. Richten Sie die Bedingungskriterien in den folgenden Feldern ein:

- **Automatische Bedingungszeichenfolge** : Diese Bedingung stellt sicher, dass der aktuelle Status lautet **Versand Ausstehend** Und der Wert in **Zugewiesen an** Feldänderungen.
Beispiel: `Current.State == 10 && current.assigned_to.changes()` .
- **Automatische Bedingung** : Die Bedingung **[Zugewiesen an] [ist nicht leer]** Stellt sicher, dass alle gesendeten Aufgaben automatisch akzeptiert werden.
- **Automatisches Skript** :] das automatische Skript legt die Zeit fest, zu der die Aufgabe gesendet wurde. Verwenden Sie beispielsweise die Methode: `Current.Dispatched_on = gs.nowDateTime();` .

i Hinweis:

Die beiden vorherigen Bedingungsanweisungen weisen eine **[und]**-Beziehung auf. In diesem Beispiel wird die Geschäftsregel ausgeführt, wenn eine Aufgabe im Status **Zuteilung ausstehend** einem beliebigen Außendienstmitarbeiter zugewiesen ist.

6. Kopieren Sie den Datensatz mit dem Befehl **Einfügen und beibehalten**.

Diese Aktion erhöht die Datensatznummer und löscht das Feld **Geschäftsregel**. Das System erstellt automatisch eine neue Geschäftsregel mit dem Namen des neuen Status-Flow-Datensatzes. Die Geschäftsregel „Skip Agent Acceptance“ verschiebt die Aufgabe automatisch von **Zuteilung ausstehend** nach **Akzeptiert**, wenn ein Einsatzplaner einen Benutzernamen in das Feld **Zugewiesen an** eingibt. Beachten Sie, dass alle Änderungen, die Sie in Zukunft an diesem Status-Flow-Datensatz vornehmen, von dieser Geschäftsregel ausgeführt werden.

7. Stellen Sie sicher, dass das Kontrollkästchen **Aktiv** aktiviert ist.

8. Suchen Sie in der Liste „Arbeitsaufgaben-Flows“ nach dem Status-Flow-Datensatz **Akzeptieren**, und ändern Sie den Status **Aktiv** in **false**.

Diese Aktion deaktiviert den Übergang, mit dem Außendienstmitarbeiter Aufgaben annehmen können, und verschiebt den Status-Flow direkt von **Ausstehende Lieferung** nach **Akzeptiert**.

Auswirkungen der Deaktivierung von SM-Status-Flows

Status-Flows werden von SM-Anwendungen verwendet, um zu steuern, wie ein Arbeitsauftrag oder eine Anforderung automatisch von einem Status in den nächsten übergeht. Wenn Status-Flows deaktiviert sind, werden verschiedene Aspekte des deaktiviert ServiceNow Das System wird ebenfalls geändert, wie hier beschrieben.

Überprüfen Sie die folgenden Auswirkungen, bevor Sie festlegen **Aktivieren Sie Status-Flows** Konfigurationsoption bis **Aus** . Nachdem die Konfiguration gespeichert wurde, können Status-Flows über die Anwenderoberfläche nicht erneut aktiviert werden.

Wenn Status-Flows deaktiviert sind, ist das Verhalten der folgenden Business-Regeln, UI-Aktionen und Sicherheitsregeln im Zusammenhang mit dem Statusübergang betroffen.

- **Business-Regeln für Anforderungen:**

- Validierung der Gruppenänderung
- Verschieben Sie Aufgaben in „Ausstehende Zuweisung“
- Anforderungsgesteuerter Versand
- Nicht zugewiesen
- Überprüfen Sie die Arbeitsnotizen

- **Geschäftsregeln für Aufgaben:**

- Wenden Sie die Versandmethode an
- Füllen Sie den Zeitplan aus
- Zeitplan ausfüllen – neue SOT (Serviceauftragsaufgabe)
- Übergänge
- Nicht zugewiesen

- **Die folgenden Business-Regeln werden teilweise ausgeführt:**

- Der Teil von **Erstellen Sie ein Scratchpad, und zeigen Sie Infonachrichten an** Zeigt eine Fehlermeldung an, wenn die Zustellung einer Aufgabe aussteht und die automatische Zuweisung fehlschlägt, deaktiviert ist.
- Für **Validieren Sie die Änderungen** Business-Regel, der einzige Teil, der ausgeführt wird, ist, wenn das System nach Arbeitsnotizen sucht und sie zusammenfasst.

- **UI-Aktionen für Anforderungen:**

- Wenn **Spam** Auf die Schaltfläche im Anforderungsformular geklickt wird, der Status wird nicht geändert, aber die Arbeitsnotizen geben an, dass die Anforderung als Spam geschlossen wurde.

- **UI-Aktionen für Aufgaben:**

- Mir zuweisen
- Aufgabe auf Karte anzeigen
- Neu

- **Sicherheitsregeln:**

- Zustandsbasierte Aspekte von Sicherheitsregeln gelten nicht mehr. Wenn beispielsweise Status-Flows aktiviert sind, wird die **Kurzbeschreibung** Das Feld kann nicht bearbeitet werden, wenn eine Anforderung oder Aufgabe abgeschlossen, unvollständig oder abgebrochen wurde. Wenn Status-Flows deaktiviert sind, wird **Kurzbeschreibung** Ist immer bearbeitbar.
- Rollenbasierte Aspekte von Sicherheitsregeln gelten weiterhin, wenn Status-Flows deaktiviert sind.

- **Zusätzliche Änderungen, wenn Status-Flows deaktiviert sind:**

- Der Prozess-Flow-Formatierer wird aus Anforderungs- und Aufgabenformularen entfernt.
- Die **Status** Das Feld kann in Anforderungs- und Aufgabenformularen bearbeitet werden.
- Die folgenden Konfigurationsfelder werden geändert:
 - **Prozesslebenszyklus** Ist auf festgelegt **Anforderungsgesteuert** .
 - **Zuweisungsmethode für Anforderungen** Ist auf festgelegt **Manuell** .

- **Zuweisungsmethode für Aufgaben** Ist auf festgelegt **Manuell** .
- **Genehmigung für neue Anforderung erforderlich** Ist deaktiviert.
- **Für neue Anforderungen ist eine Qualifizierung erforderlich** Ist deaktiviert.
- **Service Desk-Mitarbeiter muss die zugewiesene Aufgabe akzeptieren oder ablehnen** Ist deaktiviert.
- **Verwenden Sie die Versandwarteschlange** Ist deaktiviert.

Aktivieren Sie Status-Flows erneut

Wenn Service-Management-Status-Flows deaktiviert wurden, können sie nicht über die Anwenderoberfläche erneut aktiviert werden.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Status-Flows können jedoch erneut aktiviert werden, indem für jede Servicemanagement-Anwendung ein Skript ausgeführt wird.

Prozedur

Führen Sie für jede Servicemanagement-Anwendung das folgende Skript aus:

```
var now_GR = new GlideRecord('sm_config');
gr.get('name', '{YOUR_APP_NAME}'); //this can be looked up by navigating to
the sm_config list
gr.use_sf = true;
gr.update();
```

Referenz für Service Management Core-Installation

Service Management Core enthält mehrere Funktionen-Plugins. Jedes dieser Plugins installiert verschiedene Arten von Komponenten zur Unterstützung des Servicemanagement-Prozesses.

Mit Service Management Core installiert

Mit dem Plugin „Service Management Core“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demodaten sind mit Service Management Core verfügbar.

Mit Service Management Core installierte Tabellen

Tabellen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsauftragsmodell [cmdb_model_part_Request]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und einem Asset (Teil), das zum Abschließen dieser Aufgabe erforderlich ist.
Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_Product_model]	Speichert Serviceauftragsvorlagen.
Serviceaufgabenmodell	Speichert Aufgabenvorlagen für Services.

Tabelle	Beschreibung
[cmdb_servicetask_product_model]	
Servicemanagement-Flow [sf_state_flow]	Status-Flows für Servicemanagement.
Serviceauftrags-Flow [sf_sm_order]	Status-Flows für Serviceaufträge.
Serviceaufgaben-Flow [sf_sm_Task]	Status-Flows für Serviceauftragsaufgaben.
Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Definiert die Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und den Assets, die zum Abschließen dieser Aufgabe verwendet werden.
SM-Kategorie [sm_category]	Verknüpft eine einzelne Serviceauftragsvorlage mit einem Wert der Serviceauftragskategorie.
SM-Konfigurationsmodul [sm_config_Module]	Verknüpft eine Konfiguration mit einer Reihe von Navigationsmodulen, die basierend auf Konfigurationseinstellungen angezeigt oder ausgeblendet werden.
SM-Konfiguration [sm_config]	Konfiguration der Service-Management-Anwendung.
Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Nebenkosten, die zum Abschließen einer Serviceauftragsaufgabe verwendet werden.
Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit [sm_m2m_Group_Dependency]	Dispatch-Gruppen, die die Planung für Zuweisungsgruppen verarbeiten.
SM-Modellanwendung [sm_m2m_model_Application]	Verknüpft SM-Anwendungen mit Hardware- und Verbrauchsgütermodellen, die häufig in der Teilebeschaffung verwendet werden.
SM-Modellwissen [sm_m2m_model_Knowledge]	Bezieht eine Wissensseite auf ein beliebiges Modell.
Betroffenes CI [sm_m2m_order_affected_ci]	Konfigurationselemente im Zusammenhang mit einem Serviceauftrag.
Serviceauftrags-Aufgabenmodelle [sm_m2m_somodel_stmodel]	Verknüpft Serviceaufgabenmodelle mit Serviceauftragsmodellen.
Von der Serviceauftragsaufgabe betroffenes CI	Konfigurationselemente im Zusammenhang mit einer Serviceauftragsaufgabe.

Tabelle	Beschreibung
[sm_m2m_Task_affected_ci]	
Serviceauftragsaufgaben-Vertrag [sm_m2m_Task_Contract]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Aufgabe und einem Vertrag.
Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_Task_Dependency]	Definiert eine Abhängigkeit zwischen zwei Serviceauftragsaufgaben: Die nachgelagerte Aufgabe kann nicht gestartet werden, bevor die vorgelagerte Aufgabe abgeschlossen ist.
Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_Task_template_Dependency]	Definiert eine Abhängigkeit zwischen zwei Serviceauftragsaufgaben-Vorlagen: Die nachgelagerte Aufgabe kann nicht gestartet werden, bevor die vorgelagerte Aufgabe abgeschlossen ist.
SM-Benachrichtigungsregel [sm_Notification_rule]	Benachrichtigungsregeln für das Servicemanagement.
Serviceauftrag [sm_order]	Definiert und verwaltet die durchzuführenden Arbeiten.
Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Definiert eine Beziehung zwischen einer Serviceauftragsaufgabe und einem Asset (Teil), das zum Abschließen dieser Aufgabe erforderlich ist.
Serviceaufgabe [sm_Task]	Von einer Person in einer Sitzung ausgeführte Arbeitseinheit (ein Standort, eine Uhrzeit).
SM-Vorlagendefinition [sm_template_Definition]	Definiert ein Feld und einen Wert, die in eine Serviceauftragsvorlage aufgenommen werden.
Aufgaben-Asset [Task_Asset]	Assets im Zusammenhang mit einer Aufgabe.

Mit Service Management Core installierte Eigenschaften

Eigenschaften werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Eigenschaft	Beschreibung
Eigenschaften für Servicemanagement Core	
sm.Vorlage.Minute.Schritt	Standardmäßiger Minutenschritt für Datums-/Uhrzeitfelder auf der Seite der Serviceauftragsvorlage. Kann für eine bestimmte Anwendung überschrieben werden, indem „sm.template“ durch das entsprechende Eigenschaftspräfix ersetzt wird. Siehe Anwendungskonfigurationsdatensatz.
sm.Vorlage.Stunde.Schritt	Standardstundenschritt für Datums-/Uhrzeitfelder auf der Seite der Serviceauftragsvorlage. Kann für eine bestimmte Anwendung überschrieben

Eigenschaft	Beschreibung
	werden, indem „sm.template“ durch das entsprechende Eigenschaftspräfix ersetzt wird. Siehe Anwendungskonfigurationsdatensatz.
glide.autodispatch.debug	Gibt an, ob die Engine für die automatische Zustellung Protokolle beim Zuweisen von Aufgaben ausgeben soll.

Mit Service Management Core installierte Rollen

Rollen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Rollentitel [Name]	Beschreibung
Personalize_read_dictionary	Rolle, die Administratoren der Service-Management-Anwendung die Möglichkeit ermöglicht, Felder beim Ändern von Feldsteuerungen (z. B. Pflichtfelder, schreibgeschützte Felder) im Status-Flow-Formular anzuzeigen.
sm_Qualifier	Qualifiziererrolle, die beim Erstellen von SM-Anwendungen verwendet wird. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
sm_agent	Agent-Rolle, die beim Erstellen von SM-Anwendungen verwendet wird. Führt Arbeiten an einer Aufgabe aus. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
sm_Approver_user	Genehmigeranwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Genehmigt Anforderungen. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
sm_Initiator	Initiatoranwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Gewährt UI-Zugriff und führt dieselben Funktionen wie Standard aus. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
Service_Fulfiller	Rolle, die Service-Management-Anwendern die Möglichkeit gibt, die Service Desk-Module anzuzeigen.
sm_admin	Administratoranwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Steuert alle Daten. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
sm_Basic	Grundlegende Anwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Liest und erstellt Anforderungen und verfolgt diese Anforderungen. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
sm_Dispatcher	Dispatcher-Anwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Plant Aufgaben und weist sie Service Desk-Mitarbeitern zu. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
sm_read	Schreibgeschützte Anwenderrolle, die beim Erstellen der SM-Anwendung verwendet wird. Diese Rolle ist nur eine Vorlage und bietet keinen tatsächlichen Zugriff auf Navigationsmodule oder -Datensätze.
template_admin	Gewährt die Möglichkeit, Service-Management-Vorlagen zu erstellen und zu verwalten.

Mit Service Management Core installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Skripteinbindungen	Beschreibung
PartRequirementStateHandler	Kennzeichnet eine Teileanforderung, die basierend auf den Transferaufträgen bezogen oder geliefert wurde.
SMVorlagen	Erstellt einen Serviceauftrag und zugehörige Aufgaben aus einer SM-Vorlage.
SMAutomatische Zuweisung	JavaScript-Wrapper um SNC.SMAutoassignment, der automatisch das erforderliche Eigenschaftspräfix bestimmt.
SMStockRooms	Ruft persönliche Lager ab und erstellt sie.
BaseSMControls	Stellt Funktionen bereit, die zum Steuern des Zugriffs auf Servicemanagement-Datensätze verwendet werden, z. B. Konfigurations- und Benachrichtigungsregeln. Ändern Sie die SMControls-Skripteinbindung, um Änderungen vorzunehmen, anstatt diese Skripteinbindung zu ändern.
SMConfigProcessor	Verarbeitet Änderungen, die an der Konfigurationsseite vorgenommen werden. Verarbeitet auch das Senden von Benachrichtigungen, die auf der Konfigurationsseite eingerichtet wurden.
SMTemplateHelper	Back-End-Code für die SM-Vorlagenseite. Darf nicht angepasst werden.
AppCreatorCMSCreation	Erstellt CMS-Seiten für Apps, die von der Service-Management-Vorlage erstellt wurden.
SMDateRollup	Rollup der Daten von Serviceauftragsaufgaben zu Serviceaufträgen.
SMI18nUtils	Dienstprogramme für die Internationalisierung der Servicemanagement- und Konfigurationsseiten.
SMAJAX	Verarbeitet Servicemanagement-AJAX-Aufrufe.
AJAXMileageCalculator	Berechnet Kilometerkosten für Nebenkosten.
SMCISteuerungen	Servicemanagement-CI-Steuerungen zum Hinzufügen und Entfernen von CIs aus Aufträgen und Aufgaben.
FreigabeServiceUtils	Gemeinsam Genutzte Servicedienstprogramme
SMSourcingDispatch	Enthält Methoden, die den Abschnitt „Mitarbeiterzeitplan“ im unteren Teil des Quell-Popups unterstützen.
SMStateFlowCreator	Methoden zum Erstellen von Status-Flows für ESM-basierte Anwendungen.
SMAgentStatusAJAX	AJAX-Wrapper um die Funktion updateStatus, die in SMScheduleStatus verfügbar ist.
SMDateValidation	Überprüft, ob Daten in Serviceauftragsaufgaben gültig und hinsichtlich der Planung übereinstimmen.
SMTask	Funktionen des Dienstprogramms für Servicemanagement-Aufgaben.
AppCreatorKnowledgeCreation	Methoden für die Engine „App Creator“ zum Erstellen von Knowledge Base-Seiten.
SMAgentStatus	Code zum Aktualisieren von „planmäßig“ und Status eines Service Desk-Mitarbeiters.
SMAppCreator	Methoden zum Erstellen von Servicemanagement-Anwendungen.

Skripteinbindungen	Beschreibung
SMScheduleGrapper	Zeitplan-APIs. Ruft Zeitplanzeiten aus einer Arbeitsauftragsaufgabe in Millisekunden ab. Tatsächliche Zeiten haben Priorität. Wenn diese nicht verfügbar sind, geben Sie geplante Zeiten zurück.
SMTableCreator	Methoden zum Erstellen von Tabellen für Servicemanagement-Anwendungen
SMControls	Erweiterung von BaseSMControls. Ändern Sie dieses Skript, um den Zugriff auf Servicemanagement-Datensätze wie die Konfigurations- und Benachrichtigungsregeln zu steuern
AssetUsageFilters	Referenzqualifizierer-Filter für AssetUsage.
SMTaskDependency	Sammlung von Methoden, die die Datenintegrität der Tabelle „Abhängigkeit von Serviceauftragsaufgaben“ [sm_m2m_Task_Dependency] steuern.
AppCreatorCatalogCreation	Erstellt einen SM-Anwendungskatalog.
SMAssetUsage	APIs für Asset-Nutzung
SMConstants	Liste der Konstanten, die im Feld Status der Service-Management-Flows (sm_order und sm_Task) und erweiterten Tabellen (z. B. wm_order, wm_Task) verwendet werden.
SMNotifRuleTables	Beschränkt Tabellen, die im Formular „SM-Benachrichtigungsregel“ angezeigt werden, auf die Anforderungs- und Aufgabentabelle der Anwendung.
SMTransferOrders	Sammlung von Methoden, die Servicemanagement-bezogene Transferauftragspositionen erstellen oder aktualisieren.
SMPortalCreator	Methoden zum Erstellen eines Portals und von Berichten für SM-basierte Anwendungen.
WMSourcingAjax	AJAX-Anrufe, die im Popup „Quelle“ verwendet werden, das über Arbeitsaufträge und Arbeitsauftragsaufgaben verfügbar ist. Enthält Methoden zum Anzeigen von Arbeitsauftragsaufgaben und Teileanforderungen im Strukturabschnitt (links), zum Löschen und Kopieren von Teileanforderungen mit der Struktur und zum Abrufen von Aufgabeninformationen und Service Desk-Mitarbeiter-Informationen für den unteren Abschnitt.
SMFilter	Filter für Servicemanagement.
SMUpgradeManager	Verarbeitet das Finden von SM-Anwendungselementen, die Upgrades erfordern, das Speichern von Informationen und das Upgrade.
SMTemplateMigration	Verarbeitet die Migration von SM-Vorlagen aus der vorherigen Version von Genf.

Client-Skripteinbindungen, die mit Service Management Core installiert sind

Client-Skripts werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Ausgeschlossene Felder ausblenden	SM-Konfiguration [sm_config]	Blenden Sie Felder „sm_config“ basierend auf der Ausschlussliste aus.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Arbeit schreibgeschützt starten (exp. reisechg)	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Arbeit schreibgeschützt starten, wenn Reise erforderlich und nicht gestartet wird.
Arbeit schreibgeschützt starten, wenn Reise erforderlich und nicht gestartet wird	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Zeigt einen Fehler nach einer Standortänderung an, wenn keine Versandgruppe oder Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Vertragsfeld anzeigen oder ausblenden/löschen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Wenn der Typ Lieferantenkosten ist, zeigen Sie das Feld Vertrag an. Andernfalls löschen und blenden Sie das Feld „Vertrag“ aus.
Überprüfen Sie die Reihenfolge des Start- und Enddatums	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Überprüfen Sie, ob das Startdatum vor dem Enddatum liegt.
„Zugewiesen an“ aktualisieren (Gruppenänderung zuweisen)	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisieren Sie Zugewiesen an, wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert: – Löschen Sie das Feld Zugewiesen an.
CI-Update	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisiert das zugehörige Asset und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen CI.
Füllen Sie den CI-Standort aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt den Arbeitsauftragsstandort basierend auf dem CI-Standort aus.
Check_work_duration	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Stellen Sie sicher, dass die Arbeitsdauer nicht 0 oder leer ist.
Gesamtbetrag berechnen: Menge	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtkosten der Kilometerleistung, wenn sich die Menge ändert.
Validiert Die Geschätzte Reisedauer	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Stellen Sie sicher, dass die geschätzte Reisedauer nicht in die erwartete Startzeit übergeht.
Validiert Den Geplanten Reisebeginn	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Stellen Sie sicher, dass der geplante Reisebeginn (mit seiner Dauer) vor dem geplanten Arbeitsbeginn liegt.
Vorlage ausgewählt	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt das Formular basierend auf Vorlagenwerten aus.
Füllen Sie Den Anruferstandort Aus	Serviceauftrag [sm_order]	Legt das Standortfeld fest, wenn der Anrufer geändert wird.
Überprüfen Sie auf Gruppenfehler	Serviceauftrag	Zeigt beim Laden einen Fehler an, wenn keine Qualifizierungsgruppe den Standort des Arbeitsauftrags abdeckt.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
	[sm_order]	
Nicht verwendete zugehörige Listen/Felder ausblenden	Serviceauftrag [sm_order]	Blendet zugehörige Listen aus, die basierend auf der Anwendungskonfiguration nicht relevant sind
CI-Update	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Aktualisiert das zugehörige Asset und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen CI.
Steuerelement für neue Felder	SM-Vorlagendefinition [sm_template_Definition]	Zeigt den entsprechenden Feldtyp basierend auf der Auswahl des Felds auf der Vorlagendefinitionsseite an.
Asset-Update	Serviceauftrag [sm_order] [sm_order]	Aktualisiert das zugehörige Konfigurationselement und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen Asset.
Feldladehilfe	SM-Vorlagendefinition [sm_template_Definition]	Zeigt den entsprechenden Feldtyp basierend auf der Auswahl des Felds auf der Vorlagendefinitionsseite an (Onload).
Abhängigkeiten von schreibgeschützten Aufgabenvorlagen	Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_Task_template_Dependency]	Macht das abhängige Feld schreibgeschützt, wenn Aufgabenvorlagenabhängigkeiten in der Tabelle „sm_m2m_Task_template_dependencies“ erstellt werden.
Standort als nicht obligatorisch festlegen	Lager [alm_Stockroom]	Macht den Standort für den Lagertyp „Field_Agent“ nicht obligatorisch
Endzeit berechnen (Änderung der Dauer)	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Berechnet die geschätzte Endzeit in einer Arbeitsauftragsaufgabe basierend auf einer Änderung der geschätzten Arbeitsdauer.
Fehler anzeigen, wenn keine Anwendung installiert ist	Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_Product_model]	Fehler anzeigen, wenn keine Anwendung installiert ist.
Gesamtbetrag berechnen: Kosten pro Meile	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtkosten der Kilometerleistung, wenn sich die Menge ändert.
Prioritätszuweisung	SM-Konfiguration [sm_config]	Legen Sie die Planung auf „wahr“ fest, und „konsistente Zuweisung ausblenden“ der Prioritätszuweisung ist aktiviert.
Asset-Update	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Aktualisiert das zugehörige Konfigurationselement und den Standort basierend auf Änderungen am betroffenen Asset.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Schreibgeschützte Gruppenabhängigkeiten	Serviceauftragsgruppenabhängigkeit [sm_m2m_Group_Dependency]	Sobald festgelegt, sind Felder schreibgeschützt.
Fügen Sie Beschaffungs-UI-Listener hinzu	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Richtet Ereignis-Listener für Änderungen an Reisedauer, Arbeitsdauer oder erwartetem Arbeitsbeginn ein, damit sie automatisch in der Beschaffungs-UI aktualisiert werden (wenn die Aufgabe über die Beschaffungs-UI geöffnet wird).
Überprüfen Sie Window_Start	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Stellen Sie sicher, dass der Fensterstart vor dem Fensterende liegt
Legen Sie die erforderliche Menge schreibgeschützt fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Legt das Feld „erforderliche Menge“ als schreibgeschützt fest, wenn die erforderliche Anzahl von Assets für die Teileanforderung bezogen wird
Nachrichten anzeigen	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Zeigt Nachrichten an, wenn das erwartete Fälligkeitsdatum für die Aufgabe nach dem angeforderten Fälligkeitsdatum der Anforderung liegt oder wenn die automatische Zuweisung nicht funktioniert.
Gesamtbetrag berechnen – Typ	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Berechnet die Gesamtkosten für die Kilometerleistung, wenn sich der Typ ändert.
„Zugewiesen an“ aktualisieren (Gruppenänderung zuweisen)	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Aktualisieren Sie Zugewiesen an, wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert: – Löschen Sie das Feld Zugewiesen an.
Gruppenfeld ausblenden	Serviceaufgabenmodell [cmdb_servicetask_product_model]	Blendet das Feld „Versandgruppe“ aus, wenn die Versandwarteschlange deaktiviert ist
Blenden Sie das Status-Flow-Feld aus	SM-Konfiguration [sm_config]	Wenn der Status-Flow deaktiviert ist, blenden Sie das Feld im Formular aus.
Überprüfen Sie die TOS vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zuweisen oder die Zuweisung aufheben, fordern Sie den Anwender auf, alle Transferaufträge für eine Aufgabe an private Lagerräume zu stornieren, wenn die Aufgabe nur stornierbare Transferaufträge enthält.
Überprüfen Sie Die Gruppenänderung Nach Dem Versand Der Gruppe	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Zeigt beim Laden einen Fehler an, wenn keine Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Tabellen festlegen	SM-Benachrichtigungsregel	Beschränken Sie die Tabellen auf die zwei möglichen Tabellen. Wenn keine

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
	[sm_Notification_rule]	ausgewählt wird, legen Sie die erste als Standard fest.
Endzeit berechnen (Änderung der Startzeit)	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Berechnen Sie die geschätzte Endzeit basierend auf der Änderung der erwarteten Startzeit. Überprüft auch auf Inkonsistenzen, die möglicherweise mit dem geschätzten Reisebeginn erstellt wurden.
Modell und Menge basierend auf Asset aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Synchronisiert Modell- und Mengeninformationen eines Asset-Nutzungsdatensatzes basierend auf dem Asset, auf das er verweist.
Schreibgeschützter Auftrag – Betroffene CIs	Betroffenes CI [sm_m2m_order_affected_ci]	Macht ein Feld schreibgeschützt, sobald ein Wert für dieses Feld ausgewählt wurde.
Menge zurücksetzen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Wenn der Typ wieder in Autovermietung geändert wird, wird die Menge auf 1 zurückgesetzt.
Schreibgeschützte Aufgaben – betroffene CIs	Von der Serviceauftragsaufgabe betroffenes CI [sm_m2m_Task_affected_ci]	Macht ein Feld schreibgeschützt, sobald ein Wert für dieses Feld ausgewählt wurde.
Gruppenfeld ausblenden	Serviceauftragsmodell [cmdb_serviceorder_Product_model]	Blenden Sie das Feld „Zuweisungsgruppe“ aus, wenn die Anwendung nicht anforderungsgesteuert ist, und blenden Sie das Feld „Qualifizierungsgruppe“ aus, wenn die Qualifizierung deaktiviert ist.
Überprüfen Sie die TOS vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Wenn Sie eine Arbeitsauftragsaufgabe neu zuweisen oder die Zuweisung aufheben, fordern Sie den Anwender auf, alle Transferaufträge für eine Aufgabe an private Lagerräume zu stornieren, wenn die Aufgabe nur stornierbare Transferaufträge enthält.
Übergeordnetes Element bei Übermittlung benachrichtigen	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Aktualisiert die Quellstruktur, wenn im Popup-Fenster „Quelle“ eine neue Teileanforderung erstellt wird.
Warnnachricht des Vorlagen-Upgrades anzeigen	SM-Konfiguration [sm_config]	Warnmeldung anzeigen, wenn die Vorlagen migriert werden müssen.
Überprüfen Sie Gruppenfelder	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Zeigt einen Fehler beim Laden an, wenn keine Versandgruppe oder Zuweisungsgruppe den Standort der Arbeitsauftragsaufgabe abdeckt.
Stellen Sie sicher, dass keine negative und	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Stellt sicher, dass die für ein Teil erforderliche Menge gültig ist.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Dezimalmenge vorhanden ist		
Schreibgeschützte Aufgabenabhängigkeiten	Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_Task_Dependency]	Das abhängige Feld wird beim Erstellen von Aufgabenabhängigkeiten in der Tabelle „sm_m2m_Task_order“ schreibgeschützt.
Arbeit starten – schreibgeschützt (tatsächliche Reise chg)	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Arbeit schreibgeschützt starten, wenn Reise erforderlich und nicht gestartet wird. „Reisebeginn planen“ und „Zeitplanstart“ sind obligatorisch, wenn „Zeitnachverfolgung durch Service Desk-Mitarbeiter“ aktiviert ist.
Warnmeldung zum Deaktivieren von SF anzeigen	SM-Konfiguration [sm_config]	Zeigt eine Warnmeldung an, wenn Status Flows deaktiviert sind.
Füllen Sie die Daten aus dem Lager aus, um sie abzugeben	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt „aus Lager“ auf das persönliche Lager des angemeldeten Anwenders fest, wenn ein Abgabetransferauftrag erstellt wird.
Legen Sie den Wert vor dem Senden fest	SM-Vorlagendefinition [sm_template_Definition]	Legt den Wert aus den verschiedenen Widgets auf den entsprechenden Wert fest, bevor das Vorlagendefinitionsformular übermittelt wird.
Vorlage ausgewählt	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Füllt das Formular basierend auf Vorlagenwerten aus.
Name des persönlichen Lagers nach Typ	Lager [alm_Stockroom]	Legt den Namen eines Lagers basierend auf seinem Manager fest, wenn es zu einem persönlichen Lager wird.
Service Desk-Mitarbeiter-Status aktualisieren	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Aktualisieren Sie den Status des zugewiesenen Service Desk-Mitarbeiters.
UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	UI beim Laden und bei Modellwechseln aktualisieren
Name des persönlichen Lagers nach Manager	Lager [alm_Stockroom]	Aktualisiert den Namen eines persönlichen Lagers, wenn sich sein Manager ändert.
Nicht verwendete zugehörige Listen/Felder ausblenden	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Blendet zugehörige Listen aus, die basierend auf der Anwendungskonfiguration nicht relevant sind.
Zeitplan verwenden	SM-Konfiguration [sm_config]	Deaktivieren Sie die Prioritätszuweisung, und zeigen Sie eine konsistente Zuweisung an, wenn die Zeitplanung deaktiviert ist.

Clientskripteinbindungen	Tabelle	Beschreibung
Überprüfen Sie Die Standortänderung Nach Der Gruppenbuchung	Serviceauftrag [sm_order] [alm_Stockroom]	Zeigt einen Fehler nach einer Standortänderung an, wenn keine Qualifizierungsgruppe den Standort des Arbeitsauftrags abdeckt.

Mit Service Management Core installierte Geschäftsregeln

Business-Regeln werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Erstellen Sie ein Scratchpad, und zeigen Sie Infonachrichten an	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Erstellen Sie Scratchpad-Variablen, die verwendet werden, um anfängliche Informationsnachrichten auf der Seite anzuzeigen.
Betroffenes CI geändert oder entfernt	Serviceauftrag [sm_order]	Synchronisiert das primäre CI-Feld und die zugehörige Liste „Betroffene CIs“ im Serviceauftragsformular.
Überprüfen Sie Die Arbeitsnotizen	Serviceauftrag [sm_order]	Stellt sicher, dass das Feld Arbeitsnotizen in Arbeitsaufträgen ausgefüllt wird, die in den Status Abbrechen übergehen.
Legen Sie Standardwerte fest	SM-Vorlagendefinition [sm_template_Definition]	Legt fest Tabelle Feld standardmäßig.
Legen Sie Ein Persönliches Lager Fest	Transferauftrag [alm_transfer_order]	Legt das Lager automatisch auf das persönliche Lager des angemeldeten Anwenders für Abgabetransferaufträge fest.
In Update-Satz exportieren	Arbeitsauftragsmodell [cmdb_model_part_Request]	Exportiert Teileanforderungsvorlagen in den aktuellen Update-Satz und erstellt einen sys_metadata_Link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update-Satz exportieren	Serviceauftrags-Aufgabenmodelle [sm_m2m_somodel_stmodell]	Exportiert die Verknüpfung zwischen der Serviceauftragsvorlage und der Serviceaufgabenvorlage in den aktuellen Update-Satz und erstellt einen sys_metadata_Link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update-Satz exportieren	Vorlage Für Serviceauftragsaufgabe	Exportiert Serviceaufgabenvorlagen

Automatische Übersetzung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
	[cmdb_servicetask_product_model]	in den aktuellen Update-Satz und erstellt einen sys_metadata_Link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
In Update-Satz exportieren	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_Product_model]	Exportiert Serviceauftragsvorlagen in den aktuellen Update-Satz und erstellt einen sys_metadata_Link-Datensatz, um die Vorlage der aktuellen Anwendung zuzuordnen.
Synchronisieren Sie die Aktualisierung zugeordneter Variablen	SM-Vorlagendefinition [sm_template_Definition]	Synchronisiert die Vorlagendefinition mit der zugehörigen Katalogvariablen.
Datumsprüfungen	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Validiert das Fenster, das geschätzte und das tatsächliche Start- und Enddatum.
Standort ausfüllen: Neue SOT	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Füllt den Standort nach Möglichkeit basierend auf dem Standort des übergeordneten Arbeitsauftrags aus.
Add_model_Filter	Global [global]	Filter für Slush-Bucket für SM-Modellanwendung, begrenzt verfügbare Modelle auf Hardware- und Verbrauchsgütermodelle.
Setzen Sie die Menge auf 1 zurück	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Legt das Mengenfeld auf 1 fest, wenn der Typ „Autovermietung“ ist.
Validieren Sie die Benachrichtigung	SM-Benachrichtigungsregel [sm_Notification_rule]	Validiert, ob beim Einfügen oder Aktualisieren einer Benachrichtigungsregel ein Anwender oder eine Gruppe ausgewählt ist.
Typ „Außendienstmitarbeiter“ validieren	Lager [alm_Stockroom]	Verhindert doppelte persönliche Lager.
Kosten berechnen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Hilft bei der Berechnung von Kosten Wenn Typ Ist Kilometerstand (Ab Eureka-Release).
Überprüfen Sie Asset und CI	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Synchronisiert betroffene CIs und betroffene Assets.
Weisen Sie den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter der Aufgabe zu	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Legt den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter fest, wenn sich

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		die Aufgabe „Zugewiesen an“ ändert.
Füllen Sie den Serviceauftrag aus der Vorlage aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt einen neuen Arbeitsauftrag aus dem als Vorlage ausgewählten Arbeitsauftragsmodell.
Validiert die angeforderte Menge	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Überprüft, ob die für eine Transferauftrags-Position mit Teileanforderung angeforderte Menge die Menge nicht überschreitet, die zur Erfüllung der Teileanforderung erforderlich ist (ab Eureka-Release).
Schließen Sie den Serviceauftrag, wenn der Workflow abgeschlossen ist	Workflow-Kontexte [wf_context]	Verhindert Rollup von Aufgabenabschlüssen, wenn aktive Workflows für Serviceaufträge vorhanden sind.
Erstellen Sie Unteraufgaben	Serviceauftrag [sm_order]	Wenn der Serviceauftrag den Entwurfsstatus verlässt, erstellt Aufgaben aus der Vorlage, wenn der Serviceauftrag aus der Vorlage erstellt wurde, oder erstellt Standardaufgaben, wenn aufgabengesteuert.
Validiert Den Namen Des Außendienstmitarbeiters	Lager [alm_Stockroom]	Validiert, ob ein persönliches Lager über einen gültigen, zugeordneten Service Desk-Mitarbeiter verfügt.
Kostenzeile erstellen	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Erstellt oder aktualisiert eine Kostenzeile basierend auf den Kosten der Nebenkosten, wenn die Nebenkosten gespeichert werden und alle der folgenden Elemente wahr sind: • Der Status lautet „Angefallen“. • Der Typ ist nicht „Keine“. • Die Kosten sind nicht null
Validierung	Serviceauftrags-Gruppenabhängigkeit [sm_m2m_Group_Dependency]	Validiert, dass die Abhängigkeit gültig ist.
Überprüfen Sie das CI für die SM-Aufgabe	Betroffene CIs [task_ci]	Überprüft, ob das betroffene CI für eine Aufgabe auch ein

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		betroffenes CI für den Auftrag ist.
Lieferantentyp erfordert Manager	Anwendergruppe [sys_user_group]	Lieferant ist für Lieferantengruppen erforderlich.
Benötigte Teile	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Erstellt Teileanforderungen für eine Serviceauftragsaufgabe aus den Teileanforderungen, die für ein Serviceauftragsaufgabenmodell konfiguriert sind, das als Vorlage verwendet wird. Geben Sie Assets frei, wenn sie nicht zugewiesen oder neu zugewiesen werden. Aktualisieren Sie die Asset-Nutzungen, wenn Aufgaben geschlossen werden.
Wenden Sie die Versandmethode an	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Weist eine Aufgabe automatisch zu, sobald sie als bereit für die Zuweisung markiert wurde, wenn die Zuweisungsmethode der Anwendung Workflow oder automatisch ist.
Validierung der Gruppenänderung	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Validiert Änderungen an Zuweisungs- und Versandgruppen in Arbeitsauftragsaufgaben.
Weisen Sie den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter in der Bestellung zu	Serviceauftrag [sm_order]	Legt den vorherigen Service Desk-Mitarbeiter fest, wenn sich der Auftrag ändert, der zugewiesen wurde.
ValidateChanges	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Überprüft, ob die Typen der Versandgruppen und Zuweisungsgruppen übereinstimmen und ob bei Bedarf Arbeitsnotizen bereitgestellt werden.
Übergänge	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Legt eine Aufgabe in „in Bearbeitung“ fest, wenn die Aufgabe akzeptiert und der Arbeitsbeginn ausgefüllt wird.
Katalog synchronisieren	SM-Konfiguration [sm_config]	Synchronisiert den Anwendungskatalog, wenn sich die Servicemanagement-Konfiguration ändert.
Legen Sie das Datum „erforderlich nach“ bei der Anzeige fest	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Legt die Teileanforderung „erforderlich bis“ auf den erwarteten Reisebeginn der zugehörigen Serviceauftragsaufgabe fest.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Anforderungsgesteuerter Versand	Serviceauftrag [sm_order]	Verantwortlich für den Versand von Serviceaufträgen basierend auf der Anwendungskonfiguration.
Erstellen Sie ein Scratchpad, und zeigen Sie Infonachrichten an	Serviceauftrag [sm_order]	Erstellen Sie Scratchpad-Variablen, die verwendet werden, um anfängliche Informationsnachrichten auf der Seite anzuzeigen.
Schleife in TaskTemplateDependencies verhindern	Abhängigkeit Serviceauftragsaufgaben-Vorlage [sm_m2m_Task_template_Dependency]	Verhindert Schleifen in Abhängigkeiten von Aufgabenvorlagen
GetMainSMMModels	Global [global]	Slush-Bucket-Filter beim Verknüpfen von Serviceauftragsaufgabenvorlagen mit Serviceauftragsvorlagen.
Aufgabenvertrag m2m	Servicemanagement-Nebenkosten [sm_incidentals]	Synchronisiert Verträge, Kostenzeilen und Nebenkosten
Benachrichtigung für Aufgabe	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Sendet Benachrichtigungen, wenn sich die Aufgabe ändert, wenn sich die Werte für Felder ändern, die auf der Konfigurationsseite angegeben sind.
Erstellen Sie Scratchpad-Tabellen	SM-Benachrichtigungsregel [sm_Notification_rule]	Legt die Tabellen fest, die auf der Benachrichtigungsregelseite angezeigt werden sollen.
Aktualisieren Sie PR basierend auf TOL	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Aktualisiert die Teileanforderung, wenn sich die Phase der zugehörigen Transferauftrags-Position ändert.
Entferntes Asset hinzufügen	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Bestimmt die Gültigkeit der Asset-Entfernung und aktualisiert das entfernte Asset entsprechend.
Manager zu/aus Lieferantengruppe hinzufügen/entfernen	Gruppe [sys_user_group]	Wenn sich der Gruppenmanager für eine Lieferantengruppe ändert, fügen Sie den neuen Manager als Gruppenmitglied hinzu, und entfernen Sie den vorherigen Manager als Gruppenmitglied.
Servicemanagement-Gruppentypen	Gruppe [sys_user_group]	Stellt die Datenintegrität der Informationen über die Abdeckung von Einsatzplanungsgruppen sicher.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Löschen des betroffenen CI	Betroffene CIs [task_ci]	Teil des Synchronisierungsmechanismus zwischen dem primären CI-Feld und der zugehörigen Liste „Betroffene CIs“ im Serviceauftragsformular.
Schleife In Aufgabenabhängigkeiten Verhindern	Serviceauftragsaufgaben-Abhängigkeit [sm_m2m_Task_Dependency]	Verhindert Abhängigkeiten von zirkulären Arbeitsauftragsaufgaben.
SO-Löschung kaskadieren	Serviceauftrag [sm_order]	Löschen Sie Serviceauftragsaufgaben und Prüflisten, wenn der Serviceauftrag gelöscht wird.
Persönliches Lager Erstellen	Anwenderrolle [sys_user_has_role]	Erstellt ein persönliches Lager für Anwender (wenn sie noch keinen haben), wenn ihnen eine Agent-Rolle zugewiesen wird.
Persönliches Lager Löschen	Anwenderrolle [sys_user_has_role]	Löscht das persönliche Lager eines Anwenders, wenn alle Mitarbeiterrollen aus dem Anwender entfernt werden.
Validiert Die Teileanforderung	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Validiert die Teileanforderung und überprüft die Verfügbarkeit des Teils. Validiert Beschaffungsinformationen.
Rufen Sie den Vorlagen-Workflow auf, und verschieben Sie die Aufgabe	Serviceauftrag [sm_order]	Starten Sie den Workflow für den Serviceauftrag, und verschieben Sie Teilaufgaben in den ausstehenden Versand.
Gruppe Ausfüllen: Qualifizierung	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt die Qualifizierungsgruppe nach Möglichkeit basierend auf dem Standort aus.
Erstellen Sie einen Katalog	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_Product_model]	Erstellen Sie einen entsprechenden Datensatzersteller, wenn die automatische Veröffentlichung aktiviert ist.
Füllen Sie den Zeitplan aus	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Füllt Planungsfelder aus, wenn sie nicht bereits festgelegt sind. Sie werden nur festgelegt, wenn sich der Status in „Ausstehende Disposition“ ändert.
Benachrichtigung für Anforderung	Serviceauftrag [sm_order]	Sendet Benachrichtigungen, wenn sich die Aufgabe ändert, wenn sich die Werte für Felder ändern, die auf der Konfigurationsseite angegeben sind.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Prüfliste „kaskadieren löschen“	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Löschen Sie Prüflisten, wenn die Serviceauftragsaufgabe gelöscht wird.
Scratchpad	SM-Konfiguration [sm_config]	Erstellt ein Scratchpad für das SM-Konfigurationsformular.
TAP validieren und Verfügbarkeit prüfen	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Validiert Statusänderungen der Transferauftrags-Position und stellt sicher, dass das Asset im Lager verfügbar ist.
Löschen Sie alle Kostenzeilen	SM-Nebenkosten [sm_incidentals]	Löschen Sie Kostenzeilen, wenn Nebenkosten gelöscht werden.
Zeitplan ausfüllen – neue SOT	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Füllt Planungsfelder aus, wenn sie nicht bereits festgelegt sind. Sie werden nur festgelegt, wenn sich der Status in „Ausstehende Disposition“ ändert.
Füllen Sie Den Standort Aus	Serviceauftrag [sm_order]	Füllt den Standort nach Möglichkeit basierend auf dem vom Anrufer identifizierten betroffenen CI aus.
Als primär hinzufügen, wenn keine festgelegt ist	Betroffene CIs [task_ci]	Fügen Sie das Konfigurationselement als primäres betroffenes CI hinzu, wenn kein primäres CI vorhanden ist.
Änderungen hochrollen	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Rollup-Statusänderungen und geschätzte Arbeitszeiten bis zum Serviceauftrag.
Scratchpad erstellen	Serviceauftragsvorlage [cmdb_serviceorder_Product_model]	Legt das Scratchpad für das Formular „Serviceauftragsvorlage“ fest.
Überprüfen Sie Asset und CI	Serviceauftrag [sm_order]	Synchronisiert betroffene CIs und betroffene Assets.
Nicht zugewiesen	Serviceauftrag [sm_order]	Setzt den Status des Serviceauftrags auf „bereit“ zurück, wenn die Zuweisung aufgehoben wird.
Priorität propagieren	Serviceauftrag [sm_order]	Propagiert Priorität vom Serviceauftrag auf Serviceauftragsaufgaben.
Wenden Sie Konfigurationseinstellungen an	SM-Konfiguration [sm_config]	Verarbeitet Änderungen am SM-Konfigurationsdatensatz.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Service Desk-Mitarbeiter-Status aktualisieren	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Aktualisiert den Status eines Service Desk-Mitarbeiters, der einer Aufgabe zugewiesen ist.
Scratchpad erstellen	Vorlage Für Serviceauftragsaufgabe [cmdb_servicetask_product_model]	Legt das Scratchpad für das Vorlagenformular für Serviceauftragsaufgaben fest.
Überprüfen Sie die TOS vor der Neuzuweisung	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Legt das Scratchpad fest, um zu verhindern, dass eine Aufgabe neu zugewiesen wird, wenn Transferaufträge unterwegs sind.
Doppelte Bestellung von betroffenen CIs verhindern	Betroffene CIs [task_ci]	Verhindern Sie duplizierte betroffene CIs
Nicht zugewiesen	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Verhindern Sie die Neuzuweisung einer Aufgabe, wenn Transferaufträge unterwegs sind.
SNC – übergeordnete Workflows ausführen (Genehmigung)	Freigabe [sysapproval_approver]	Verarbeitet Auftrags-Workflows, wenn die Genehmigung auf „weitere Informationen erforderlich“ oder „Duplikat“ festgelegt ist.
GetTaskSMMModels	Global [global]	Slush-Bucket-Filter beim Verknüpfen von Serviceauftragsvorlagen mit Serviceaufgabenvorlagen.
Modelländerung nach Beschaffung verhindern	Arbeitsauftragsmodell [sm_part_Request]	Verhindern Sie das Ändern des Modells, nachdem die Teileanforderung bezogen wurde.
AssetUsage erstellen, wenn TOL geliefert wird	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Erstellen Sie die Asset-Nutzung, sobald eine Transferauftrags-Position geliefert wurde.
Release-Asset beim Löschen von AssetUsage	Asset-Nutzung [sm_asset_usage]	Asset verfügbar machen, wenn die Asset-Nutzung gelöscht wird.
Leiten Sie TOL zu vorhandenem unter WOT um	Transferauftrags-Position [alm_transfer_order_line]	Versucht, Transferauftragspositionen unter demselben Transferauftrag für einen Serviceauftrag zu gruppieren, wenn die Transferauftragspositionen dieselben „von“- und „an“-Standorte haben.
Gruppe Ausfüllen: Disposition/Arbeit	Serviceauftragsaufgabe [sm_Task]	Füllt die Versandgruppe und die Zuweisungsgruppen aus, wenn nur eine Versandgruppe den Standort einer Aufgabe abdeckt

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
		und nur eine Zuweisungsgruppe von der Versandgruppe abgedeckt wird.

Mit Service Management Core installierte E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen werden mit Service Management Core hinzugefügt.

Benachrichtigung	Tabelle	Beschreibung
\${Request_Label} aus E-Mail erstellt	Serviceauftrag [sm_order]	Vorlage, die zum Erstellen von Benachrichtigungen für neue Anwendungen verwendet wird, die aus einer Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden. Diese Benachrichtigung sollte inaktiv bleiben und nicht verwendet werden.
\${Request_Label} geändert	Serviceauftrag [sm_order]	Vorlage, die zum Erstellen von Benachrichtigungen für neue Anwendungen verwendet wird, die aus einer Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden. Diese Benachrichtigung sollte inaktiv bleiben und nicht verwendet werden.
\${Task_Label} geändert	Serviceauftrag [sm_order]	Vorlage, die zum Erstellen von Benachrichtigungen für neue Anwendungen verwendet wird, die aus einer Servicemanagement-Vorlage erstellt wurden. Diese Benachrichtigung sollte inaktiv bleiben und nicht verwendet werden.

Geplante Wartung

Die Geplante Wartung Anwendung ist kein Servicemanagement Anwendung, funktioniert aber mit Servicemanagement Anwendungen, mit denen Organisationen die regelmäßige vorbeugende Wartung von Assets verwalten können.

Geplante Wartung Verwendet Wartungspläne, um die Erstellung von Arbeitsaufträgen oder Facility-Anforderungen auszulösen. Diese Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen legen fest, wie Wartungsarbeiten an Geräten und Fahrzeugen oder nur an jeder Art von Asset durchgeführt werden, das Wartung erfordert. Arbeitsaufträge und Anforderungen können basieren auf:

- Ein angegebenes Zeitintervall. Zum Beispiel nach einer Anzahl von Monaten seit der vorherigen Wartung
- Meter oder Nutzung. Beispiel: Nachdem eine bestimmte Anzahl von Seiten gedruckt oder eine bestimmte Anzahl von Meilen gefahren wurde.

Geplante Wartung aktivieren

SM Geplante Wartung Plugin ist als separates Abonnement verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

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

2. Suchen Sie das Plugin über die Filterkriterien und die Suchleiste.

Sie können nach dem Plugin anhand seines Namens oder seiner ID suchen. Wenn Sie kein Plugin finden können, müssen Sie es möglicherweise von einem Mitarbeiter von ServiceNow anfordern.

3. Wählen Sie **Installieren**, um den Installationsprozess zu starten.

Hinweis:

Wenn die Domain Separation und der delegierte Administrator in einer Instanz aktiviert sind, muss sich der Administrator in der **globalen** Domäne befinden. Andernfalls wird der folgende Fehler angezeigt: Die Anwendungsinstallation ist nicht verfügbar, da ein anderer Vorgang ausgeführt wird: Plugin-Aktivierung für <Plugin-Name>.

Nach Abschluss der Installation wird eine Meldung angezeigt. Informationen zu den mit einem Plugin installierten Komponenten finden Sie unter [Suchen Sie Komponenten, die mit einer Anwendung installiert sind](#) .

Mit SM installiert Geplante Wartung

Das Core-Plugin „SM Planned Maintenance“ enthält auch Demodaten.

Mit SM installierte Tabellen Geplante Wartung

Tabelle	Beschreibung
Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_Plan_to_Record]	Bezieht einen Wartungszeitplan auf einen Datensatz im System (aus einer Dokument-ID). Enthält auch Informationen zum Zeitpunkt oder Wert der letzten Ausführung des Zeitplans für den Datensatz und zum nächsten Zeitpunkt oder Wert, zu dem bzw. dem der Zeitplan ausgeführt wird.
Zeitplanvorlage [sm_m2m_schedule_template]	Bezieht einen Wartungszeitplan auf Servicemanagement-Vorlagen.
Wartungsplan [sm_maint_Plan]	Definiert einen Wartungsplan, einschließlich der Tabelle und Datensätze, für die der Plan gilt.
Wartungszeitplan [sm_schedule]	Definiert einen Zeitplan, der Teil eines Wartungsplans ist. Ein Zeitplan kann Dauer, Zähler, Bedingung oder skriptbasiert sein.

Mit SM installierte Rollen Geplante Wartung

Rollentitel [Name]	Beschreibung
plan_maint_admin	Administrator für geplante Wartung.

Mit SM installierte Skripteinbindungen Geplante Wartung

Skripteinbindung	Beschreibung
PlannedWartungsUtils	Dienstprogramme für geplante Wartung.
PlannedWartungsAjax	AJAX-Einstiegspunkte in PlannedMaintenanceUtils.

Mit SM installierte Clientskripts Geplante Wartung

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Feldanzeige aktualisieren – Auslösertyp chg	Wartungszeitplan [sm_schedule]	Aktualisiert die im Wartungszeitplanformular angezeigten Felder basierend auf dem ausgewählten Auslösertyp.
Feldanzeige aktualisieren – Wiederholung chg	Wartungszeitplan [sm_schedule]	Aktualisiert die im Wartungszeitplanformular angezeigten Felder basierend auf der ausgewählten Wiederholung.
Aktualisieren Sie die Tabelle, wenn sich der Typ ändert	Wartungsplan [sm_maint_Plan]	Aktualisiert Tabelle Feld basierend auf den ausgewählten Modellen (für modellbasierte Pläne).
Validieren Sie das Feld „alle“	Wartungszeitplan [sm_schedule]	Verifiziert, dass Alle Das Feld ist eine positive Zahl. Andernfalls ist der Standardwert 1.
Aktualisieren Sie die Tabelle, wenn sich Modelle ändern	Wartungsplan [sm_maint_Plan]	Aktualisiert Tabelle Feld basierend auf den ausgewählten Modellen (für modellbasierte Pläne).

Mit SM installierte Business-Regeln Geplante Wartung

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie den Wartungsplan-Datensatz	Serviceauftrag [sm_order]	Aktualisiert die Wartungsdatensätze [sm_m2m_maint_Plan_to_Record], sobald ein Serviceauftrag geschlossen wurde.
Aktualisieren Sie m2m-Zeitplandatenätze	Wartungszeitplan [sm_schedule]	Berechnet den nächsten Wert oder die nächste Ausführungszeit neu, wenn Zähler Oder Dauer Felder ändern sich.
Aktive Changes	Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_Plan_to_Record]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan-Datensatz.
Aktives Einfügen	Sm-M2m-Wartungsplan für Datensatz [sm_m2m_maint_Plan_to_Record]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan-Datensatz.
Aktive Changes	Wartungszeitplan [sm_schedule]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungszeitplan.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktive Changes	Wartungsplan [sm_maint_Plan]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungsplan.
Aktives Einfügen	Wartungszeitplan [sm_schedule]	Verarbeitet Änderungen an der aktiven Kennzeichnung für einen Wartungszeitplan.
Plan auf neue Datensätze anwenden	Wartungsplan [sm_maint_Plan]	Aktualisiert die Business-Regel zum Anwenden eines Plans auf neue Datensätze, wann immer Auf neue Datensätze anwenden Feldänderungen.

Mit SM installierte geplante Aufgaben Geplante Wartung

Geplante Aufgaben	Beschreibung
Geplante Wartung – Nächtliche Ausführung	Erstellt Wartungsanforderungen basierend auf aktiven Wartungsplänen.

Verwalten von Wartungsplänen

Geplante Wartung Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Verwalten und Planen von Wartungsarbeiten für Geräte, die regelmäßige Wartung erfordern.

Der Wartungsplan gibt die CI-Klasse, das Produktmodell oder andere Kriterien wie den Standort an und gibt die durchzuführende Wartung an. Der Wartungszeitplan gibt den Zeitpunkt an, indem angegeben wird, wie oft und wann die Wartung durchgeführt werden soll.

Sie können beispielsweise einen Wartungsplan konfigurieren, um alle Klimaanlage für ein bestimmtes Produktmodell zu überprüfen und zu reinigen. Der Wartungszeitplan gibt an, dass die Inspektion alle sechs Monate durchgeführt wird.

Wartungspläne und -Zeitpläne berücksichtigen auch Servicemanagement-Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen, die für dieses Gerät geöffnet wurden.

Timing der ersten Wartung

Standardmäßig wird die erste geplante Wartung basierend auf dem im Zeitplan eingegebenen Zeitpunkt geplant. Wenn Sie beispielsweise einen Zeitplan erstellen, um die Klimaanlage alle sechs Monate zu inspizieren, erfolgt die erste Wartung sechs Monate nach dem Zeitpunkt, zu dem Sie den Zeitplan erstellt haben.

So planen Sie das Datum der ersten Wartung:

1. Navigieren Sie zum Formular „Wartungszeitplan“.
2. Klicken Sie auf **Bei Bedarf ausführen** Zugehöriger Link.
3. Heben Sie die Auswahl von auf **Jetzt ausführen** Feld.
4. In **Wählen Sie das nächste Ausführungsdatum aus** Feld verwenden Sie den Kalender, um das gewünschte Datum auszuwählen.

5. Speichern Sie das Datum.

6. Klicken Sie auf **Zeitplan**. Dadurch wird die nächste Laufzeit für die Wartungsplan-Datensätze aktualisiert.

Sie können jeden Wartungszeitplan nach Bedarf aktualisieren. Wenn das reguläre Intervall beispielsweise nächsten Monat fällig ist, können Sie ein früheres oder späteres Datum auswählen, um zu ändern, wann die Wartung erfolgt.

Erstellen Sie einen Wartungsplan

Beim Erstellen eines Wartungsplans helfen Optionen im Formular, zu bestimmen, wie und wann die Wartung durchgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne** an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** , Geben Sie eine aussagekräftige an **Name** Und **Kurzbeschreibung** Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .

Wartungsplan

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte Identifikationsnummer für den Wartungsplan.
Bedingungen	
Typ	Typ des Auslösers, der bestimmt, wann Wartung durchgeführt werden soll. ○ Modellbasiert : Basis des Wartungsplans auf einem angegebenen Modell eines CI, z. B. einem Produktmodell. ○ Allgemein : Basis des Wartungsplans auf einer Tabelle und einem Filter. i Hinweis: Modellbasierte Pläne gelten nur für Hardwaremodelle, insbesondere für Modelle, für die mindestens eine Modellkategorie definiert ist.
Modell	Wählen Sie mindestens eine aus Produktkatalogartikel  Um die CIs zu identifizieren, die vorbeugende Wartung erfordern. Wenn Sie ein Modell auswählen, wird die zugehörige Tabelle in angezeigt Tabelle Feld. Wenn Sie beispielsweise ein bestimmtes PC-Modell auswählen, die Tabelle Feld wird angezeigt <i>Computer [cmdb_ci_Computer]</i> . Dieses Feld wird angezeigt, wenn Sie ausgewählt haben Modellbasiert Typ. Wenn Sie mehr als ein Modell in derselben Kategorie auswählen, ändert sich die Tabelle nicht. Wenn Sie jedoch

Feld	Beschreibung
	ein CI aus einer anderen Kategorie auswählen, wird der Tabelle Feld zeigt die Tabelle der niedrigsten Ebene an, die alle ausgewählten CIs enthält. Wenn Sie beispielsweise zwei PCs und einen Laserdrucker auswählen, wird der Tabelle Feld ändert sich in <i>Hardware [cmdb_ci_Hardware]</i> , Da diese Tabelle Computer und Drucker enthält. Wenn Sie dann ein Computer-Rack hinzufügen, die Tabelle Feld ändert sich in <i>Konfigurationselement [cmdb_ci]</i> , Der alle CIs enthält.
Tabelle	Wenn Sie ausgewählt haben Allgemein Geben Sie ein, wählen Sie die Tabelle aus, die Sie dem Wartungsplan zuordnen möchten. Wenn Sie ausgewählt haben Modellbasiert Typ: Dieses Feld zeigt die Tabelle der niedrigsten Ebene an, die alle ausgewählten CIs enthält.
Filterbedingung	Filterbedingungen, um die spezifischen Assets zu finden, die Sie verwalten möchten. Nur Datensätze in der ausgewählten Tabelle, die den Filterkriterien entsprechen, müssen gewartet werden.
Auf neue passende Datensätze anwenden	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um sicherzustellen, dass die für diesen Wartungsplan definierten Zeitpläne auf alle Datensätze angewendet werden, die der angegebenen Tabelle seit der letzten Ausführung des Plans hinzugefügt wurden und die die in eingegebenen Bedingungen erfüllen Filterbedingung . Weitere Informationen finden Sie unter Ordnen Sie gefilterten Datensätzen einen Wartungsplan zu .
Wartungsüberschreibungsrichtlinie	Geben Sie an, was zu tun ist, wenn ein Wartungsplan für einen Datensatz ausgeführt wird, der bereits gewartet wird. ○ Lassen Sie es in Ruhe : Erstellen neuer Aufgaben oder Löschen vorhandener Aufgaben nicht zulassen. ○ Vorhandene abbrechen : Löschung von Aufgaben zulassen, die derzeit dem Plan zugeordnet sind. ○ Zu vorhandenem hinzufügen : Zulassen, dass neue Aufgaben zusammen mit vorhandenen aktiven Aufgaben zu Wartungsplänen hinzugefügt werden.

Der Wartungsplan steht Ihnen jetzt zur Verfügung [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#).

i Hinweis:

Sie können [Konfigurieren Sie das Formular](#)  Zum Hinzufügen **Asset** , **CI** , Und **Anwender** Referenzfelder. Diese Felder sind in der zugehörigen Tabelle entsprechend vorab ausgefüllt und können zum Generieren von Berichten nützlich sein. Wenn ein Konfigurationselement für den Wartungsplan ausgewählt ist und einem Asset zugeordnet ist, wird die verwendet **Asset** Feld ist mit diesem CI vorab ausgefüllt.

i Hinweis:

Nachdem Sie einen Wartungsplan definiert und Wartungszeitpläne für den Plan erstellt haben, können Sie nicht mehr ändern **Typ** , **Modell** , Und **Tabelle** Felder, oder **Filterbedingungen** . Änderungen können potenziell zu Konflikten führen. Wenn Sie Änderungen an diesen Feldern vornehmen müssen, löschen Sie zuerst die Wartungszeitpläne, und erstellen Sie dann die Zeitpläne mit den gewünschten Einstellungen neu.

Eigenschaftseinstellungen für Geplante Wartung

Sie konfigurieren Geplante Wartung Eigenschaften bei **Geplante Wartung > Eigenschaften** an.

Auslösereigenschaften

Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Regelmäßigkeit der geplanten Wartungsintervalle aufrechtzuerhalten

[Planned_Maintenance.fixed_meter]

Auslöser für berechneten Zähler beibehalten. Siehe Abbildung.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die nächste geplante Wartung mit dem ursprünglich berechneten Zählerwert durchzuführen, auch wenn der letzte Arbeitsauftrag mit einem späteren Zählerwert abgeschlossen wurde.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Zählerberechnung anhand des Messwerts neu zu starten, wenn der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.

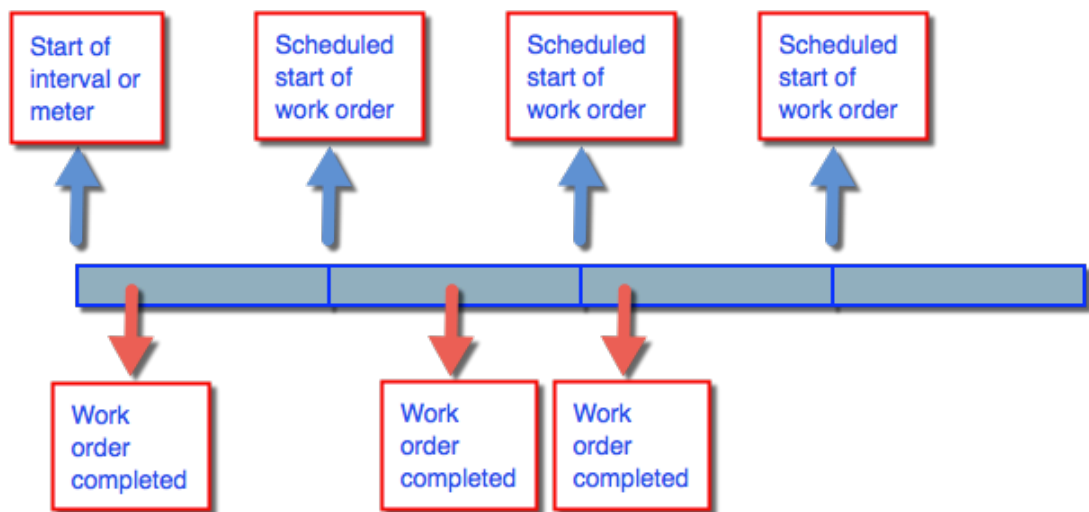
Verwenden Sie diese Eigenschaft, um die Regelmäßigkeit der geplanten Wartungsintervalle aufrechtzuerhalten

[Planned_Maintenance.fixed_interval]

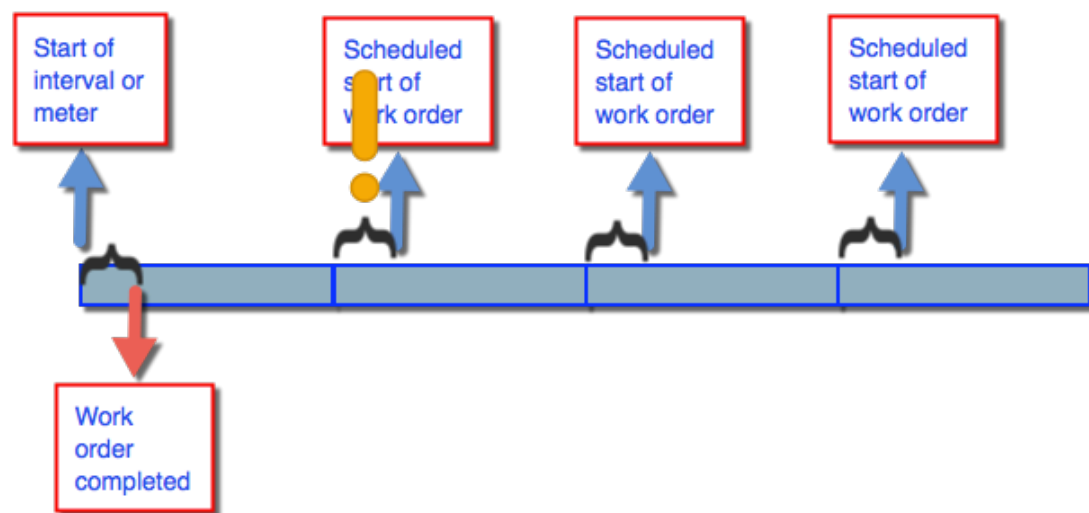
Auslöser für berechnetes Intervall beibehalten. Siehe Abbildung.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die nächste geplante Wartung zu der Zeit/dem Datum durchzuführen, die ursprünglich basierend auf dem konfigurierten Intervall berechnet wurde, auch wenn der letzte Arbeitsauftrag verspätet abgeschlossen wurde.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Intervallberechnung neu zu starten, wenn der Arbeitsauftrag abgeschlossen ist.

'Preserve the calculated trigger': Selected



'Preserve the calculated trigger': Not selected



Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan

Definieren Sie nach dem Erstellen eines Wartungsplans bestimmte Kriterien, um zu bestimmen, wann der Plan ausgeführt werden soll.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sm_admim

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Je nach Asset oder CI, für das Sie Wartungspläne einrichten, können Sie einen einzelnen Plan oder mehrere Pläne erstellen. Sie können beispielsweise Pläne für eine Computerklasse einrichten, die am ersten und fünfzehnten jedes Monats neu gestartet werden soll.

i Hinweis:

Planen Sie sorgfältig, wenn Sie mehrere Wartungszeitpläne für denselben Plan definieren. Sie richten beispielsweise einen Zeitplan ein, um eine Druckerpatrone alle drei Monate zu ersetzen. Sie richten einen weiteren Zeitplan für den Austausch der Patrone ein, nachdem alle 10.000 Seiten gedruckt wurden. Dieser Konflikt kann dazu führen, dass die Patrone in derselben Woche zweimal ersetzt wird. Stellen Sie sicher, dass Ihre Zeitpläne nicht miteinander in Konflikt stehen.

Basierend auf den Vorlagen, die dem Plan zugeordnet sind, werden mindestens ein Servicemanagement-Arbeitsauftrag und Facility-Anforderungen automatisch generiert.

Wartungszeitpläne können entweder auf Dauer oder Zähler basieren und durch die erste auftretende zugehörige Bedingung ausgelöst werden. Wählen Sie beispielsweise im Formular „Wartungszeitplan“ aus **Dauer oder Zähler** Als Auslöser für einen Automobilwartungszeitplan und definieren Sie dann die Dauer als drei Monate und den Zähler als 5.000 Meilen. Der Zeitplan wird ausgelöst, je nachdem, was zuerst eintritt. Mit **Dauer oder Zähler** Auslöser ausgewählt, der **Nächste Ausführungszeit** Und **Nächster Ausführungswert** Felder werden in ausgefüllt **Wartungsplandatensätze** Zugehörige Liste im Wartungsplan-Formular.

i Hinweis:

In einem Wartungsplan-Datensatz wird der Zeitstempel angezeigt, der in angezeigt wird **Nächste Ausführungszeit** Das Feld ist nicht mit der für die Ausführung der geplanten Wartung festgelegten Zeit identisch. Die **Nächste Aktion** Feld in **Geplante Wartung – Nächtlche Ausführung** Datensatz zeigt die tatsächliche Ausführungszeit der geplanten Aufgabe für die geplante Wartung an.

Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, wird überprüft, ob der Wert in der angezeigt wird **Nächste Ausführungszeit** Das Feld ist kleiner als der Zeitsatz für den nächsten nächtlichen Wartungsauftrag, und wenn dies der Fall ist, generiert das System eine Anforderung. Eine geplante nächtliche Wartung wird nicht ausgeführt, und eine Anforderung wird nicht basierend auf der nächsten Laufzeit generiert.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**an.
2. Klicken Sie auf die Anzahl der Wartungspläne, die Sie einem Wartungsplan zuordnen möchten.
3. In **Wartungszeitpläne** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** , Geben Sie eine aussagekräftige an **Name** Und **Kurzbeschreibung** Füllen Sie das Formular aus, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .

i Hinweis:

Wenn das Formular so konfiguriert ist, dass angezeigt wird **Nächste Aktion** Feld können Sie Datum und Uhrzeit für die erste durchzuführende Wartung auswählen.

Wartungszeitplan

Feld	Beschreibung
Planen	Name des Wartungsplans, zu dem dieser Zeitplan gehört.
Aktiv	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um den Zeitplan für den Wartungsplan zu aktivieren.
Auslöser	Zeitbedingung, die die Ausführung des Plans auslöst.

Feld	Beschreibung
	○ Dauer : Wartung, die basierend auf der Zeit durchgeführt werden soll. Je nach Auswahl werden zusätzliche Felder angezeigt, um die Dauer zu definieren. ○ Zähler : Wartung, die basierend auf der Anzahl durchgeführt werden soll. Die Alle Und Feld Felder werden angezeigt. ○ Bedingung : Wartung, die ausgeführt werden soll, wenn eine bestimmte Bedingung erfüllt ist. Die Filterbedingung Feld wird angezeigt ○ Skript : Anwenden erweiterter Kriterien für die Ausführung eines Wartungsplans. Die Skript Feld wird angezeigt. ○ Dauer oder Zähler : Wartung, die basierend auf Zeit und Anzahl durchgeführt werden soll, je nachdem, was zuerst eintritt. Sie müssen die Dauer und Zählerdetails angeben.
Auslösertyp	Dauerkategorie für den Wartungszeitplan. Beispiel: Wenn Sie auswählen Monatlich , Fälligkeitstag des Monats Das Feld wird angezeigt, damit Sie angeben können, an welchem Tag jedes Monats die Wartung ausgeführt werden soll. Je nach ausgewähltem Auslösertyp werden verschiedene Felder angezeigt. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Dauer Ist für ausgewählt Auslöser .
Wiederholen	Häufigkeit der Wiederholung. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Intervall Ist für ausgewählt Auslösertyp .
Wochentag der Ausführung	Wochentag, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Wöchentlich Ist für ausgewählt Auslösertyp .
Monatstag der Ausführung	Tag des Monats, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Monatlich Oder Jährlich Ist für ausgewählt Auslösertyp .
Monat der Ausführung	Monat, der wiederholt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Jährlich Ist für ausgewählt Auslösertyp .
Laufzeit	Tageszeit in Stunden, Minuten und Sekunden. Dieses Feld wird für alle Auslösertypen außer angezeigt Intervall .
Alle	Anzahl der Vorkommen, z. B. Meilen oder Seiten, die aufgezeichnet werden müssen, bevor der Wartungsplan ausgeführt wird. Muss größer als null (0) sein. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler Ist für ausgewählt Auslöser .
Feld	Feld, das zum Definieren der Vorkommen in verwendet wird Alle Feld „Anwenden auf“. Beispiel: Wenn Seiten Das Feld wird eingegeben Alle Das Feld kann die Anzahl der Seiten enthalten, die gedruckt werden, bevor die im Plan definierte Aktion ausgeführt wird. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler Ist für ausgewählt Auslöser .
Tabelle	Listet die Tabelle auf, die den für die Wartung ausgewählten Assets oder CIs zugeordnet ist. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Zähler Oder Bedingung Ist für ausgewählt Auslöser .
Vorlaufzeit	Anzahl der Tage vor „ Fällig bis “ angefordert Datum zur Bestimmung des Datums, an dem die Arbeit beginnen soll. Dieses Datum ist im vorab ausgefüllt Geplanter Start Feld für die Aufgabe. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Dauer Ist für ausgewählt Auslöser .
Bedingung	Bedingung, die bestimmt, ob der Wartungszeitplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Bedingung Ist für ausgewählt Auslöser .
Skript	Skript, das bestimmt, ob der Wartungszeitplan ausgeführt werden soll. Dieses Feld wird angezeigt, wenn Skript Ist für ausgewählt Auslöser . Wartungsausführung, wenn das Skript

Feld	Beschreibung
	„wahr“ zurückgibt. Die Variable „current“ ist verfügbar und stellt den Datensatz dar, der gewartet wird, z. B. ein CI.

4. Geben Sie an, ob die nächste geplante Wartung zum ursprünglich berechneten Zeit-/Zählerwert erfolgen soll oder ob die Zähler-/Intervallberechnung ab dem Zeitpunkt neu gestartet werden soll, zu dem der Arbeitsauftrag abgeschlossen wurde.

Weitere Informationen finden Sie unter [Eigenschaftseinstellungen für Geplante Wartung](#).

Änderungen an Wartungszeitplänen

Wenn Sie Änderungen an einem vorhandenen Wartungszeitplan vornehmen und speichern, werden alle zuvor zugeordneten Datensätze entsprechend aktualisiert.

Die folgenden Beispiele erläutern die Arten des Verhaltens, das Sie nach dem Vornehmen von Änderungen erwarten können:

- Wenn Sie einen Zeitplan von einem dauerbasierten in einen zählerbasierten Zeitplan ändern, wird die nächste Laufzeit gelöscht, und die zugehörigen Datensätze werden stattdessen mit einem nächsten Ausführungswert ausgefüllt.
- Wenn **Alle** Das Feld wird in einem zählerbasierten Zeitplan geändert, der nächste Ausführungswert wird basierend auf dem vorhandenen aktualisiert *Wert Der Letzten Ausführung* , Oder aus dem aktuellen Wert des Assets, wenn kein Wert für die letzte Ausführung vorhanden ist.
- Wenn Sie ändern **Feld** Wert für einen zählerbasierten Zeitplan werden die nächsten Ausführungswerte der Datensätze, die dem Zeitplan zugeordnet sind, basierend auf dem neuen neu berechnet **Feld** Wert.
- Für Intervallbasierte Zeitpläne wird von einem geändert **Auslösertyp** Auf ein anderes aktualisiert die nächste Laufzeit basierend auf dem vorhandenen **Letzte Ausführungszeit** Wert oder von **Jetzt** Wenn keine letzte Ausführungszeit vorhanden ist.

Ordnen Sie gefilterten Datensätzen einen Wartungsplan zu

Sie können einen Wartungsplan mit Filterkriterien konfigurieren. Sie können beispielsweise einen Wartungsplan auf alle Datensätze anwenden, die Computer enthalten, die mit „Apple“ beginnen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM admin

Prozedur

1. [Erstellen Sie einen Wartungsplan](#).
2. Richten Sie ein **Filterbedingung** Zum Erfassen der Datensätze, die den Wartungsplan verwenden sollen.

Hinweis:

Sie können auf klicken **Aktualisieren** (), um die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#).
5. In **Zugehörige Links** Klicken Sie für den Wartungsplan auf **Wenden Sie Zeitpläne auf gefilterte Datensätze an**.

Ergebnisse

Der Zeitplan wird auf die Datensätze angewendet, die die angegebenen Filterbedingungen erfüllen.

Hinweis:

Wenn mehrere Zeitpläne definiert sind, werden sie alle auf die übereinstimmenden Datensätze angewendet, wenn Sie auf klicken **Wenden Sie Zeitpläne auf gefilterte Datensätze an**. Details siehe [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#). Dieselbe Funktionalität ist für Wartungszeitpläne vorhanden. Die **Zugehörige Links** Für enthält der Zeitplan auch eine **Zeitplan auf gefilterte Datensätze anwenden** Link. Wenn Sie im Wartungszeitplan auf diesen Link klicken, wird nur dieser spezifische Zeitplan auf die Datensätze angewendet, die die Filterbedingungen im zugehörigen Wartungsplan erfüllen.

Ordnen Sie übereinstimmenden Datensätzen eine Zeitplanvorlage zu

Die Instanz fügt einem Wartungszeitplan Vorlagen hinzu, damit die entsprechenden Anforderungen und Aufgaben, z. B. Arbeitsaufträge und Facility-Anforderungen, automatisch generiert werden können, wenn ein Wartungszeitplan ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Wartungszeitplan wird ausgeführt, und die Anforderungen oder Aufträge werden generiert, wenn eine geplante Aufgabe aufgerufen wird *Geplante Wartung - Nächtlliche Ausführung* Wertet den Zeitplan aus und bestimmt, dass die Zähler- oder Intervallkriterien im Zeitplan erfüllt oder überschritten werden. Sie können [Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um einen Wartungszeitplan auszuführen](#) Die an einem Tag oder zu einer für Ihr Unternehmen günstigen Uhrzeit ausgeführt wird.

Jeder automatisch generierte Serviceauftrag wird auf folgende Weise mit dem zu wartenden Datensatz verknüpft:

- Jeder Serviceauftrag **Datensatztabelle** Und **Datensatz-ID** Das Feld wird immer mit dem Tabellennamen und der ID des zu wartenden Datensatzes ausgefüllt.
- Wenn der zu wartende Datensatz ein Konfigurationselement ist, die Serviceaufträge **Betroffenes CI** Feld ist ausgefüllt.

Prozedur

1. [Erstellen Sie einen Wartungsplan](#).
2. Fügen Sie ein hinzu **Filterbedingung** Um die Datensätze zu identifizieren, für die Sie den Wartungsplan anwenden möchten.

Hinweis:

Sie können auf klicken **Aktualisieren** () , um die Anzahl der übereinstimmenden Datensätze anzuzeigen.

3. Klicken Sie auf **Absenden**.
4. [Definieren oder wählen Sie einen Wartungszeitplan aus](#).
5. In **Wartungszeitpläne** Zugehörige Liste klicken Sie auf den Namen des Zeitplans.
In **Wartungszeitplan** Formular, A **Zeitplanvorlagen** Zugehörige Liste wird angezeigt.
6. In **Zeitplanvorlagen** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Bearbeiten** .
Die **Bearbeiten Sie Mitglieder** Slushbucket zeigt alle Vorlagen für Serviceaufträge, Arbeitsmanagement und Facility-Anforderungen an, die mit einer der folgenden Anwendungen definiert wurden:

- **Produktkatalog > Vorlagen > Arbeitsauftragsvorlagen**
- **Facilitys > Katalog&Wissen > Facility-Anforderungsvorlagen**

7. Verschieben Sie die Vorlagen, die Sie auf den übereinstimmenden Datensatz anwenden möchten, aus dem **Sammlung** Bucket zu **Modellliste** Bucket, und klicken Sie dann auf **Speichern**.

8. Klicken Sie im Header „Wartungszeitplan“ auf **Zurück**.

Ergebnisse

Arbeitsaufträge oder Facility-Anforderungen, die von den geplanten Aufgaben erstellt wurden, die für die zugehörigen Datensätze ausgeführt werden, enthalten die ausgewählte Vorlage.

Führen Sie eine geplante Aufgabe aus, um einen Wartungszeitplan auszuführen

Wartungszeitpläne werden ausgeführt, wenn die Zähler-, Dauer-, Skript- oder Bedingungskriterien erfüllt sind. Sie können auch die Ad-hoc-Funktion „Zeitplan“ verwenden, um einen Wartungszeitplan manuell auszuführen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wartungszeitpläne werden regelmäßig mit ausgeführt *Geplante Wartung – Nächtlliche Ausführung* Geplante Aufgabe. Wenn die geplante Aufgabe ausgeführt wird, werden die entsprechenden Serviceaufträge für alle Datensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen (einschließlich aller Datensätze für den aktuellen Tag).

So konfigurieren Sie die geplante nächtliche Wartungsaufgabe:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Geplante Aufgaben**an.
2. Öffnen **Geplante Wartung – Nächtlliche Ausführung**.
3. Klicken Sie unter zugehörige Links auf **Konfigurieren Sie Die Auftragsdefinition**.
4. Um einen anderen Zeitplan für die Ausführung des Auftrags anzugeben, ändern Sie **Ausführen Und Zeit** Felder.
Eine geplante Aufgabe wird nicht basierend auf dem in festgelegten Wert ausgeführt **Nächste Ausführungszeit** Feld im Wartungsplan-Datensatz für diesen Auftrag. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfigurieren Sie einen Wartungszeitplan](#).
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.
6. Klicken Sie jederzeit auf, um die geplante Aufgabe auszuführen **Jetzt Ausführen**.
Die geplante Aufgabe wertet alle zuvor definierten Zeitpläne aus und führt diejenigen aus, deren Ausführung geplant ist.

Hinweis:

Wenn ein oder mehrere Datensätze in der Tabelle, die dem Wartungsplan zugeordnet sind, gelöscht werden, nachdem die übereinstimmenden Datensätze dem Wartungsplan zugeordnet wurden, entfernt die nächste nächtliche Ausführung alle Datensätze, die diesen entfernten Assets zugeordnet sind.

Führen Sie bei Bedarf einen Wartungsplan aus

Wartungszeitpläne werden normalerweise mit der geplanten Aufgabe namens ausgeführt *Geplante Wartung – Nächtlliche Ausführung* . Sie können den Zeitplan jedoch sofort ausführen oder das Datum ändern, an dem ein Zeitplan ausgeführt wird.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wenn Sie einen Wartungsplan bei Bedarf ausführen, werden alle nächsten Ausführungsdaten für die relevanten Wartungsplandatensätze auf die anwenderdefinierte Zeit aktualisiert, jetzt oder in der Zukunft. Alle entsprechenden Serviceaufträge werden erstellt. Wenn der Zeitplan Zähler-, Bedingungs- oder skriptbasiert ist, werden Serviceaufträge für Wartungsplandatensätze erstellt, die die Zeitplankriterien erfüllen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**an.
2. Öffnen Sie den Wartungsplan, der den auszuführenden Zeitplan enthält.
3. In **Wartungszeitpläne** Zugehörige Liste wählen Sie den Wartungszeitplan aus, den Sie ausführen möchten.
4. Klicken Sie auf **Bei Bedarf ausführen** Zugehöriger Link, und füllen Sie dann das Formular aus.

Zeitplan bei Bedarf

Feld	Beschreibung
Jetzt ausführen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Wartung für den Zeitplan sofort auszuführen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um ein Datum für die Ausführung des Zeitplans zu planen.
Datum auswählen	Datum in der Zukunft, an dem die Wartung ausgeführt werden soll.  Hinweis: Dieses Feld wird nur angezeigt, wenn Jetzt Ausführen Kontrollkästchen ist nicht aktiviert.

Zeigen Sie ein Wartungsprotokoll an

Sie können alle für ein bestimmtes CI durchgeführten Wartungsarbeiten, die nächste geplante Wartung und den Zeitpunkt der letzten Wartung anzeigen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: SM admin

Prozedur

1. Nach *Geplante Wartung – Nächtlliche Ausführung* Die geplante Aufgabe wurde für einen Wartungsplan ausgeführt. Navigieren Sie zum Speicherort des CI, für das Sie den Plan ausgeführt haben. Beispiel: **Konfiguration > Server > Linux**an.
2. Klicken Sie mit der rechten Maustaste in den Datensatzheader, und wählen Sie aus **Ansicht > Wartung**an.

3. Wählen Sie das CI aus, um das Protokoll anzuzeigen.

Zugehörige Listen zeigen Wartungspläne, Wartungsplandatensätze für das CI und Serviceaufträge an.

Beispiele für Wartungspläne

Sie können Wartungspläne mithilfe modellbasierter, zählerbasierter oder dauerbasierter Auswahlkriterien definieren.

- Um einen Neustart für bestimmte Computermodele nach einer bestimmten Anzahl von Tastenanschlägen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem zählerbasierten Wartungszeitplan.
- Um einen Austausch der Druckertintenpatrone nach dem Drucken einer bestimmten Anzahl von Seiten zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungszeitplan.
- Um einen Virenschutz-Scan auf bestimmten Computern nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem dauerbasierten Wartungszeitplan.

Definieren Sie einen Wartungszeitplan für einen Computerneustart

Um einen Neustart für bestimmte Computermodele nach einer bestimmten Anzahl von Tastenanschlägen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem zählerbasierten Wartungszeitplan. Im Beispiel ein Feld mit dem Namen **Tastenanschläge** Wird der Tabelle „Computer“ [cmdb_ci_Computer] hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne** an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und erstellen Sie einen Wartungsplan mit Starten Sie Apple-Computer Neu Mit den folgenden Definitionen, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
 - **Typ** : Modellbasiert
 - **Modell** : Klicken Sie auf das Schlosssymbol, und wählen Sie aus **Apple iMac 27** Und **Apple MacBook Pro 17** .
3. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** Und klicken Sie dann auf die Nummer des gerade erstellten Wartungsplans.
4. In **Wartungszeitpläne** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** Geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
 - **Name** : Apple-Computer Neu Starten
 - **Kurzbeschreibung** : Geplanter Neustart für Apple-Computer
 - **Wiederholung** : Zähler
 - **Alle** : 500000
 - **Feld** : Tastenanschläge

Ergebnisse

Der Wartungsplan „Apple Computer neu starten“ plant einen Neustart aller Apple iMac 27- und Apple MacBook Pro 17-Computer nach 500.000 Tastenanschlägen.

Definieren Sie einen Wartungszeitplan für den Austausch einer Tintenpatrone

Um einen Austausch der Druckertintenpatrone nach dem Drucken einer bestimmten Anzahl von Seiten zu planen, definieren Sie einen allgemeinen Plan mit einem zählerbasierten Wartungszeitplan. Im Beispiel eine Tabelle namens **Drucker** Wird mit Zeichenfolgenfeldern für Drucker, Modell, Seiten usw. hinzugefügt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und erstellen Sie einen Wartungsplan mit Ersatz Der Epson-Laserkassette Mit den folgenden Definitionen, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
 - **Typ** : Allgemein
 - **Tabelle** : Drucker
 - **Filterbedingung** : Modell ist Epson
3. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** Und klicken Sie dann auf die Nummer des gerade erstellten Wartungsplans.
4. In **Wartungszeitpläne** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** Geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
 - **Name** : Ersatz Der Epson-Laserkassette
 - **Kurzbeschreibung** : Geplanter Patronenaustausch für Epson-Laserdrucker
 - **Wiederholung** : Zähler
 - **Alle** : 7500
 - **Feld** : Seiten

Ergebnisse

Der Wartungsplan für den Ersatz von Epson-Laserpatronen plant für alle Epson-Laserdrucker den Austausch von Tintenpatronen nach dem Drucken von 7.500 Seiten.

Definieren Sie einen Wartungszeitplan zum Ausführen von Virenschutzsoftware

Um einen Virenschutz-Scan auf bestimmten Computern nach einer bestimmten Anzahl von Tagen zu planen, definieren Sie einen modellbasierten Plan mit einem dauerbasierten Wartungszeitplan. Im Beispiel ein Feld mit dem Namen **Auslösertyp** Wird dem Computer hinzugefügt [cmdb_ci_Computer] Tabelle.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Geplante Wartung > Wartungspläne**an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Und erstellen Sie einen Wartungsplan mit Aktualisieren Sie Virenschutz Mit den folgenden Definitionen:
 - **Typ** : Modellbasiert
 - **Modell** : Klicken Sie auf das Schlosssymbol, und wählen Sie aus **Apple iMac 27** Und **Apple MacBook Pro 17** .
3. Klicken Sie auf **Absenden**.

4. Navigieren zu **Geplante Wartung > Wartungspläne** Und klicken Sie dann auf die Nummer des gerade erstellten Wartungsplans.
5. In **Wartungszeitpläne** Zugehörige Liste, klicken Sie auf **Neu** Geben Sie die folgenden Einstellungen ein, und klicken Sie dann auf **Übermitteln** .
 - **Name** : Antivirus-Update
 - **Kurzbeschreibung** : Geplantes Virenschutz-Update für Apple-Computer
 - **Wiederholung** : Dauer
 - **Auslösertyp** : Intervall
 - **Tage** : 30

Ergebnisse

Der Wartungsplan „Virenschutz aktualisieren“ plant alle Apple iMac 27- und Apple MacBook Pro 17-Computer, um die Virenschutzsoftware alle 30 Tage auszuführen.

Domain Separation und Geplante Wartung

Die Domänentrennung wird in Geplante Wartung **unterstützt**. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard*

Die Supportstufe ist „Standard“, weist jedoch einige Ausnahmen oder besondere Bedingungen auf.

- Enthält alle Aspekte von **Standard** Level-Support.
- Geschäftslogik: Der Service Provider (SP) erstellt oder ändert Prozesse für einzelne Kunden. Die Anwendungsfälle spiegeln die ordnungsgemäße Verwendung der Anwendung durch mehrere SP-Kunden in einer einzigen Instanz wider.
- Der Besitzer der Instanz muss in der Lage sein, die MVP-Geschäftslogik (Minimum des lebensfähigen Produkts) und die Datenparameter zu konfigurieren. Diese Konfiguration erfolgt für jeden Mandanten einzeln, wie es den Erwartungen bei der betreffenden Anwendung entspricht.

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

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

Funktionsweise der Domänentrennung in der geplanten Wartung

In der Tabelle „Wartungsplan“ (sm_maint_Plan) ist keine Spalte „sys_Domain“ vorhanden. Die Anwendung kann nicht für Kunden-Erfüller zugänglich gemacht werden. Die Tabelle ist jedoch bedingungs basiert, sodass der Support eingeschränkt ist.

Sie können Wartungspläne festlegen, um Domänen ein- oder auszuschließen, oder sie global per Design festlegen. Die Unterstützung in der Tabelle „Teileanforderungen“ (sm_part_Request) ist nur Daten.

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Facility-Servicemanagement

Mit ServiceNow® Facility-Servicemanagement Anwendung können Sie Änderungen am Betrieb und an der Wartung Ihrer Einrichtungen anfordern, diese Anforderungen nachverfolgen und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Ankündigung der Einstellung

Facility-Servicemanagement Wird auf zukünftige Einstellung vorbereitet. Sie wird ausgeblendet und nicht mehr in neuen Instanzen aktiviert, wird jedoch bis zur Einstellung weiterhin unterstützt. Workplace Service Delivery Bietet die neueste Experience für diese Funktionalität. Weitere Informationen finden Sie unter [KB0867184 Ablehnungsprozess](#) artikel in Now Support Knowledge Base.

Erkunden	Einrichten	Verwalten
- Facilities Service Management # Übersicht - Domain Separation und Facility-Servicemanagement	Aktivieren Sie Facility Visualization Workbench	- Facility Service Management-Prozess - Konfigurieren Sie Facility Service Management - Konfigurieren Sie Enterprise Move - Mit Facility Service Management installierte Eigenschaften - Mit Facility Move Management installierte Eigenschaften
Verwenden	Entwickeln	Problembehandlung und Hilfe
- Facility-Anforderungen - Facility-Anforderungsaufgaben - Flächenmanagement - Facility-Umzugsmanagement	- Entwicklerschulungen - Entwicklerdokumentation - Mit Facility Service Management installiert	- In der Community Fragen stellen oder beantworten - Known Error-Portal nach Artikeln zu bekannten Fehlern durchsuchen - Kontakt Kundenservice und Support

Facilities Service Management – Übersicht

Die Facility-Servicemanagement Mit der Anwendung können Anwender Änderungen am Betrieb und der Wartung Ihrer Einrichtungen anfordern. Die Mitarbeiter der Einrichtung können diese Anforderungen dann nachverfolgen und die erforderlichen Änderungen vornehmen.

Die Facility-Servicemanagement Die Anwendung bietet die folgenden Vorteile:

Automatische Übersetzung

- Gibt den Standort einer Facility-Anforderung an, damit das Facility-Team genau weiß, wo die Anwender das Problem aufgefunden haben.
- Identifiziert Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) für jede Facility-Anforderung, damit Sie wissen, welche Elemente in Ihrer Infrastruktur ebenfalls betroffen sind.
- Ermöglicht jedem Anwender im System, alle Anforderungen offener Einrichtungen anzuzeigen. Anwender können die Facility-Probleme sehen, die bereits gemeldet wurden, bevor sie eine neue Anforderung übermitteln.

Aktivieren Sie Facility Service Management

Die Facility-Servicemanagement Plugin (com.snc.Facility_Service_Automation) ist jetzt veraltet und wird nicht mehr unterstützt oder ist für eine neue Aktivierung verfügbar.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facility-Umzugsmanagement](#)

[Aktivieren Sie Facility Visualization Workbench](#)

Gruppe erstellen

Richten Sie Gruppen ein und weisen Sie die erforderlichen Rollen und Benutzer zu. Die Benutzer in einer Gruppe erben die Rollen der Gruppe, sodass Sie nicht jeden Benutzer einzeln Rollen zuweisen müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Erstellen von Gruppen gibt es einige bewährte Vorgehensweisen:

- Erstellen Sie eine Gruppe für Administratoren und weisen Sie nur dieser Gruppe die Administratorrolle zu.
- Erstellen Sie so viele Gruppen wie für Ihre Organisation erforderlich sind. Erstellen Sie beispielsweise eine Mitarbeitergruppe für jeden geografischen Standort, jede Funktion, alle Fähigkeiten und Produktmodelle, z. B. Gebäudewartung oder Gebäudesicherheit. Weisen Sie die nötigen Benutzern diesen Gruppen zu und weisen Sie dieser Gruppe die Staff-Rolle zu.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Anwenderadministration > Gruppen** an.
2. Klicken Sie auf **Neu**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.
Siehe [Erstellen Sie eine Anwendergruppe](#) Für eine Erklärung der einzelnen Felder.
4. Klicken Sie auf das Schlosssymbol neben dem Feld **Typ**.
Wenn das Feld nicht sichtbar ist, konfigurieren Sie das Formular, um es hinzuzufügen.
Das Feld **Typ** wird erweitert.

5. Klicken Sie auf das Suchsymbol (🔍) Und wählen Sie aus **[Anwendung]** Typ.
6. Rechtsklicken Sie auf die Formularüberschrift und wählen Sie **Speichern**.
7. Fügen Sie die Rolle [application]_admin oder [application]_staff der Themenliste **Rollen** hinzu.
8. Fügen Sie Benutzer der Themenliste **Gruppenmitglieder** hinzu.
9. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Konfigurieren Sie Facility Service Management

Facility-Administratoren können Facility-Konfigurationen festlegen, um zu bestimmen, wie das System den täglichen Betrieb verarbeitet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Facility-Servicemanagement Standardmäßig wird die anforderungsgesteuerte Verarbeitungsmethode für die Verarbeitung von Aufgaben verwendet. Informationen zu beiden Verarbeitungsmethoden finden Sie unter [Aufgabe vs . Anforderungsgesteuerte Verarbeitung](#).

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Administration > Konfiguration**an.

Hinweis:

Administratoren in Domänen unterhalb der globalen Domäne können den Bildschirm „Konfigurationen“ anzeigen, die Einstellungen jedoch nicht ändern.

Die Optionen auf dem Konfigurationsbildschirm sind wie folgt in einem Layout mit mehreren Registerkarten angeordnet:

- Die Registerkarte **Geschäftsprozess** enthält Optionen für das Einrichten des Anforderungslebenszyklus, das Erstellen von Katalogen und Anforderungen und das Konfigurieren von Benachrichtigungen.
- Die Registerkarte **Zuweisung** enthält Optionen für die Einrichtung der manuellen und automatischen Zuweisung.
- Die Registerkarte **Add-Ons** enthält Optionen zum Aktivieren der Wissensdatenbank, verwalteter Dokumente und von Aufgabenaktivitäten.

2. Füllen Sie die Felder im aus **Geschäftsprozess** Registerkarte.

Hinweis:

Der Konfigurationsbildschirm enthält viele Konfigurationsoptionen. Eine Option ist aktiviert, wenn der Schalter grün ist und nach rechts verschoben wurde. Alle unter **Abhängigkeit** aufgeführten Konfigurationsoptionen müssen aktiviert sein, damit die Option angezeigt wird.

Konfigurationsbildschirm: Geschäftsprozess

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
Statusflüsse aktivieren	Mit allen Service-Management-Anwendungen konsistente Statusabläufe aktivieren. Wenn Sie Ihre eigenen Statusabläufe mithilfe von Business Rules, Client-Skripts und UI-Aktionen	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	erstellen möchten, deaktivieren Sie diese Option. Ein Bestätigungsdialogfeld wird angezeigt und enthält einen Link zu einem Hilfeartikel, der die Auswirkungen der Deaktivierung von Statusabläufen beschreibt. Es wird dringend empfohlen, den Artikel zu lesen, bevor Sie fortfahren. Wenn Sie Statusabläufe deaktivieren und speichern, wird diese Konfigurationsoption vom Bildschirm entfernt und Statusabläufe können über die Benutzeroberfläche nicht mehr aktiviert werden.	
Prozesslebenszyklus	Wählen Sie anforderungsorientiert (untergeordnete Aufgaben sind optional) aus, wenn Sie keine Aufgaben zum Erfüllen von Anforderungen anfordern möchten. Wenn der Anforderungslebenszyklus anforderungsbezogen ist, können Anforderungen direkt Benutzern in einer Zuweisungsgruppe zugewiesen werden. Benutzer können weiterhin Aufgaben Anforderungen hinzufügen. Das Schließen aller Aufgaben schließt jedoch nicht automatisch die Anforderung. i Hinweis: Wenn die Option Status-Flows aktivieren nicht ausgewählt ist, wird der Prozess-Lebenszyklus anforderungsorientiert und dieses Feld wird nicht angezeigt.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Der Service Desk-Mitarbeiter muss die zugewiesene Aufgabe annehmen oder ablehnen.	Aktivieren Sie diese Option, um den zugewiesenen Mitarbeiter aufzufordern, die Aufgabe anzunehmen oder abzulehnen.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Zum Schließen oder Abbrechen einer Anforderung oder Aufgabe sind Arbeitshinweise erforderlich.	Aktivieren Sie diese Option, wenn Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen von Anforderungen und Aufgaben erforderlich sind. Wenn sie deaktiviert ist, werden keine Arbeitshinweise beim Schließen, Fertigstellen oder Abbrechen erforderlich.	
Arbeitsnotizen zur Aufgabe in die Anforderung kopieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Arbeitshinweise zu den Aufgaben mit den Arbeitshinweisen zum Auftrag oder zur Anforderung zu synchronisieren. Wenn der Aufgabe Arbeitshinweise hinzugefügt werden, werden dieselben Arbeitshinweise im Auftrag oder in der Anforderung angezeigt.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Katalog- und Anforderungserstellung		
Anforderungen per eingehender E-Mail erstellen und aktualisieren.	Aktivieren Sie diese Option, damit eingehende E-Mail-Nachrichten Anforderungen erstellen oder aktualisieren können. Diese Option muss aktiviert sein, damit Anforderungen als Spam markiert werden können.	
Anforderungen werden erstellt mit	Wählen Sie Katalog- oder reguläres Formular aus, um den Katalog zu installieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu ermöglichen.	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Lebenszyklus		
	Wählen Sie nur reguläres Formular aus, um den Katalog zu deinstallieren und die automatische Veröffentlichung von Anforderungsvorlagen im Katalog zu deaktivieren.	
Mit Vorlagen wird ein eigenes Katalogelement erstellt.	Aktivieren Sie diese Option, um die automatische Veröffentlichung von Katalogelementen für die Anwendung zu ermöglichen.	
Benachrichtigungen		
Senden Sie eine Benachrichtigung, sobald sich ein Feld für eine Aufgabe oder Anforderung ändert.	Konfigurieren Sie Benachrichtigungen an bestimmte Empfänger, die gesendet werden, wenn ausgewählte Felder in Anforderungen und/oder Aufgaben sich ändern. a. Wählen Sie unter Tabelle den Eintrag Anforderung oder Aufgabe aus. b. Wählen Sie unter Feld das Feld zum Generieren von Benachrichtigungen aus. Wenn das ausgewählte Feld geändert wird, wird eine Benachrichtigung an die identifizierten Empfänger gesendet. c. Wählen Sie unter Empfänger einen oder mehrere Empfänger aus. d. Wenn ein bestimmter Benutzer oder eine bestimmte Gruppe ausgewählt ist, wird der Benutzer aufgefordert, einen Benutzer oder eine Gruppe auszuwählen. e. Um weitere Benachrichtigungen über andere Felder oder mit anderen Empfängern zu definieren, wiederholen Sie die Schritte in der nächsten Zeile. f. Klicken Sie auf das Symbol  neben der Benachrichtigung, um sie zu entfernen.	

3. Klicken Sie auf die Registerkarte **Zuweisung**, und füllen Sie die Felder aus.

Konfigurationsbildschirm: Registerkarte „Zuweisung“

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Zuweisungsmethode für Aufgaben: Manuell		
Anforderungen oder Aufgaben basierend auf Abdeckungsgebieten von Zuweisungsgruppen zuweisen	Aktivieren Sie diese Option, um die Auswahl von Gruppen aus den Feldern Versandgruppe und Zuweisungsgruppe auf die Gruppen zu beschränken, die den Standort der Aufgabe abdecken.	
Zeitplanung		

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden	Aktivieren Sie diese Option, um eine automatische Zuweisung von Mitarbeitern und eine automatische Auswahl von Mitarbeitern zu ermöglichen.	
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um die Zeitzone des Mitarbeiters zu berücksichtigen, wenn Sie eine Aufgabe zuweisen.	Status-Flows aktivieren ist aktiviert.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktivieren Sie diese Option zur Verwendung der Prioritätszuweisung für das automatische Zuweisen von Mitarbeitern.	○ Status-Flows aktivieren ist aktiviert. ○ Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert . ○ Bei der automatischen Auswahl von Service Desk-Mitarbeitern werden Zeitpläne für Service Desk-Mitarbeiter oder Aufgaben berücksichtigt . i Hinweis: Die Option Prozesslebenszyklus ist nicht in allen Service-Management-Anwendungen verfügbar.
Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus.	Wählen Sie die Prioritäten für die Zuweisung aus.	○ Mitarbeiter- oder Aufgabenzeitpläne verwenden ist aktiviert. ○ Prioritätszuweisung aktivieren ist aktiviert.
Zusätzliche Faktoren		
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern wird deren Standort berücksichtigt.	Aktivieren Sie diese Option, um den Mitarbeiter und den Standort zu verwenden, wenn Sie bestimmen, wem die Aufgabe zugewiesen wird. Mitarbeiter näher am Standort der Aufgabe werden vorgezogen.	○ Status-Flows aktivieren ist aktiviert. ○ Wenn verwendet wird Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert , Dann Zuweisungsmethode für Aufgaben: Automatische Zuweisung . ○ Wenn verwendet wird Prozesslebenszyklus:

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
		Der Lebenszyklus ist anforderungsgesteuert , Dann Zuweisungsmethode für Anforderungen: Automatische Zuweisung .
Bei der automatischen Auswahl von Mitarbeitern für Aufgaben werden bestimmte Kompetenzen vorausgesetzt.	Diese Option bestimmt den Umfang erforderlicher Fähigkeiten, wenn eine Aufgabe automatisch zugewiesen wird. ○ Wählen Sie alle aus, um es erforderlich zu machen, dass ein zugewiesener Mitarbeiter über alle Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe verfügt. Ein Mitarbeiter, dem eine Fähigkeit fehlt, wird ausgeschlossen. ○ Wählen Sie einige aus, wenn Sie Mitarbeiter möchten, die die meisten Fähigkeiten zur Ausführung der Aufgabe haben. ○ Wählen Sie keine aus, wenn Sie Mitarbeiter automatisch zuordnen möchten, ohne Fähigkeiten zu berücksichtigen.	○ Status-Flows aktivieren ist aktiviert. ○ Wenn verwendet wird Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist aufgabengesteuert , Dann Zuweisungsmethode für Aufgaben: Automatische Zuweisung . ○ Wenn verwendet wird Prozesslebenszyklus: Der Lebenszyklus ist anforderungsgesteuert , Dann Zuweisungsmethode für Anforderungen: Automatische Zuweisung .

4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Add-ons**, und füllen Sie die Felder aus.

Konfigurationsbildschirm: Registerkarte „Add-ons“

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Teileanforderungen werden von Mitarbeitern benötigt	Aktivieren Sie diese Option, damit Mitarbeiter Teile für diese Aufgabe angeben müssen.	
Zugeordnete Modelle bearbeiten	Klicken Sie auf Hinzufügen , und wählen Sie das Teilemodell, das für diese Aufgabe verwendet werden soll. Klicken Sie auf mehr , um weitere Teilemodelle auszuwählen.	Teileanforderungen werden von Service Desk-Mitarbeitern benötigt.
Dokumentation		
Eigene Wissensdatenbank aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Knowledge Base für die Anwendung zu installieren.	
Managed Documents aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um eine zugehörige Liste zu den verwalteten Dokumenten hinzuzufügen.	
Aufgabenaktivitäten aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um die Aufgabenaktivitäten und Kommunikationen, z. B. Anrufe und E-Mail-Nachrichten, zu protokollieren.	

Feld	Beschreibung	Abhängigkeit
Benötigte Teile		
Zugeordnete Aufgabentabellen		
Zugeordnete Tabellen auswählen	Klicken Sie auf Hinzufügen , um weitere Tabellen auszuwählen.	
Karten		
Maps aktivieren	Aktivieren Sie diese Option, um Zuordnungen zu verwenden.	

5. Klicken Sie auf **Speichern**.

⚠ Warnung:

Wenn **Aktivieren Sie Status-Flows** Die Option ist deaktiviert, ein Bestätigungsfeld mit einem Link zur Dokumentation wird angezeigt, in dem die Konsequenzen der Deaktivierung von Status-Flows erläutert werden. Es wird dringend empfohlen, die Dokumentation zu lesen, bevor Sie diese Änderung vornehmen, da die Aktion zum Deaktivieren von Servicemanagement-Status-Flows nicht rückgängig gemacht werden kann.

Aufgabe vs . Anforderungsgesteuerte Verarbeitung

Alle Anwendungen verwenden entweder aufgabenorientierte oder anforderungsorientierte Prozesse für die Verarbeitung von Aufgaben.

Jede Anwendung verwendet standardmäßig einen dieser beiden Verarbeitungstypen, Sie können jedoch nach Bedarf zwischen ihnen wechseln.

Aufgabenorientierte Verarbeitung bedeutet, dass der Arbeitsauftrag oder die Arbeitsanforderung einfach eine Liste der Aufgaben enthält, die zum Abschließen der Arbeit insgesamt erforderlich sind. Bei der Erstellung eines Arbeitsauftragsdatensatzes wird automatisch ein zugehöriger Aufgabendatensatz erstellt. Eine Anforderung muss mindestens eine Aufgabe besitzen. Es können aber auch weitere Aufgaben definiert werden, um alle Aspekte der Anforderung zu behandeln. Während Aufgaben durchgeführt und abgeschlossen werden, wechselt die Anforderung durch eine Reihe von Status. Nachdem die letzte Aufgabe abgeschlossen wurde, ist die Anforderung automatisch abgeschlossen.

Anforderungsorientierte Verarbeitung bedeutet, dass Aufgaben einer Anforderung zugewiesen werden, die Anforderung durch das Abschließen aller Aufgaben jedoch nicht automatisch geschlossen wird. Eine Anforderung erfordert keine Aufgaben und kann unabhängig geöffnet und geschlossen werden. Alle Aufgaben können unabhängig voneinander an andere Außendienstmitarbeiter als den in der Anforderung angegebenen übertragen werden. Nach Abschluss aller Aufgaben kann die Anforderung weiter geöffnet bleiben und bearbeitet werden. Die Anforderung kann jedoch erst geschlossen werden, wenn alle Aufgaben abgeschlossen sind. Bei der anforderungsorientierten Verarbeitung basieren Statusübergänge ausschließlich auf der Anforderung.

Mit Facility Service Management installiert

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Facility-Servicemanagement Plugin.

Demodaten sind verfügbar mit Facility-Servicemanagement.

Mit Facility Service Management installierte Tabellen

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Ausrüstungsartikel [cmdb_Equipment_item]	Speichert Anlagenelementdatensätze
Facility-Anforderung [Facility_Request]	Speichert Facility-Anforderungsdatensätze
Facility-Anforderungsaufgabe [Facilities_Request_Task]	Speichert Datensätze für Facility-Anforderungsaufgaben
Flow für Facility-Anforderung [sf_Facilities_Request]	Speichert Flow-Datensätze für Anforderungsstatus
Facility-Anforderungsaufgaben-Flow [sf_Facilities_Request_Task]	Speichert Flow-Datensätze für Anforderungsaufgabenstatus
Facility-Anforderungsmodell [cmdb_facreq_Product_model]	Speichert Anforderungsmodelle
Facility-Anforderungsaufgabenmodell [cmdb_facTask_Product_model]	Speichert Anforderungsaufgabenmodelle

Mit Facility Service Management installierte Eigenschaften

Facility Service Management-Eigenschaften steuern das Verhalten von Facility-Servicemanagement Anwendung.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
facilities.management.autoclose.request.time	Anzahl der Tage (Ganzzahl), nach denen gelöste Anforderungen automatisch geschlossen werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 1 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facility.Management.Workflow.Status	Wählen Sie den Status aus, mit dem der Vorlagen-Workflow beginnt. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 5 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
facilities.management.default.end.time	Standardendzeit für alle Mitarbeiter, wenn kein Zeitplan festgelegt ist,

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 17:00 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facility.Management.fvw.area.unit	Die Systembasisbereichseinheit für Facility-Bereichstabellen. Legen Sie „falsch“, um Quadrat-Meter zu verwenden. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.timezone.weight	Zeitzonengewichtung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.State.value	Wählen Sie den Status aus, in den die Anforderung wechselt in Arbeit. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 6 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Arbeit.Abstand	Zwischen Ende einer Aufgabe und dem Reistestart der nächsten hinzuzufügen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 0 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.Skills.Weight	Kompetenzgewichtung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities.Management.location.Weight	Standortgewichtung. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 10 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
facilities.management.default.start.time	Standardmäßige Startzeit für alle Agenten, wenn kein Zeitplan ausgewählt ist. Wenn die Aufgabe vom vorherigen Tag fortgesetzt wird, wird die Startzeit für den nächsten Tag festgelegt. Diese Eigenschaft nutzt das 24-Stunden-Format.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Typ: Zeichenfolge • Standardwert: 08:00 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
facilities.management.override.user.location	Überschreiben Sie den Anwenderstandort mit dem primären Standort, wenn dies erforderlich ist. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: wahr • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Glide.ui.Facilities_Request_Task_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Facility-Anforderungsaufgaben • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Assigned_to,cmdb_ci,State,Impact,Priority,opened_by,w • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
Facilities_Management.Map.Merge.Task.Agent.Markers	Führen Sie die Aufgaben- und Service Desk-Mitarbeiter-Markierungen zusammen. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften
facilities.management.max.agents.processed	Legt die maximale Anzahl von Außendienstmitarbeitern fest, die von der Gruppe zugewiesen werden können. Das System hat einen absoluten Grenzwert von 300 Service Desk-Aufgaben für eine Einsatzplanungsgruppe automatisch zuzuteilen, die mehr als 300 Agenten umfasst. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Standort: Facilitys > Administration > Eigenschaften

Mit Facility Service Management installierte Rollen

Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Facility-Servicemanagement.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Rollen hinzu.

i Hinweis:

Sie müssen die Rolle Notify Viewer (Notify_View) zu Mitarbeitern hinzufügen, die Sie Notify-Inhalte (Telefonkonferenzen und SMS-Nachrichten) anzeigen möchten. Weitere Informationen finden Sie unter [Mit Notify installierte Rollen](#) .

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Facilities_read	Kann Facility-Anforderungen lesen.	Keine

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
facilities_admin	Kann alle Facility-Anforderungen erstellen und ändern, Stockwerkspläne ändern und Gebäude, Stockwerke und Räume konfigurieren. Administratoren können auch Aufgaben mit der Funktion „Aufgabe klonen“ erstellen.	• knowledge_manager • facilities_staff • Facilities_Dispatcher • catalog_admin • territory_admin • skill_admin • Facility_Approver_user • template_admin • skill_model_admin
Facilities_Asset_admin	Kann alle Facility-Assets erstellen und ändern.	Asset
Facility_Approver_user	Kann genehmigen, ob eine Facility-Anforderung weitergeleitet werden kann.	approver_user
Facilities_Dispatcher	Kann Aufgaben planen und den Facility-Mitarbeitern zuweisen. Sie können in der von ihnen verwalteten Gruppe durchsucht (gefiltert nach) werden.	• skill_model_user • facilities_staff • territory_user • inventory_user
facilities_staff	Bietet vollständigen Zugriff auf die Facility-Anwendung und alle Module. Kann Facility-Anforderungen erstellen und ändern und auf Facility-Berichte zugreifen. Facility-Mitarbeiter sind normalerweise die Anwender, die Facility-Anforderungen zugewiesen sind und den Anforderungsdatensatz entsprechend aktualisieren.	• inventory_user • skill_user • document_management_user • fc_Request_Reader • territory_user • Service-Erfüller • fc_Request_Writer • Facilities_read
Die Rollen Facilities_staff und Facilities_admin erben automatisch die folgenden Rollen:		
fc_Request_Reader	Kann Datensätze von Facility-Anforderungen lesen.	Keine
fc_Request_Writer	Kann Facility-Anforderungsdatensätze erstellen, lesen, schreiben und löschen.	fc_Request_Reader
fpv_Floorplan_Writer	Kann Stockwerkspläne für Einrichtungen erstellen, lesen, schreiben und löschen.	fpv_Floorplan_Reader
fpv_Element_Reader	Kann Raumdatensätze lesen.	Keine
fpv_Element_Writer	Kann Raumdatensätze erstellen, lesen, schreiben und löschen.	Keine

Mit Facility Service Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden zum Speichern von JavaScript-Code verwendet, der auf dem Server ausgeführt wird.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
fc_AbstractWrapper	Abstrakter Wrapper, der zum Umschließen von GlideRecord-Objekten im Zusammenhang mit der Facility Management-Anwendung verwendet wird. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_ElementSecurityManager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit der Stockwerksplananzeige. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Factory	Anpassbare Klasse, die den richtigen Facility-Management-Wrapper-Typ bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse, wenn sie ihre eigenen Wrapper-Implementierungen hinzufügen.
fc_AbstractSecurityManager	Abstrakter Sicherheitsmanager, der standardmäßig Zugriff verweigert. Alle Sicherheitsmanager erweitern diese Klasse. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Floorplan	Wrapper-Klasse für Stockwerksplananzeige-Stockwerksplandatensatz. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_Constants	Facility-Konstanten Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_BaseFactory	Basisklasse, die Wrapper für Facility-Anforderungsobjekte bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_RequestSecurityManager	Wrapper-Klasse für Sicherheit von Facility Management-Anforderungen. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_BaseFactory	Basisklasse, die Wrapper für FloorPlanViewer-Objekte bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_AbstractSecurityManager	Abstrakter Sicherheitsmanager, der standardmäßig Zugriff verweigert. Alle Sicherheitsmanager erweitern diese Klasse. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_FacilitiesAnforderung	Facility-Anforderungsfunktionen. Kunden ändern diese Klasse nicht.

Skripteinbindung	Beschreibung
fpv_AbstractWrapper	Abstrakter Wrapper, der zum Umschließen von GlideRecord-Objekten verwendet wird, die sich auf das Plugin „Stockwerksplan-Viewer“ beziehen. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_Element	Wrapper-Klasse für Elementdatensätze der Stockwerksplananzeige. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fc_FacilitiesRequestAjax	Facility-Anforderung AJAX. Kunden ändern diese Klasse nicht.
FacilitiesUtils	Enthält Dienstprogrammmethoden für die Platzverwaltung, einschließlich Rollup-Berechnungen von Flächen zu Ebenen und Ebenen zum Gebäude.
fc_Factory	Anpassbare Klasse, die den richtigen Facility-Management-Wrapper-Typ bereitstellt. Kunden ändern diese Klasse, wenn sie ihre eigenen Wrapper-Implementierungen hinzufügen.
FacilitiesUtilsAJAX	Enthält Dienstprogrammmethoden für Einrichtungen, einschließlich Zeitplanung und Sperrzeiten.
fpv_Constants	Stockwerksplan-Viewer-Konstanten. Kunden ändern diese Klasse nicht.
fpv_FloorplanSicherheitsmanager	Wrapper-Klasse für die Sicherheit des Facility-Management-Falls. Kunden ändern diese Klasse nicht.
FacilitiesViewerUtils	Enthält Dienstprogrammmethoden für den Stockwerksplan-Viewer.

Mit Facility Service Management installierte Geschäftsregeln

Eine Business-Regel ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert, gelöscht oder wenn eine Tabelle abgefragt wird.

Facility-Servicemanagement fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Gebäudenutzung	Gebäude [alm_Building]	Stellt sicher, dass Nutzungsschwellenwerte auf Zahlen von 0 bis 100 festgelegt sind.
Aktualisieren Sie Den Primären Standort Des Anwenders	Zugeordneter Anwender [fm_m2m_user_to_space]	Aktualisiert den Speicherort der SYS-Anwenderdatensätze auf den aktuellen primären Speicherort für den Anwender in der Tabelle „fm_m2m_user_to_space“.
Referenzbereich	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet den Bereich in allgemeinen Einheiten für den Platz.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Vorgängerschleife verhindern	Gebäudefläche [fm_space]	Verhindert zirkuläre Bereichsdefinitionen, bei denen ein Bereich gleichzeitig ein übergeordnetes und ein untergeordnetes Element ist.
Rollup	Gebäudefläche [fm_space]	Führt einen Rollup der Bereichsinformationen auf Ebene durch, wenn die Informationen zum Bereich geändert werden.
Rollup	Ebene [fm_Level]	Führt einen Rollup von Ebeneninformationen im Gebäude durch.
Stockwerknutzung	Ebene [fm_Level]	Stellt sicher, dass Nutzungsschwellenwerte auf Zahlen von 0 bis 100 festgelegt sind.
Rollup	Zugeordneter Anwender [fm_m2m_user_to_space]	Aktualisiert die Platznutzung für einen Bereich, wenn Anwender hinzugefügt und aus Bereichen entfernt werden.
Referenzbereich	Campus [fm_Campus]	Berechnet den Bereich in allgemeinen Einheiten für den Platz.
Anzeigenname des Bereichs aktualisieren	Gebäude [alm_Building]	Generiert den vollständigen Anzeigenamen für den Bereich.
Max. Belegung	Gebäude [alm_Building]	Die maximale Belegung darf nicht kleiner als 0 sein.
Rollup	Gebäude [alm_Building]	Rollup von Gebäudedaten auf dem Campus.
Autoklose Anfordern	Facility-Anforderung [Facility_Request]	Schließt automatisch Anforderungen, die gelöst wurden und in dem 1 Tag nicht aktualisiert wurden. Diese Zahl ist eine Eigenschaft in Systemeigenschaften.
Änderung Des Primären Standorts Der Facility	Anwender [sys_user]	Aktualisiert die Tabelle „fm_m2m_user_to_space“, wenn sich der Speicherort in den sys_user-Datensätzen ändert.
Max. Belegung	Gebäudefläche [fm_space]	Die maximale Belegung darf nicht kleiner als 0 sein.
Duplikate verhindern	Zone [fm_Zone]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Platz einer einzelnen Zone mehr als einmal hinzugefügt wird.
Duplikate verhindern	Zugeordneter Anwender [fm_m2m_user_to_space]	Lassen Sie nicht zu, dass ein Anwender demselben Bereich mehrmals hinzugefügt wird.
Verhindern Sie mehrere	Ebene	Lassen Sie zu, dass in einem Gebäude nicht mehr als eine Hauptebeine für Ebenen festgelegt ist.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Hauptebenen für Gebäude	[fm_Level]	
Aktualisieren Sie den primären Standort	Zugeordneter Anwender [fm_m2m_user_to_space]	Hilft, die Tabellen „sys user“ und „fm_m2m_users_to_space“ in der Synchronisierung zu halten, wenn sich der primäre Standort ändert.
Einheitenoption für Facility-Bereich geändert	Gebäudefläche [fm_space]	Konvertiert Quadratfuß in Quadratmeter
Anzeigenname des Bereichs aktualisieren	Ebene [fm_Level]	Aktualisiert den Anzeigenamen, wenn sich Gebäude- und Ebenennamen ändern
Referenzbereich	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet den Bereich in allgemeinen Einheiten für die Bereiche.
Max. Belegung	Gebäudefläche [fm_space]	Die maximale Belegung darf nicht kleiner als 0 sein.
Referenzbereich	Gebäudefläche [fm_space]	Berechnet den Bereich in allgemeinen Einheiten für den Platz.
Bereich: Vollständigen Namen generieren	Gebäudefläche [fm_space]	Generiert den vollständigen Anzeigenamen für den Bereich.

Mit Facility Service Management installierte E-Mail-Benachrichtigungen

E-Mail-Benachrichtigungen sind eine Möglichkeit, ausgewählten Anwendern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten in zu senden Facility-Servicemanagement.

Facility-Servicemanagement Fügt die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen hinzu.

Benachrichtigung	Beschreibung
Facility-Anforderung ist zugewiesen	Sendet eine E-Mail-Nachricht an den Facility-Mitarbeiter, der der Facility-Anforderung zugewiesen ist.

Mit Facility Service Management installierte Kataloge

Kataloge bieten Kunden innerhalb von Selfservice-Möglichkeiten Facility-Servicemanagement.

Facility-Servicemanagement Fügt die folgenden Kataloge hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Facility Katalog	Enthält Facility-Katalogelemente

Tabellen-Transformationszuordnungen, die mit Facility Service Management installiert sind

Mit Tabellen-Transformationszuordnungen können Sie Bereiche oder Details zu Bereichen aus anderen Quellen hinzufügen.

Facility-Servicemanagement Fügt die folgenden Tabellen-Transformationszuordnungen hinzu.

Tabellentransformationszuordnungen	Beschreibung
Transformationszuordnung auf Facility-Ebene	Hilft dem Anwender, Stockwerkdaten (Ebenen) schnell auszufüllen.
Facility-Transformationszuordnung	Hilft dem Anwender, Platzdaten schnell auszufüllen, einschließlich zugeordneter Anwender.

Aktivieren Sie Facility-Umzugsmanagement

Die Plugins „“ (com.snc.Facility_Service_Automation) und „“ (com.snc.Facility_Service_Automation.move) sind jetzt veraltet und werden nicht mehr unterstützt oder können nicht mehr neu aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) (Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#)

[Aktivieren Sie Facility Service Management](#)

[Aktivieren Sie Facility Visualization Workbench](#)

Konfigurieren Sie Enterprise Move

Facility- oder Umzugsadministratoren können Konfigurationen festlegen, um zu bestimmen, wie das System Farben im Umzugsplanungstool anzeigt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facility_admin oder move_admin

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugsplanung > Konfiguration > Enterprise Move-Eigenschaften**an.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Enterprise Move-Eigenschaften

Option	Auswahl
Die Farben für Segmente im Umzugsplanungstool	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben
Die Farbe für die Hervorhebung von Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool, nachdem die Liste der Segmentfarben aufgebraucht ist	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben
Die Farbe für nicht ausgewählte Segmente	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben
Die Farbe für das Hervorheben von offenen Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool	Hex-Werte, RGB-Werte oder HTML-Farben

3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Mit Facility Move Management installiert

Mit werden verschiedene Arten von Komponenten installiert Move-Management für Einrichtungen Plugin.

Demodaten sind verfügbar mit Move-Management für Einrichtungen.

Mit Facility Move Management installierte Tabellen

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_Move_Scenario]	Enthält alle Szenarien
Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request]	Enthält tatsächliche Umzugsanforderungen
Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request_Task]	Enthält Aufgaben für Enterprise-Umzugsanforderung
Umzugsdelegierer für Unternehmen [MOVE_Delegator]	Speichert Korrelationen von Delegierer zu Szenario
Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Enthält Anwender, die im Enterprise-Umzugsszenario verschoben wurden
Aufgabenvorlage verschieben [Move_Task_template]	Enthält die Vorlage „sm_Core“ für Umzugsaufgaben eines einzelnen Anwenders
Aufgabenablauf verschieben [Move_sf_Task]	Statusfluss für Umzugsaufgabe eines einzelnen Anwenders
Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Enthält Umzugsanforderungen eines einzelnen Anwenders
Verschiebungsanforderungs-Flow [Move_sf_Request]	Status für Umzugsanforderung eines einzelnen Anwenders
Vorlage für Verschiebungsanforderung [Move_Request_template]	Enthält die Vorlage „sm_Core“ für Umzugsanforderungen eines einzelnen Anwenders
Aufgabe verschieben [Move_Task]	Enthält Umzugsaufgaben eines einzelnen Anwenders

Mit Facility Move Management installierte Eigenschaften

Eigenschaften steuern das Verhalten der Anwendung Facility Move Management.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Eigenschaften hinzu.

Eigenschaft	Beschreibung
Die Farben für Segmente im Umzugsplanungstool [facilities.enterprise.move.mpt.segment.colors]	Die Farben für Segmente im Umzugsplanungstool
Die Farbe, die zum Hervorheben von Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool verwendet werden soll, nachdem die Liste der Segmentfarben erschöpft ist [facilities.enterprise.move.mpt.overflow.seats.color]	Die Farbe für die Hervorhebung von Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool, nachdem die Liste der Segmentfarben aufgebraucht ist
Die Farbe, die für nicht ausgewählte Segmente verwendet werden soll [Facilities.Enterprise.move.mpt.other.color]	Die Farbe für nicht ausgewählte Segmente
Die Farbe, die zum Hervorheben offener Plätze im Umzugsplanungstool verwendet werden soll [facilities.enterprise.move.mpt.open.seats.color]	Die Farbe für das Hervorheben von offenen Arbeitsplätzen im Umzugsplanungstool

Mit Facility Move Management installierte Rollen

Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in Facility Move Management.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Rollen hinzu.

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Verschieben – Standard [Move_Basic]	Kann Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihnen erstellten Aufträge nachverfolgen.	• document_management_user • Move_read • Service_Fulfiller • task_activity_writer • skill_user • territory_user • inventory_user
Verschieben Sie den Administrator [Move_admin]	Hat vollständige Kontrolle über alle Servicemanagement-Daten. Verwaltet auch Gebiete und Kompetenzen nach Bedarf.	• territory_admin • skill_model_admin • Move_Approver_user • skill_admin • Katalogadministrator • knowledge_manager • Move_Agent • template_admin • Move_Dispatcher

Rollentitel [Name]	Beschreibung	Enthält Rollen
Dispatcher verschieben [MOVE_Dispatcher]	Plant die Aufgaben und weist sie Service Desk-Mitarbeitern zu. Sie können in der von ihnen verwalteten Gruppe durchsucht (gefiltert nach) werden.	• skill_model_user • inventory_user • territory_user • Move_Basic
Service Desk-Mitarbeiter verschieben [Move_Agent]	Kann eine Aufgabe akzeptieren oder ablehnen. Sie ist diejenige, die die Arbeit auf der Website ausführt.	• Move_Basic
Verschiebungsinitiator [Move_Initiator]	Ähnlich wie sm_Basic (kann Serviceaufträge lesen und erstellen und die erstellten Aufträge nachverfolgen), kann aber auch UI-Zugriff gewähren.	• Move_Basic
Verschiebungsgenehmiger [Move_Approver_user]	Genehmigen Sie Aufträge und Anforderungen.	• approver_user
Lesen verschieben [Move_read]	Kann nur Serviceaufträge lesen und erstellen und die von ihnen erstellten Aufträge nachverfolgen.	

Mit Facility Move Management installierte E-Mail-Vorlagen

Mit E-Mail-Vorlagen können Sie wiederverwendbare Inhalte für die Betreffzeile und den Nachrichtentext von E-Mail-Benachrichtigungen erstellen.

Move-Management für Einrichtungen Fügt die folgenden E-Mail-Vorlagen hinzu.

E-Mail-Vorlagen	Beschreibung
move.del	Benachrichtigt Delegierer, Arbeitsplätze für einen Enterprise-Umzug zuzuweisen.

Mit Facility Move Management installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden zum Speichern von JavaScript-Code verwendet, der auf dem Server ausgeführt wird.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
FacilitiesMoveUtils	Dienstprogramme, die vom Umzugsmanagement verwendet werden

Client-Skripts, die mit Facility Move Management installiert sind

Client-Skripts definieren anwenderdefiniertes Verhalten, das ausgeführt wird, wenn Ereignisse auftreten, z. B. wenn ein Formular geladen oder übermittelt wird oder eine Zelle den Wert ändert.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Clientskripts hinzu.

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Ungültiges Datum entfernen	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Standarddatum entfernen
Von_location automatisch opulieren	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Füllen Sie „from_location“ basierend auf dem ausgewählten Anwender, der verschoben werden soll, automatisch aus.
Automatisch von in eingebetteter Liste ausfüllen	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Füllen Sie den Standort aus, wenn ein Anwender hinzugefügt wird
Status ist schreibgeschützt	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Legen Sie den Status auf „schreibgeschützt“ fest, wenn der Status „Entwurf“ oder „übermittelt“ lautet
„To_location warnen“ ist kein Gebäudebereich	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Warnen Sie den Anwender, dass An Standort Ist kein Gebäudebereich (fm_space)
Asset-Update	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Aktualisieren Sie Assets für den Anwender in einem Umzug
Schließen Sie Die Prüfung Abschließen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request]	Überprüfen Sie, ob alle Aufgaben abgeschlossen sind, bevor Sie den Anforderungsstatus festlegen
Autopullieren von Standort	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Füllen Sie den Standort aus, wenn ein Anwender hinzugefügt wird
„Senden“ ausblenden	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Blenden Sie bei Bedarf die Schaltfläche „Absenden“ aus
Formular sperren, wenn die Anforderung genehmigt wurde	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Verhindern Sie Änderungen an der Anforderung, nachdem Aufgaben erstellt wurden
Infonachricht	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Fügen Sie eine Infonachricht hinzu, wenn der Status „bereit“ ist
Entfernen Sie zusätzliche Schaltflächen in Workbench	Umzugsszenario für Unternehmen [enterprise_Move_Scenario]	Entfernen Sie die zusätzlichen Schaltflächen (verschiedene Symbole usw.), während Sie sich in einem modalen Element befinden
„From_location“ warnen, kein Gebäudebereich	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Warnen Sie den Anwender, wenn ausgewählt wird Von Standort Ist ein cmn_location und kein Gebäudebereich (fm_space)
„From_location“ warnen, kein Gebäudebereich	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Warnen Sie den Anwender, wenn ausgewählt wird Von Standort Ist ein cmn_location und kein Gebäudebereich (fm_space)

Client-Skript	Tabelle	Beschreibung
Ungültiges Datum2 entfernen	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Standarddatum entfernen
Legen Sie Gebäude und Stockwerk fest	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Legt automatisch das Zielgebäude und das Stockwerk fest, wenn der verwendet wird An Standort Ist ausgewählt
„To_location warnen“ ist kein Gebäudebereich	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Warnen Sie den Anwender, dass der ausgewählt wurde Von Standort Ist ein (cmn_location)

Benachrichtigungs-E-Mail-Skripts, die mit Facility Move Management installiert sind

E-Mail-Benachrichtigungen sind eine Möglichkeit, ausgewählten Anwendern E-Mail- oder SMS-Benachrichtigungen zu bestimmten Aktivitäten im Facility-Umzugsmanagement zu senden.

Move-Management für Einrichtungen Fügt die folgenden E-Mail-Benachrichtigungen hinzu.

Benachrichtigungs-E-Mail-Skript	Beschreibung
Move_Delegator_Link	Generiert den Link, der in der E-Mail bereitgestellt wird, die an Umzugsdelegierer gesendet wird

Mit Facility Move Management installierte Geschäftsregeln

Eine Business-Regel ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert, gelöscht oder wenn eine Tabelle abgefragt wird.

Move-Management für Einrichtungen fügt die folgenden Geschäftsregeln hinzu.

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Workflow-Aktualisierung Erzwingen	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request_Task]	Erzwingt die Auslösung des Workflows beim Schließen
Nur zu/von Facility-Bereichen verschieben	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Lässt nur Facility Space (fm_space) als „an“ oder „von“-Standort zu
Ausstehende Zuweisung: Aufgabenstatus Aktualisieren	Aufgabe verschieben [Move_Task]	Legt den Status auf „Zuweisung ausstehend“ fest
Legen Sie die Anforderung auf WIP fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request_Task]	Legen Sie die Anforderung auf „in Bearbeitung“ fest, wenn eine Aufgabe gestartet wird
Referenz für Anforderungsszenario synchronisieren	Umzugsszenario für Unternehmen	Aktualisieren Sie das Szenario in der Enterprise-Umzugsanforderung

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
	[enterprise_Move_Scenario]	
Katalog aus Entwurf verschieben	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Wenn die Anforderung über den Facility-Katalog erstellt wurde, legen Sie den Status auf fest Bereit
Verschieben Sie Anwender und Assets	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request_Task]	Aktualisieren Sie den Anwender- und Asset-Standort
Vom Anwender angefordert festlegen	Verschiebungsanforderung [Move_Request]	Legen Sie den Anrufer fest und vom Anwender angefordert
Gebäude erzwingen, wenn Stockwerk ausgefüllt ist	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Verhindern Sie die Auswahl eines Gebäudes, das kein Stockwerk enthält
Gebäude festlegen, wenn Stockwerk ausgefüllt ist	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Legen Sie das Gebäude fest, wenn eines seiner Stockwerke ausgewählt wird
Entfernen Sie kein Szenario aus der Umzugsanforderung	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request]	Verwalten Sie das Szenario mit der Umzugsanforderung
Workflow bei Aktualisierung auslösen	Aufgabe verschieben [Move_Task]	Workflow-Start erzwingen
Verhindern Sie, dass „to_location“ kein Bereich ist	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Stellen Sie sicher, dass An Standort Ist ein Facility-Bereich (fm_space)
Duplikate Verhindern	Umzugsdetail für Unternehmen [Move_Detail]	Lassen Sie nicht zu, dass derselbe Umzugsdetaildatensatz mehrmals hinzugefügt wird
Legen Sie Die Umzugsanforderung Fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request_Task]	Legen Sie die übergeordnete Anforderung fest
Überprüfen Sie auf offene Aufgaben	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request]	Verhindern Sie, dass eine Anforderung geschlossen wird, wenn Aufgaben noch offen sind
Umzugsdelegierer Automatisch Opolieren	Umzugsdelegierer für Unternehmen [MOVE_Delegator]	Legen Sie den Delegierten fest
Messaging hinzufügen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request]	Fügen Sie der Umzugsanforderung Helfemeldungen hinzu

Geschäftsregel	Tabelle	Beschreibung
Deaktivieren Sie Aufgabenoptionen	Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request]	
Legen Sie „Zugewiesen“ Fest	Aufgabe für Umzugsanfrage für Unternehmen [enterprise_move_Request_Task]	Legen Sie den Status auf „Zugewiesen an“ fest, wenn „Zugewiesen an“ nicht leer ist und der Status „Zuweisung ausstehend“ lautet

Mit Facility Move Management installierte Workflows

Workflows bieten eine Drag-and-Drop-Schnittstelle zur Automatisierung mehrstufiger Prozesse.

Move-Management für Einrichtungen Fügt die folgenden Workflows hinzu.

Workflow	Beschreibung
Verschieben eines einzelnen Anwenders	Verarbeitet Umzugsanforderungen eines einzelnen Anwenders
Umzugsplanung	Verarbeitet Enterprise-Umzugsanforderungen

Aktivieren Sie Facility Visualization Workbench

Die Plugins „“ (com.snc.Facility_Service_Automation) und „“ (com.snc.Facility_Service_Automation.fvw) sind jetzt veraltet und werden nicht mehr unterstützt oder können nicht mehr neu aktiviert werden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Weitere Informationen finden Sie im Artikel [Deprecation Process \[KB0867184\]](#) 

(Ausgliederungsprozess) in der Knowledge Base des Now Support.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Wichtig:

Dieses Plugin ist nicht mehr für die Aktivierung verfügbar.

Weitere Informationen zum Prozess der Einstellung und seinen Auswirkungen auf Ihre Nutzung der Anwendung finden Sie unter [Plugin-Richtlinie und -Prozess zur Außerbetriebnahme \(Ende der Lebensdauer\) \[KB0621681\]](#) artikel in Now Support an.  an.

Wenn Sie bereits Benutzer von Facility-ServiceManagement sind, können Sie die Anwendung auch weiterhin verwenden.

Zugehörige Informationen

[Liste der Plugins](#) 

[Aktivieren Sie Facility Service Management](#)

[Aktivieren Sie Facility Visualization Workbench](#)

Konfiguration der Facility-Visualisierungs-Workbench

Bereichsadministratoren konfigurieren Eigenschaften in der Workbench. Im Anwendungsnavigator **Facilitys** > **Workbench-Konfiguration** Enthält die Konfigurationseinstellungen, die in Abschnitte unterteilt sind.

Karteneigenschaften

Karteneigenschaften ermöglichen einige Anpassungen am Stockwerksplan. Eine vollständige Beschreibung der einzelnen Eigenschaften finden Sie unter [Platzverwaltungseigenschaften](#).

Konfiguration wird analysiert

Kartenfunktionen [fm_Facility_Feature] definieren, wie Funktionen während der Verarbeitung von Kartensatzdateien und der Ausführung von Transformationen behandelt werden. Ein grundlegender Satz von Kartenfunktionen ist für die Verwendung unter vorinstalliert **Flächenmanagement** > **Zuordnungskonfiguration** > **Funktionsdefinitionen** an.

So erstellen Sie während der Analyse Bereiche für einen Funktionstyp:

- Festlegen **Erstellen Sie Bereiche** Auf „wahr“.
- Legen Sie den Standardplatztyp fest, um die Klasse des erstellten Bereichs anzugeben.

Symboldefinition

Eine Reihe von Kartensymbolen [fm_icon] ist für Ihre Verwendung vorgeladen.

- Diese Symboldefinitionen wirken sich sowohl auf die Analyse als auch auf die Laufzeitkonfiguration aus.
- Wenn die GeoJSON-Eigenschaft vom Typ „Punkt“ während der Analyse gefunden wird und ihr Name mit übereinstimmt **Name wird analysiert** Feld, dann wird der Karte ein Symbol hinzugefügt.
- Festlegen **Aktiv** Auf „wahr“, um die Symbole auf der Karte anzuzeigen.
- Festlegen **Standardmäßig anzeigen** Auf „wahr“, damit die Symbole beim ersten Laden der Karte angezeigt werden.

Kartenfarben

Eine Reihe von Funktionsfarben [fm_Map_color] ist für Ihre Verwendung vorgeladen.

- Die **Farbe** Und **Gliederung** Farbfelder unterstützen Hex-Werte, RGB-Werte und HTML-Farben.
- Die **Deckkraft** Das Feld unterstützt Dezimalwerte von 0 bis 1, um die Opazität der Funktion auf der Karte festzulegen.
- Die **Umrissdicke** Das Feld unterstützt ganze Zahlen, um die Gliederungsdicke einer Funktion auf der Karte festzulegen.

Bezeichnungen zuordnen

Geben Sie an, für welche Bereichstypen standardmäßig Bezeichnungen auf der interaktiven Karte angezeigt werden. Im Abschnitt „Einstellungen“ der Karte können Sie die derzeit ausgewählten Werte ändern.

- Legen Sie für jeden Facility-Raumtyp fest **Bezeichnung anzeigen** Auf „wahr“, damit die Bezeichnung standardmäßig auf der Karte sichtbar ist.

Aufgaben zuordnen

Geben Sie an, welche **Aufgaben** Zum Anzeigen und Suchen in der Workbench.

- Legen Sie für jede Facility Map-Aufgabe fest **Aufgabe anzeigen** Auf „wahr“, damit die PIN standardmäßig auf der Karte sichtbar ist.
- Das Anzeigen von Aufgaben kann auf angegebene Rollen beschränkt werden (wenn keine Rolle angegeben wird, werden Aufgaben allen angezeigt, die sie basierend auf den Sicherheitseinstellungen sehen können).

Zuordnungsfilter

Geben Sie Filter an, die auf die Karte angewendet werden sollen, und färben Sie Flächen basierend auf den angegebenen Bedingungen.

- Beschränken Sie die Anzeige von Zuordnungsfiltern auf **Rollen** Oder bestimmte Anwender mit **Besitzer** , **Öffentlich** , Und **Rollen** Felder.
- Beispielfilter werden als Standard bereitgestellt.

Menüelemente zuordnen

Geben Sie an, welche Katalogelemente im Popup-Menü in der Workbench angezeigt werden.

• Dient zum Anzeigen von Katalogelementen aus Workbench , Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Bereich, und die Katalogelemente werden angezeigt. Oder klicken Sie auf einen Bereich, und die Katalogelemente werden unter angezeigt Zugehörige Links .
• Wählen Sie für jedes Menüelement der Anlagenkarte die Option aus Rollen Für die dieses Katalogelement sichtbar ist. Keine definierten Rollen bedeuten, dass das Katalogelement für alle Anwender verfügbar ist.
• Wählen Sie für jedes Menüelement der Anlagenkarte die Option aus Reihenfolge In dem dieser Eintrag angezeigt wird.
• Wählen Sie für jedes Menüelement der Anlagenkarte die Option aus Campus Für die dieses Katalogelement sichtbar ist. Keine definierten Campusse bedeuten, dass das Katalogelement auf allen Campussen verfügbar ist.

Hinweis:

Sie können Katalogelemente aus jedem Katalog anzeigen (Einrichtungen, IT, HR usw.).

URL-Parameter

Workbench unterstützt URL-Parameter. URL-Parameter stellen Konfigurationsinformationen für ein Formular oder eine Liste bereit.

Hinweis:

Die URL-Parameter werden in der Reihenfolge der Abhängigkeit aufgeführt. Beispiel:
„Sysparm_drawingId“ erfordert „sysparm_campusSysId“ im URL-Parameter.

Folgende URL-Parameter werden unterstützt:

URL-Parameter	Beschreibung
Sysparm_campusSysId	Lädt die Karte in einen Campus [fm_Campus], der anhand seiner sys_ID identifiziert wird
Sysparm_drawingId	Lädt die Karte in ein Gebäude [alm_Building], das anhand seiner external_Building_ID identifiziert wird (erfordert sysparm_campusSysId).
Sysparm_levelId	Lädt die Karte auf eine Ebene [fm_level], die durch ihre external_level_ID identifiziert wird (erfordert sysparm_drawingId).
Sysparm_spaceid	Lädt die Karte in einen Bereich [fm_space], der durch seine external_space_ID identifiziert wird (erfordert sysparm_levelId).
Sysparm_scenarioSysId	Lädt die Karte in ein Szenario [Enterprise_move_Scenario], das anhand seiner sys_ID identifiziert wird (erfordert das Plugin „Facility Move Management“).
Sysparm_zoneSysId	Lädt die Karte in eine Zone [fm_Zone], die anhand ihrer sys_ID identifiziert wird Mehrere Bereiche bilden eine Zone.
Sysparm_filterSysId	Wendet einen Filter [fm_Map_Filter] für eine geladene Karte an. Filtert, hebt Bereiche basierend auf Bedingungen hervor.
Sysparm_refresh-Intervall	Geben Sie einen ganzzahligen Wert ein, um eine Rate in Minuten anzugeben, um angewendete Filter automatisch zu aktualisieren.
Sysparm_labelDisplay	Geben Sie die Bezeichnung an, die für eine Karte angezeigt werden soll (kann unter Einstellungen auf der Karte geändert werden).
Sysparm_move	Lädt eine Umzugsabfrage für eine Zuordnung.
Sysparm_tab	Geben Sie die Nummer der Registerkarte an, die standardmäßig auf der Karte verwendet werden soll.
Sysparm_fromWidget	Löst das Ereignis „space.clicked“ bei einem Platzklick aus, das {'sys_ID': SPACESYSID, 'displayName': SPACEDISPLAYNAME} zurückgibt, oder das Ausblenden des Bereichs, der {'sys_ID':", 'displayName':"} zurückgibt;

Migrieren Sie Facility-Daten zu neuen Bereichsdefinitionstabellen

Um die bildbasierten Stockwerkspläne mit der neuen Raumdefinition weiterhin zu verwenden, migrieren Sie Ihre Daten aus den alten Tabellen in die neuen Bereichsdefinitionstabellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Migrationsprozess migriert nur vollständige Daten. Ein Bereich, der sich nicht auf einer Ebene befindet oder sich nicht in einem Gebäude befindet, wird nicht migriert. Dieses Verhalten kann durch Aktualisieren

der Migrationsskripteinbindung geändert werden. Stockwerke, die nicht mit einem Gebäude verbunden sind, werden nicht migriert, und Bereiche, die nicht Teil eines Stockwerks oder Gebäudes sind. Im Rahmen des Migrationsprozesses werden die veralteten Flächen, Stockwerke und Gebäude als migriert markiert. Der Migrationspfad für die alten Tabellen zu den neuen lautet:

- [cmn_Building] migriert zu [alm_Building]
- [fpv_Floor] migriert zu [fm_level]
- [fpv_Element] migriert zu [fm_space]

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Administration > Migrieren**an.
2. Klicken Sie auf **Migrieren**.

Ergebnisse

Die folgenden Ergebnisse können erwartet werden:

- Daten werden in die neuen Facility-Management-Tabellen für Gebäude, Stockwerke und Flächen migriert.
- Nachdem ein Gebäude, Stockwerk oder Bereich migriert wurde, wird es als migriert markiert und kann nicht erneut migriert werden.

Hinweis:

Jedes als migrierte Objekt wird nicht erneut migriert, sodass Sie den Migrationsprozess sicher mehrmals durchlaufen können, ohne doppelte Objekte in den Bereichstabellen zu erstellen. Dieses Verhalten kann in der Migrationsskripteinbindung oder durch Zurücksetzen der Migrationskennzeichnung für die ursprünglichen Objekte geändert werden.

Mit Facility Visualization Workbench installiert

Mit dem Plugin „Facility Visualization Workbench“ werden verschiedene Arten von Komponenten installiert.

Demodaten sind mit Facility Visualization Workbench verfügbar.

Mit Facility Visualization Workbench installierte Tabellen

Die Workbench für die Facility-Visualisierung fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Tabelle	Beschreibung
Gebäude [alm_Building]	Speichert Gebäudedatensätze
Badezimmer [fm_bathroom]	Speichert Baddatensätze
Campus [fm_Campus]	Speichert Campus-Datensätze
Konferenzraum [fm_Conference_room]	Speichert Konferenzraumdatensätze

Tabelle	Beschreibung
Arbeitsplatz [fm_Cubicle]	Speichert Arbeitsbereichsdatensätze
Aufzug [fm_Elevator]	Speichert Aufzugsdatensätze
Flur [fm_Hallway]	Speichert Datensätze für den Gang
Ebene [fm_Level]	Speichert Ebenendatensätze
Bereiche in Zonen [fm_m2m_space_to_Zone]	Speichert die Bereichszuweisung in Zonendatensätzen
Zugeordneter Anwender [fm_m2m_user_to_space]	Speichert zugeordnete Anwenderdatensätze
Zugeordnete Abteilung [fm_m2m_Department_to_space]	Speichert zugehörige Abteilungsdatensätze
Büro [fm_Office]	Speichert Bürodatensätze
Punkt [fm_Point]	Speichert Punktdatensätze
Gebäudefläche [fm_space]	Speichert Einrichtungsbereichsdatensätze
Treppen [fm_Treppen]	Speichert Treppendatensätze
Zone [fm_Zone]	Speichert Zonendatensätze
Gebäudedaten [imp_Facilities_Data]	Importsatztable, die als Quelle für die Transformation von Einrichtungsbereichsdatensätzen verwendet wird
Gebäudestockwerkdaten [imp_Facilities_level_Data]	Importsatztable, die als Quelle für die Transformation von Gebäudeetagen verwendet wird
Facility Map-Option	Geben Sie an, welche Bereichstypen standardmäßig Bezeichnungen anzeigen

Tabelle	Beschreibung
[fm_Map_Option]	
Option „Facility Map-Aufgabe“ [fm_Map_Task]	Geben Sie an, welche Aufgabentypen auf einer Karte angezeigt werden können
Facility-Funktion [fm_Facility_Feature]	Geben Sie an, welche Funktionen analysiert werden
Platzsymbolzuordnung [fm_m2m_space_icon]	Ordnen Sie einem Bereich ein Symbol zu
Menüelement „Facility Map“ [fm_Map_menu_item]	Geben Sie an, welche Katalogelemente auf einer Karte verfügbar sind
Fm-Zuordnungsfilter [fm_Map_Filter]	Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Filter für eine Karte
Facility Map Set Transformiert [fm_Map_Set_Transform]	Enthält transformierte GeoJSON als Anhänge, wobei die Transformation die Karte „direkt“ anzeigt
Facility-Symbol [fm_icon]	Geben Sie Symbole an, die der Karte hinzugefügt werden können
Gebäudeplansatz [fm_Map_Set]	Enthält GeoJSON-Dateien als Anhänge
Farbe Der Facility-Karte [fm_Map_color]	Gibt Kartenfarben an

Platzverwaltungseigenschaften

Platzverwaltungseigenschaften sind verfügbar, um Standardeinstellungen für Stockwerksplan, Analyse und Platzverwaltung zu konfigurieren. Sie können Standardeinstellungen wie die Farbe für den ausgewählten Bereich, den Kompass auf einem Stockwerksplan und die anzuzeigenden Logos und Titel steuern.

Bereichsverwaltung organisiert Eigenschaften in diese Abschnitte:

- Stockwerksplan
- Analyse
- Flächenmanagement

Navigieren zu **Flächenmanagement** > **Zuordnungskonfiguration** > **Eigenschaften** an.

Stockwerksplan

Eigenschaft	Beschreibung
Das Logo, das für den Header des interaktiven Stockwerksplans verwendet werden soll [Facility.Management.fvw.Workbench.Logo]	Klicken Sie, um ein Logo auszuwählen, das in der oberen linken Ecke eines interaktiven Stockwerksplans angezeigt wird.
Der Titel, der in der Workbench angezeigt werden soll [Facility.Management.fvw.Workbench.title]	Der Titel, der in der Workbench angezeigt werden soll. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: Workbench
Verwenden Sie den Standort des Anwenders als Standardcampus, wenn verfügbar [facilities.management.fvw.default.campus]	Der Standort des Anwenders wird, falls verfügbar, als Standardcampus verwendet. • Ja: Standort des Anwenders verwenden. • Nein: Verwenden Sie nicht den Standort des Anwenders.
Kopieren eines URL-Links zulassen, wenn in der Workbench verfügbar [Facility.Management.fvw.allow.copy.url]	Kopieren eines URL-Links zulassen, wenn in der Workbench verfügbar. • Ja: Kopieren einer URL zulassen. • Nein: Kopieren einer URL nicht zulassen.
Standardmäßig wird der Kompass auf dem Stockwerksplan angezeigt [facilities.management.fvw.show.compass]	Bestimmt, ob in der oberen rechten Ecke eines Stockwerksplans ein Kompass angezeigt wird, um eine Richtungsausrichtung zu ermöglichen.
Die maximal zulässige Länge für eine Bezeichnung vor der Verwendung von Ellipsen [Facility.Management.fvw.max.label.length]	Die maximale Anzahl von Zeichen, die für eine Bezeichnung zulässig sind, bevor Ellipsen verwendet werden. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 30
Die Farbe, die zum Hervorheben des ausgewählten Bereichs auf der Stockwerksplankarte verwendet werden soll [Facilities.Management.fvw.Highlight.color]	Die Farbe, die zum Hervorheben eines bestimmten Bereichs auf der Stockwerksplankarte verwendet werden kann. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #F5F500
Die Farben zum Anwenden von Filtern auf die Workbench [Facilities.Management.fvw.Filter.colors]	Die Farben, die zum Anwenden von Filtern auf die Workbench verfügbar sind. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #278ECF; #4BD762; #FFCA1F; #FF9416; #D42AE8; #535AD7; #FF402C; #83BFFF;

Eigenschaft	Beschreibung
	#6EDB8F; #FFE366; #FFC266; #D284BD; #8784DB; #FF7B65; #CAEEFC; #9ADBAD; #FFF1B2; #FFE0B2; #FFBEB2; #B1AFDB
Die Farben für die Verfügbarkeitsfilterung in der Workbench [Facilities.Management.fvw.Availability.colors]	Die Farben für die Verfügbarkeitsfilterung in der Workbench. • Typ: Zeichenfolge • Standardwert: #71e279; #fcc742; #278efc; #f95050; #00A0A6; #fc8a3d; #00FFFF; #b1afdb
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen [Facilities.Management.fvw.max.results.per.level]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Campus auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.results.per.campus]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für Campus auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für einen anderen Campus auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.results.per.other.campus]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die für andere Campus auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20
Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die bei der Suche nach Aufgaben in der Workbench zurückgegeben werden sollen [facilities.management.fvw.max.requests.per.search]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die bei der Suche nach Registerkarten für Einrichtungen/Umzugsanforderungen in der Workbench zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 200
Maximale Anzahl von Flächen pro Zone, die für die Zonenbearbeitungsregisterkarte [Facility.Management.fvw.max.spaces.per.Zone] gerendert werden sollen	Maximale Anzahl von Flächen pro Zone, die für die Zonenbearbeitungsregisterkarte gerendert werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 50

Eigenschaft	Beschreibung
Maximale Anzahl von Aufgaben, die pro Ebene in der Workbench zurückgegeben werden sollen [Facility.Management.fvw.max.Requests.per.level]	Maximale Anzahl von Suchergebnissen, die pro Ebene auf der Registerkarte „Bereiche“ in der Workbench zurückgegeben werden sollen. • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20

Analyse

Eigenschaft	Beschreibung
Gibt an, ob die Feldwerte von Datensätzen beim Analysieren von GeoJSON-Dateien beibehalten werden sollen, wenn der Datensatz bereits vorhanden ist [Facility.Management.fvw.geojson.Parsing.Preserve.fields]	Bestimmt, wie die Feldwerte vorhandener Datensätze beim Analysieren von GeoJSON-Dateien gespeichert oder gelöscht werden. • Ja: Ändern Sie nicht, wenn Sie eine neue Karte analysieren. ◦ Der Gebäudename. ◦ Der Ebenenname, die Ebenenabkürzung und die Kennzeichnung der Hauptebene. ◦ Der Bereichsname und der interne Name. • Nein: Verwenden Sie Werte aus der neuesten GeoJSON-Datei.
Gibt an, ob die Feldwerte von Datensätzen beim Analysieren von GeoJSON-Dateien beibehalten werden sollen, wenn der Datensatz bereits vorhanden ist [Facility.Management.fvw.geojson.Parsing.Preserve.fields]	Wenn der Bereich vorhanden ist, gibt an, ob der sys_class_Name eines Bereichs beim Analysieren von GeoJSON-Dateien beibehalten wird. • Ja: Speichern • Nein: Aktualisieren ⓘ Hinweis: Die sys_class_Name (fm_bathroom, fm_Cubicle usw.) werden nur aktualisiert, wenn beide Analyseigenschaften auf festgelegt sind Nein.
Gibt an, ob der sys_class_Name eines Bereichs beim Analysieren von GeoJSON-Dateien beibehalten werden soll, wenn der Platz bereits vorhanden ist [Facility.Management.fvw.geojson.Parsing.Preserve.sys_class_Name]	Gibt an, wie die Bereichsanalyse behandelt werden soll. • Vorhandenen Bereich beibehalten: Speichert den Bereichsbereich, wenn der aktuelle Wert in größer als 0,0001 ist Bereich Feld in Platz Formular. • Bereich überschreiben: Aktualisiert immer den Bereich eines Bereichs aus einer Bereichsdatei.

Eigenschaft	Beschreibung
	• Bereichsdateien ignorieren: Analysiert keine vorhandenen Bereichsdateien im Zuordnungssatz. i Hinweis: Unabhängig von den Kennzeichnungen werden Bereichszusammenfassungen nach der Analyse berechnet.

Flächenmanagement

Eigenschaften	Beschreibung
Die Systembasisbereichseinheit für Facility-Bereichstabellen. Auf „wahr“ festlegen, um Quadrat-Meter zu verwenden, oder auf „falsch“, um Quadrat-Meter zu verwenden [Facility.Management.fvw.area.unit]	Die Systembasisbereichseinheit für Facility-Bereichstabellen. Legen Sie „wahr“ fest, um Quadrat-Meter zu verwenden, oder „falsch“, um Quadrat-Meter zu verwenden. • Typ: Wahr Falsch • Standardwert: falsch

Mit der Facility Visualization Workbench installierte Systemeigenschaftskategorien

Die Workbench für die Facility-Visualisierung fügt die folgenden Systemeigenschaftskategorien hinzu.

Systemeigenschaftskategorie	Beschreibung
Eigenschaften von Stockwerksplan	Gruppierung für interaktive Stockwerkskarten-Eigenschaften

Mit Facility Visualization Workbench installierte Skripteinbindungen

Skripteinbindungen werden zum Speichern von JavaScript-Code verwendet, der auf dem Server ausgeführt wird.

Die Workbench für die Facility-Visualisierung fügt die folgenden Skripteinbindungen hinzu.

Skripteinbindung	Beschreibung
FacilitiesViewerUtils	Dienstprogrammmethoden
FacilitiesViewerAJAX	Dienstprogramme, die von den UI-Makros und der Analyse des Kartensatzes verwendet werden
FacilitiesGeoJsonParser	Konfigurierbare Analyseunterstützung für Funktionseigenschaften
FacilitiesCampusMapFileParser	Enthält Funktionen, die Dateianhänge verwenden und verarbeiten, um Facility-Bereiche für die Facility Viewer-Workbench zu extrahieren
FacilitiesMapFilterUtils	Dienstprogramm für Kartenfilterfunktionen
FacilitiesKonstanten	Liste der Konstanten, die in der Workbench „Facility Management“ und „Facility Visualization“ verwendet werden

Client-Skripts, die mit der Facility Visualization Workbench installiert sind

Client-Skripts definieren anwenderdefiniertes Verhalten, das ausgeführt wird, wenn Ereignisse auftreten, z. B. wenn ein Formular geladen oder übermittelt wird oder eine Zelle den Wert ändert.

Die Workbench für die Facility-Visualisierung fügt die folgenden Client-Skripts hinzu.

Client-Skript	Beschreibung
Formular im Anhangfenster neu laden	Laden Sie das externe Kartendatenformular jedes Mal neu, wenn das Anhangsfenster geschlossen wird, um die UI-Aktion der Prozesszuordnungsdatei auszublenden oder anzuzeigen.
Feld für Bereichstabellen ausblenden	Das Feld „Feld“ anzeigen oder ausblenden, wenn der Feldwert „Tabelle“ eine Erweiterung von „cmn_location“ ist oder nicht.

Mit Facility Visualization Workbench installierte Geschäftsregeln

Eine Business-Regel ist ein serverseitiges Skript, das ausgeführt wird, wenn ein Datensatz angezeigt, eingefügt, aktualisiert, gelöscht oder wenn eine Tabelle abgefragt wird.

Die Workbench für die Facility-Visualisierung fügt die folgenden Business-Regeln hinzu.

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Aktualisieren Sie den Standardcampus	Campus [fm_Campus]	Stellt einen Standardcampus sicher
Duplikate verhindern	Facility Map-Option [fm_Map_Option]	Verhindert doppelte Kartenoptionen
Max. Suchergebnisse pro Campus < 50	Systemeigenschaft [sys_properties]	Beschränkt die maximale Anzahl von Suchergebnissen auf weniger als 50
Max. Flächen pro Zone < 1000	Systemeigenschaft [sys_properties]	Beschränkt die Anzahl der Flächen pro Zone auf 1000
Scratchpad Erstellen	Facility-Zuordnungsfiler [fm_Map_Filter]	Stellt eine Liste von Tabellen bereit, die von fm_spaces erweitert werden. Wird vom Feld Ausblenden für das Client-Skript für Bereichstabellen verwendet.
Duplikate verhindern	Farbe Der Facility-Karte [fm_Map_color]	Verhindert doppelte Kartenfarben
Duplikate verhindern	Option „Facility Map-Aufgabe“ [fm_Map_Task]	Verhindert doppelte Kartenaufgabenoptionen

Business-Regel	Tabelle	Beschreibung
Validierung der Hervorhebungsfarbe der Anlagenkarte	Systemeigenschaft [sys_properties]	Validiert die Hervorhebungsfarben auf der Stockwerksplankarte
Farbvalidierung der Facility-Karte	Farbe Der Facility-Karte [fm_Map_color]	Validiert die Farben auf der Stockwerksplankarte
Max. Anzahl der Suchergebnisse für Einrichtungen/ Verschiebungen < 5000	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximale Anzahl von Einrichtungen, die Suchergebnisse auf weniger als 5000 verschieben
Duplikat verhindern	Facility-Funktion [fm_Facility_Feature]	Verhindert doppelte Facility-Funktionen
„Bereiche erstellen“ erfordert Standardklasse	Facility-Funktion [fm_Facility_Feature]	Verhindert standardmäßig eine leere Klasse für einen Bereich
Validierung der Umrissfarbe der Gebäudezuordnung	Systemeigenschaft [sys_properties]	Validiert die Gliederungsfarben auf der Stockwerksplankarte
Die maximale Anzahl von Anforderungen pro Ebene muss < 5000 sein	Systemeigenschaft [sys_properties]	Beschränkt die Anzahl der Anforderungen pro Ebene auf 5000
Duplikat verhindern	Facility-Symbol [fm_icon]	Verhindert doppelte Facility-Symbole
Max. Suchergebnisse für andere Campus	Systemeigenschaft [sys_properties]	Begrenzt die maximale Anzahl von Suchergebnissen für andere Campus
Max. Suchergebnisse pro Ebene < 50	Systemeigenschaft [sys_properties]	Beschränkt die maximale Anzahl von Suchergebnissen pro Ebene auf weniger als 50

Mit Facility Visualization Workbench installierte Makros

Die Workbench für die Facility-Visualisierung fügt die folgenden Makros hinzu.

Makro	Beschreibung
Floor_Plan_Show_space	Wenn sich der Standort auf einer Karte befindet, wird neben dem Standortfeld ein Kartensymbol hinzugefügt
Floor_Plan_Show_affected_ci	Wenn sich der Standort des CI auf einer Karte befindet, wird neben dem CI-Feld ein Kartensymbol hinzugefügt
Floor_Plan_Show_user	Wenn sich der Standort des Anwenders auf einer Karte befindet, wird neben dem Anwenderfeld ein Kartensymbol hinzugefügt

Facility Service Management-Prozess

Der Facility-Administrator erstellt den Campus und konfiguriert die Anwendung mit Workflow, Mitarbeiterzuweisung und anderen Überlegungen. Mitarbeiter stellen Facility- und Umzugsanforderungen, die an bestimmte Standorte irgendwo auf dem Campus nachverfolgt werden.

Die Facility-Servicemanagement Prozess ist wie folgt:

1. A ServiceNow Der Administrator aktiviert und konfiguriert Facility-Servicemanagement Anwendung entsprechend den Anforderungen und Anforderungen für Ihre Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Anwender übermitteln Facility-Anforderungen.
4. Facility-Mitarbeiter qualifizieren Facility-Anforderungen. Hierbei wird überprüft, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, sodass Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
5. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben und versenden diese Aufgaben.
6. Facility-Mitarbeiter führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.
7. Die zugewiesenen Facility-Mitarbeiter schließen ihre Aufgaben, sodass die Anforderung geschlossen werden kann.

Identifizieren Sie Personen in Ihrer Organisation, denen die folgenden Facility-Rollen zugewiesen werden können:

Facility-Administrator

Erstellt und ändert alle Campusse, Gebäude, Stockwerke, Räume und Stockwerkspläne. Sie können auch Anforderungen qualifizieren und versenden.

Facility-Mitarbeiter

Führt die Arbeit aus, die erforderlich ist, um Facility-Anforderungen zu beantworten.

Facility-Dispatcher

Plant die Aufgaben und weist sie Facility-Mitarbeitern zu.

Facility-Anforderungen

Eine Facility-Anforderung ist ein Datensatz im System, der einen vorgeschlagenen Change an der physischen Einrichtung der Organisation nachverfolgt. Typische Facility-Anforderungen umfassen die Meldung von Problemen, die zu einem Defekt führen, oder ein Problem wie ein Piepen eines Rauchalarms.

Facility-Anforderungserstellung

Das Facility-Servicemanagement verwendet den allgemeinen Anforderungsmanagementprozess für das Servicemanagement. Jeder Anwender kann eine Facility-Anforderung über den Facility-Katalog übermitteln. Benutzer mit der Rolle Facilities_staff können auch Facility-Anforderungen über das Formular „Facility Request“ erstellen und aktualisieren.

Erstellen Sie eine Anforderung über den Facility-Katalog

Mitarbeiter verwenden den Facility-Katalog, um Anforderungen zu übermitteln. Der Katalog bietet mehrere verschiedene Kategorien, sodass die Benutzer diejenige auswählen können, die eng mit ihrer Anforderung verknüpft ist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Self-Service > Facility Katalog**an.
2. Wählen Sie eine Kategorie aus.
3. Wählen Sie bei Bedarf eine Unterkategorie aus.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Hinweis:

Einige Anforderungsformulare enthalten nicht jedes hier beschriebene Feld. Weitere Informationen finden Sie unter [Formulare](#) .

Anforderungsformular für Facility-Katalog

Feld	Beschreibung
Geöffnet für	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet. Wählen Sie einen neuen Namen, wenn Sie diese Anforderung im Auftrag eines anderen Benutzers öffnen.
Standort	Der Standort für diese Anforderung.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung.
Detaillierte Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Anforderung mit dem Facility-Anforderungsformular

Facility-Mitarbeiter erstellen Anforderungen mithilfe des Formulars „Facility-Anforderung“, mit dem sie die Anforderung einem Konfigurationselement (Configuration Item, CI) zuordnen können, z. B. Drucker oder Projektoren.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: facilities_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Zuordnen eines CI zu einer Anforderung hilft Ihrem Facility-Team zu verstehen, welche Services sich durch ein Facility-Problem negativ auswirken.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Anforderungen > Neu erstellen**an.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

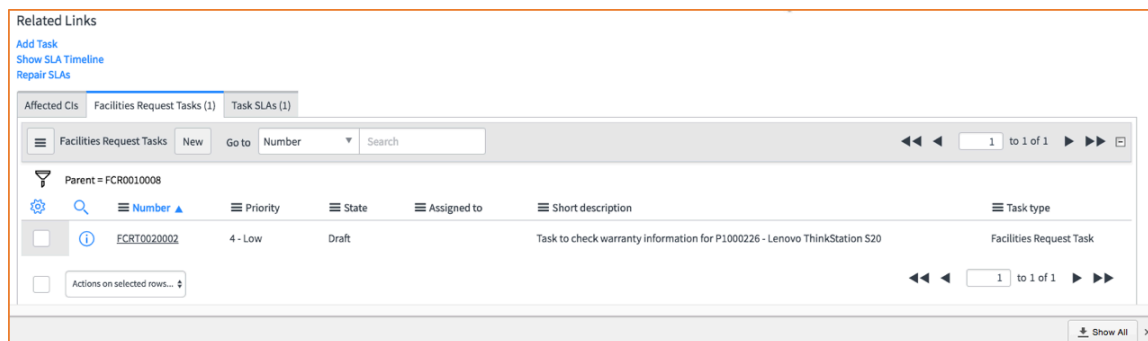
Anforderungsformular-Felder

Feld	Beschreibung
Nummer	Eine automatisch generierte Nummer, die den Anforderungsdatensatz identifiziert.
Geöffnet	Automatisch ausgefüllt mit dem Datum und der Uhrzeit, zu der die Anforderung geöffnet wurde.

Feld	Beschreibung
Anrufer	Der Name des Antragstellers.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf 4-Niedrig festgelegt.
Betroffenes CI	Ein CI, das von dieser Anforderung betroffen ist.
Status	Der Status, der beschreibt, in welcher Arbeitsstufe sich diese Anforderung befindet. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf Offen eingestellt.
Standort	Der Standort, der dieser Anforderung zugeordnet ist. Stellen Sie sicher, dass der Standort korrekt ist. Ist dies nicht der Fall, können Sie einen anderen Standortdatensatz auswählen.
Kategorie	Eine Kategorie, unter die die Anforderung fällt.
Vorlage	Die Vorlage zum Erstellen dieser Anforderung (optional). Klicken Sie auf das Referenz-Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Die Anforderung wird mit allen Feldern in der ausgewählten Vorlage ausgefüllt, einschließlich aller Unteraufgaben und Teileanforderungen (falls zutreffend).
Initiiert von	Gibt an, dass eine ITIL-Aufgabe erforderlich ist.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung. Optional können Sie auf das Symbol „Wissen durchsuchen“ klicken, um Artikel in der Knowledge Base zu diesem Produktmodell, Plan oder CI anzuzeigen. Dies könnte eine Lösung bieten, die sich auf den Grund bezieht, aus dem Sie diese Anforderung senden.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung. Die Beschreibung ist für die einreichende Person immer sichtbar. Wenn Sie die Beschreibung für eine Anforderung hinzufügen oder ändern, die von einem anderen Benutzer gesendet wurde, kann daher der Benutzer die Änderungen sehen.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Notizen, die Sie zwischen Mitarbeitern freigeben möchten, die das Anforderungsformular bewerten. i Hinweis: Ein Benutzer, der die Anforderung über den Servicekatalog einreicht, kann die Arbeitsnotizen nicht sehen.
Prüfliste	Stellt eine Prüfliste von Aufgaben bereit, die abgeschlossen werden müssen, bevor der Fall geschlossen wird. Erstellen Sie eine eindeutige Prüfliste für den Fall oder die Aufgabe. a. Klicken Sie auf die nach-unten-Schaltfläche, und wählen Sie aus Erstellen Sie neu . Oder wählen Sie aus der Liste der zuvor erstellten Prüflistenvorlagen aus. b. Fügen Sie Aufgaben hinzu Element Hinzufügen . c. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, und wählen Sie aus Als Vorlage speichern . d. Geben Sie einen Vorlagennamen ein. e. Wählen Sie eine Anwendergruppe aus, die die Vorlage verwenden kann (optional).

3. Klicken Sie Auf **Speichern** Von **Formularkontextmenü** Symbol, um die Anforderung zu speichern und auf zu bleiben **Facility-Anforderung** Formular. Der Abschnitt zugehörige Links wird angezeigt.

Wenn ein betroffenes CI ein Garantiedatum in der Zukunft hat, wird die **Facility-Anforderungsaufgabe** Die Registerkarte wird als Aufgabe zum Überprüfen der Garantieinformationen angezeigt.



Facility-Genehmigungen anfordern

Die Genehmigung einer Facility-Anforderung bedeutet, dass die Anforderung überprüft wurde und bereit ist, für die Erstellung und Zuweisung von Facility-Aufgaben qualifiziert zu werden. Wenn eine Anforderung an einen Anwender mit der Rolle **Facilities Approver user** gesendet wird, hat der Genehmiger mehrere Auswahlmöglichkeiten.

Wenn eine Facility-Anforderung aus einer Vorlage mit einem Workflow in erstellt wird **Entwurf** status, und **Bereit zur Arbeit** Auf die Schaltfläche geklickt wird, wird die Anforderung an einen weitergeleitet **Übermittelt** status. Der Vorlagen-Workflow verwandelt den um **Übermittelt** status bis **Bereit** status. Anwender können bei Bedarf Genehmigungen in diesen Workflow einbeziehen.

Facility-Mitarbeiter-Zuweisung

Abhängig von Ihren Einstellungen im Konfigurationsbildschirm für Einrichtungen können Sie Service Desk-Mitarbeiter manuell oder mithilfe der automatischen Zuweisung zuweisen.

Wenn die Anzahl der Außendienstmitarbeiter zum Abschließen von Anforderungen überschaubar ist oder Sie einfach keine Außendienstmitarbeiter automatisch zuweisen möchten, können Sie die manuelle Zuweisung verwenden.

Mit der automatischen Zuweisung können Sie Kriterien definieren, nach denen Service Desk-Mitarbeiter automatisch ausgewählt werden können, um Anforderungen zu erfüllen, die in Service-Management-Anwendungen eingegeben wurden. Abhängig von den Bedürfnissen Ihrer Organisation können Sie die Kriterien für die automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern wie folgt konfigurieren.

Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist und eine Aufgabe qualifiziert oder als **Arbeitsbereit** gekennzeichnet ist, finden die folgenden Aktionen statt:

- Verfügbare Außendienstmitarbeiter werden basierend auf den in der Konfiguration definierten Kriterien ausgewertet.
- Der Aufgabe wird automatisch ein geeigneter Außendienstmitarbeiter zugewiesen.
- Die Aufgabe wird in den Status **Zugewiesen** versetzt.

Wenn mehr als ein Satz von Kriterien berücksichtigt wird, z. B. Standort und Kompetenzen, werden die Service Desk-Mitarbeiter anhand der Einstellungen für die Gewichtungseigenschaft und anderer Kriterien bewertet.

Wenn die Aufgabe nicht automatisch zugewiesen werden kann, passt ein Anwender mit der Dispatcher-Rolle die Werte im Anforderungs- oder Aufgabenformular an und speichert den Datensatz.

Zugehörige Informationen

Methoden für die Außendienstmitarbeiter-Zuweisung

Sperrzeiträume planen

Eine Sperrzeit verhindert, dass Arbeiten in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum ausgeführt werden. Sperrzeiträume können für Flächen, Ebenen, Gebäude, Campus und Zonen definiert werden.

Sperrzeit-Geschäftsregeln überprüfen **Zeitpläne** Feld von **Standort** Feld in einer Anforderung oder Aufgabe, um zu bewerten, ob Zeitplankonflikte mit der Zeitspanne „current.expected_Start“ bis „current.estimated_end“ bestehen.

Geschäftsregeln für Sperrzeiträume

Business-Regel	Aktion
Flächenzeitplankonflikte anzeigen (Facility_Request-Business-Regel)	Wenn „current.expected_Start“ und „current.estimated_end“ ausgefüllt sind und der Standort ein Facility-Bereich ist, informiert den Anwender über mögliche Zeitplankonflikte.
Flächenzeitplankonflikte anzeigen (Business-Regel Facility_Request_Task)	Wenn „current.expected_Start“ und „current.estimated_end“ ausgefüllt sind und der Standort ein Facility-Bereich ist, informiert den Anwender über mögliche Zeitplankonflikte.
Platzzeitplankonflikte verhindern (Business-Regel Facility_Request_Task)	Wenn zwischen mögliche Zeitplankonflikte bestehen Jetzt Und Jetzt + Estimated_work_duration , Verhindern, dass der Anwender mit der Arbeit beginnt. Zum Überschreiben kann Facilities_admin das Feld Override_schedule_conflict verwenden

Erstellen Sie eine Sperrzeit für einen Facility-Zeitplan

Sperrzeiträume können für Flächen, Ebenen, Gebäude, Campus und Zonen definiert werden. Facilities_admin kann Anforderungen für Sperrzeiträume überschreiben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_admin (erstellen), Facilities_staff (Ansicht)

Prozedur

1. Navigieren Sie zur Liste der Flächen, Ebenen, Gebäude, Campus oder Zonen innerhalb von **Bereichsverwaltung** Anwendung. Beispiel: **Alle > Flächenmanagement > Stockwerk**
2. Wählen Sie einen Datensatz für den Bereich aus, den Sie den Sperrzeitraum hinzufügen möchten.
3. In **Zugehörige Links** , Klicken Sie auf **Zeigen Sie Den Facility-Zeitplan An** .
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Erstellen Sie eine Sperrzeit für einen Facility-Zeitplan

Feld	Beschreibung
Zeitplan	Der neue oder vorhandene cmn_schedule
Zeitplanname	Der Name des cmn_schedule
Blackout-Name	Der Name der Sperrzeit

Feld	Beschreibung
Start	Datum, an dem der Sperrzeitplan gestartet werden soll
Ende	Datum, an dem der Sperrzeitplan endet
Blackout-Bereiche für	Sperrzeitspannen für den ausgewählten Zeitrahmen anzeigen

5. Klicken Sie auf **Hinzufügen**.

Zusammenarbeit bei Anforderungen

In eine Anforderung können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person sichtbar sind und eine Collaboration zwischen Ihnen ermöglichen. Für die Zusammenarbeit mit anderen Außendienstmitarbeitern können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person nicht sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen** an.
2. Öffnen Sie die Anforderung, bei der Sie zusammenarbeiten möchten.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** (sichtbar für Kunden) die Anmerkungen ein, die die Person sehen soll, die die Anforderung gesendet hat.
Die einreichende Person kann die Anmerkungen in diesem Feld sehen und bei Bedarf weitere Anmerkungen hinzufügen. Aktualisieren Sie dieses Feld so häufig wie nötig, um mit der einreichenden Person zu korrespondieren.
4. Um mit anderen Außendienstmitarbeitern zu korrespondieren, geben Sie in das Feld **Arbeitsnotizen** Inhalte ein, die die einreichende Person nicht sehen soll.

Standort einer Anforderung ändern

Nach dem Öffnen einer Anforderung können Sie die Details ändern und aktualisieren.

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:
 - **Facilitys > Öffnen** Und öffnen Sie die Anforderung, die Sie ändern möchten.
 - **Facilitys > Zeigen Sie Stockwerkspläne An**, Klicken Sie auf das Anforderungssymbol () Und klicken Sie auf die Anforderungsnummer in der angezeigten Liste.
2. Klicken Sie im Formular „Facility Request“ (Facility-Anforderung) auf das Referenzsuchsymbol neben **Raum** .
Eine Liste der für Ihre Organisation definierten Standorte wird angezeigt. Ein Standort kann ein Raum oder ein beliebiger Punkt auf einem Stockwerksplan sein.
3. Wählen Sie den richtigen Standort aus.
Wenn Sie den Standort nicht sehen, wenden Sie sich an den Facility-Administrator, um den Standort dem Stockwerksplan hinzuzufügen.

Anforderungen schließen

Wenn Sie eine Anforderung schließen, können Sie Details hinzufügen, die die einreichende Person beachten soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Mir zugewiesen** an.
2. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** letzte Hinweise oder Anmerkungen ein.
4. Ändern Sie das Feld **Status** in den entsprechenden Abschlussstatus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Geschlossene und abgeschlossene Anforderungen

Wenn die Option **Anforderungslebenszyklus** auf **anforderungsorientiert** festgelegt ist, kann der zugewiesene Außendienstmitarbeiter die Anforderung fertigstellen und schließen, sobald alle Aufgaben in der Anforderung ausgeführt wurden.

Die Schaltfläche **Schließen abgeschlossen** ist für den Außendienstmitarbeiter sichtbar, der der Anforderung zugewiesen ist. Der Außendienstmitarbeiter gibt Arbeitsnotizen ein, bevor er auf **Schließen abgeschlossen** klickt. Nach dem Klicken auf die Schaltfläche wird die offene Aufgabe automatisch abgeschlossen (falls zutreffend), und die Anforderung wechselt in den Status **Abgeschlossen**.

Hinweis:

Um alle geschlossenen Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle > Außendienst > Alle Arbeitsaufträge** Und geben Sie ein **Schließen Sie Abgeschlossen** In **Status** Feld.

Facility-Anforderungsaufgaben

Eine Facility-Anforderung enthält eine oder mehrere Aufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer separate Aktivitäten definieren, die ausgeführt werden müssen, um eine Facility-Anforderung abzuschließen.

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen. Wenn sie eine Anforderung bei Bedarf in separate Aufgaben aufteilen, können Qualifizierer Folgendes ausführen:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte einer Anforderung zuweisen.
- Weisen Sie Mitarbeitern mit verschiedenen Kompetenzen Aufgaben zu.
- Weisen Sie Mitarbeitern an verschiedenen Standorten Aufgaben zu.
- Teile der Arbeit zu unterschiedlichen Zeiten planen
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander ausgeführt werden
- Planen Sie Aufgaben so, dass sie gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden.
- Planen Sie bei Bedarf weitere Aufgaben, um die Anforderung abzuschließen.

Benutzer mit diesen Rollen können Zeitplanzeiten bearbeiten, einschließlich Fenster und geplante dauern. Die Zeit im Feld Geschätztes Ende wird aus der erwarteten Startzeit und der Arbeitsdauer berechnet und ist schreibgeschützt.

- `<sm application>_Qualifier`: Aufgaben im Status Entwurf.
- `<sm application>_Dispatcher`: Aufgaben im Status „Ausstehende Disposition“.
- `<sm application>_admin`: Aufgaben im Status „Entwurf“ oder „Versand ausstehend“.

Erstellen Sie eine Facility-Anforderungsaufgabe

Facility-Anforderungsaufgaben werden aus Facility-Anforderungen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_admin oder Facilities_Qualifier

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Anforderungen > Alle Anforderungen** an.
2. Öffnen Sie die gewünschte Anforderung.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe hinzufügen**.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

Facility-Anforderungsaufgabe

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Status	Aktueller Status der Aufgabe, z. B. Akzeptiert oder Abgeschlossen . Statusfortschritt automatisch, wenn Anwender die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließen und auf der U-Bahn-Karte oben im Formular angezeigt werden.
Übergeordnet	Facility-Anforderung, der diese Aufgabe zugeordnet ist.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, aus der ein einzelner Facility-Mitarbeiter ausgewählt wird, um die Aufgabe abzuschließen. In der Nachschlageliste werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Standort zugeordnet sind. Wenn das Feld Zuweisungsgruppe leer ist, sucht das System nach der Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Geklont von	Datensatznummer der Aufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.
Zugewiesen an	Der einzelne Mitarbeiter, der die Aufgabe abschließen soll, ausgewählt aus der Zuweisungsgruppe . Die Zugewiesen an Die Feldsuchliste zeigt nur die Mitarbeiter in der Zuweisungsgruppe an, die über alle verfügen Kompetenzen Erforderlich. Wenn keine genaue Übereinstimmung der Fähigkeiten gefunden wird, zeigt die Nachschlageliste alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe an.
Zeitplankonflikt überschreiben	
Standort	Das geografische Gebiet der Anforderung. Der Standort ist entscheidend, um zu bestimmen, welcher Mitarbeiter der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorlage	
Kompetenzen	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Das System schließt automatisch ab Kompetenzen Feld basierend auf der Auswahl in Betroffenes CI Feld in der zugehörigen Anforderung. Wenn Sie das betroffene CI in der Anforderung ändern, fügt das System den bereits aufgeführten Fähigkeiten alle Fähigkeiten hinzu, die für das neue CI benötigt werden.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeitseinheit. Geben Sie so viele Details zum Problem wie möglich an, um zusätzliche Kommunikation mit dem Anrufer in späteren Phasen der Anforderung zu vermeiden.

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.
Zeitplan	
Geplanter Start	Datum und Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe beginnen soll. Die geplante Startzeit wird automatisch auf eine Stunde nach der geplanten Reisestartzeit festgelegt. Beispiel: Wenn Geplanter Reisebeginn Ist 10:00 UHR, der Geplanter Start Die Zeit ist auf 11:00 UHR festgelegt. Wenn die Aufgabe den Status Zuteilung ausstehend erreicht, kann der Standardwert bearbeitet werden. Ein Mitarbeiter kann nicht für zwei Aufgaben gleichzeitig geplant werden. Wenn eine angegebene Zeit bereits einer anderen Aufgabe zugeordnet ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich, wenn die Aufgabe zugewiesen ist oder wenn der Status Zugewiesen, Akzeptiert, Zuteilung ausstehend oder In Bearbeitung lautet.
Geschätztes Ende	[Schreibgeschützt] Datum, an dem die Arbeit an der Aufgabe endet. Das Datum wird automatisch basierend auf den Werten in den Feldern Geplanter Start und Geschätzte Arbeitszeit berechnet.
Geschätzte Arbeitszeit	Geschätzte Dauer der Arbeitszeit. Standardmäßig ist eine Stunde festgelegt. Der Standardwert kann während der Phase Entwurf oder Zuteilung ausstehend bearbeitet werden. Beim Definieren der geschätzten Arbeitsdauer darf sie die Gesamtzeit des Fensters nicht überschreiten.
Tatsächlicher Arbeitsbeginn	Uhrzeit, zu der die Arbeit begonnen hat. Dieses Feld ist erst verfügbar, wenn im Feld Tatsächlicher Transportbeginn manuell eine Uhrzeit eingefügt oder auf die Schaltfläche Reise beginnen geklickt wurde.
Tatsächliches Arbeitsende	Uhrzeit, zu der die Arbeit an der Aufgabe abgeschlossen wurde.
Tatsächliche Dauer	[Schreibgeschützt] Gesamtzeit, die für die Fahrt zum Einsatzort und zum Abschließen der Aufgabe benötigt wurde. Dieser Wert wird automatisch basierend auf berechnet Tatsächlicher Reisebeginn Und Tatsächliches Arbeitsende Zeiten.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Aufgabenfenster

Ein Aufgabenfenster ist der Zeitraum zwischen Start- und Endzeit, in dem eine Aufgabe ausgeführt wird.

Aufgabenfenster können flexibel oder fest sein , Und werden von den Funktionen zur Routenoptimierung und automatischen Versand bei der Bestimmung des täglichen Zeitplans von Mitarbeitern verwendet. Ein flexibles Fenster hat eine Start- und Endzeit, die die Anwendung versucht, beim automatischen Versand oder Weiterleiten einer Aufgabe zu berücksichtigen. Das System kann bei Bedarf ein flexibles Aufgabenfenster neu planen, damit es in den Zeitplan eines Mitarbeiters passt. Ein festes Aufgabenfenster kann nicht neu geplant werden. Wenn der Auto-Router, der die Aufgabenrouten optimiert, oder die automatische Einsatzplanung die Aufgabe nicht für den Zeitraum des festen Fensters planen können, wird diese Aufgabe überhaupt nicht geplant. Das für ein Fenster konfigurierte Zeitintervall darf nicht kürzer sein als die Zeit, die zur Ausführung der Aufgabe benötigt wird.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

Weitere Informationen zu Start- und Enddaten der Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter

Anforderungsaufgaben klonen

Vorhandene Aufgaben können geklont werden, um Aufgaben mit denselben ausgefüllten Feldern zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Anforderungsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

Öffnen Sie die Anforderungsaufgabe, und wählen Sie **Task duplizieren** unter **Zugehörige Links** aus.

Die Anwendung erstellt eine Aufgabe im Status **Entwurf**. Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

Wenn Sie Aufgaben haben, die häufig über mehrere Aufträge hinweg wiederholt werden, können Sie eine Aufgabenvorlage in mehreren Anforderungsvorlagen erstellen und wiederverwenden. Sie können es auch für eine Arbeitsauftragsanforderung verwenden, um allgemeine und wiederholbare Informationen in eine Anforderung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: wm_admin

Erstellen Sie eine Anforderungsvorlage und eine zugehörige Aufgabenvorlage mit den Informationen, die Sie wiederverwenden möchten.

i Hinweis:

Checklistenvorlagen sind eine Möglichkeit, eine Checkliste mit auszuführenden Aufgaben auszufüllen. Prüflistenvorlagen werden für eine Arbeitsauftragsanforderung oder eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Nach dem Erstellen können sie als Vorlage gespeichert und wiederverwendet werden.

Wenn Sie nachfolgende Anforderungsvorlagen erstellen, können Sie die Aufgabenvorlage aus dem Feld **Aufgabenvorlage** auswählen und die Datei speichern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsauftrag beschreibt die gesamte Anforderung oder den gesamten Prozess. Eine Arbeitsauftragsaufgabe sind die detaillierten Schritte für den übergeordneten Arbeitsauftrag. Jeder Arbeitsauftrag benötigt mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe, um einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen zu werden, um diesen Schritt abzuschließen. Jede Arbeitsauftragsaufgabe muss einen übergeordneten Arbeitsauftrag haben, um die Anforderung nachzuverfolgen.

Manchmal werden Arbeitsaufträge mit demselben Zweck geöffnet, und diese Arbeitsaufträge sollten ähnliche Flows und ähnliche Arbeitsauftragsaufgaben haben. Eine Arbeitsauftragsvorlage kann verwendet werden, um einige Felder im Arbeitsauftrag auszufüllen und Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen.

Der Unterschied zwischen einer Arbeitsauftragsvorlage und einer Aufgabenvorlage besteht darin, dass Sie keine Aufgabenvorlage allein erstellen können, sie muss Teil der Arbeitsauftragsvorlage sein. Das Erstellen einer Aufgabenvorlage ist ein Schritt zum Erstellen einer Arbeitsauftragsvorlage, da Sie Aufgaben und Aufgabenvorlagen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsvorlage definieren können.

Bei Anforderungsaufgaben sind keine Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich, sie können jedoch verwendet werden. Mit dem Anforderungsaufgabenmanagement können Sie eine Anforderung in mehrere Aufgaben aufteilen. In diesem Dokument „Aufgabenvorlage für allgemeine Anforderungsaufgaben erstellen“ wird beschrieben, wie Sie die Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen verwenden können, um sie auf allgemeine oder wiederholte Anforderungen anzuwenden, die Sie möglicherweise haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Außendienst > Katalog Und Wissen > Arbeitsauftragsvorlagen** an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftrags-Anforderungsformular gespeichert wurde.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.
4. Wählen Sie Aus **Aufgabenvorlage Kopieren** Um eine zuvor erstellte Vorlage zu verwenden, oder geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabenvorlage“

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele sind zum Abschließen der Aufgabe erforderlich.
Versandgruppe	Die Versandgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon

Feld	Beschreibung
	abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftrags-Anforderungsformular gespeichert wurde.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die während der Aufgabe ausgeführt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Aufgabe automatisch senden

Wenn eine Aufgabe automatisch gesendet wird, gleicht die Anwendung die Aufgabe mit einem Service Desk-Mitarbeiter in der Nähe ab, der über die erforderlichen Kompetenzen und den Zeitplan verfügt, die für die Aufgabe geeignet sind.

Prozedur

Um eine Aufgabe automatisch aus einem Aufgabendatensatz zu senden, klicken Sie auf **Automatische Disposition**.

Wenn vom System kein geeigneter Mitarbeiter gefunden wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt, und die Aufgabe verbleibt im Status **Zuweisung ausstehend**.

Domain Separation und Facility-Servicemanagement

Die Domänentrennung wird in Facility-Servicemanagement unterstützt. Mit Domänentrennung können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können dann verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten anzeigen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Basis

- Geschäftslogik: Stellen Sie sicher, dass Daten in die richtige Domäne für die Anwendungsfälle des Application Service Providers übertragen werden.
- Die Anwendung unterstützt die Domänentrennung zur Laufzeit. Zur Domänentrennung gehören die Trennung von der Anwenderoberfläche, Cache-Schlüssel, Berichterstellung, Rollups und Zusammenfassungen.
- Der Besitzer der Instanz muss die Anwendung einrichten, damit sie über mehrere Mandanten hinweg funktioniert.

Beispiel-Anwendungsfall: Wenn ein Service Provider (SP) den Chat verwendet, um auf die Nachricht eines Mandanten (Kunden) zu antworten, muss der Kunde die Antwort des Service Providers sehen können.

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

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#)

Flächenmanagement

Das Konzept des Bereichs ist Teil von Facility-Servicemanagement Anwendung. Der Bereich bietet eine Definition auf allen Ebenen mit derselben Maßeinheit und zeigt Metriken an, die für die Analyse verfügbar sind. Diese Metriken umfassen den Prozentsatz der Belegung, die verfügbare Gesamtfläche usw.

i Hinweis:

Diese Funktion ist für neue Kunden nicht mehr verfügbar.

Die zusätzlichen Vorteile des Platzmanagements umfassen:

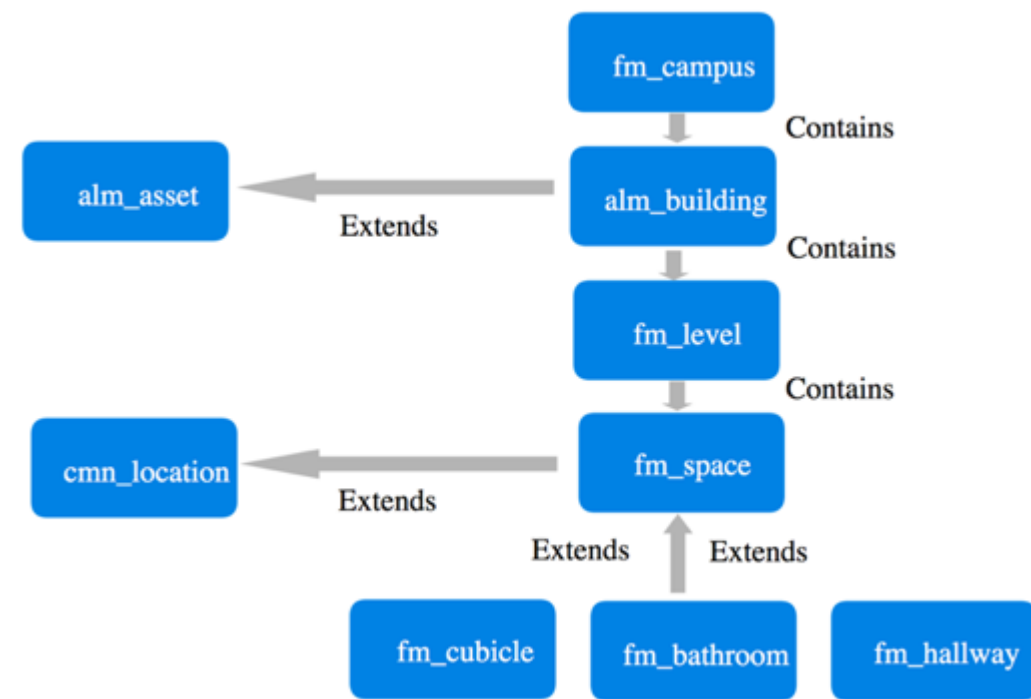
- Fähigkeit, zukünftige Platzanforderungen zu prognostizieren
- Vereinfachung des Ausgleichsverfahrens
- Platzanalyse für tatsächliche und geplante Anwendungsfälle
- Hinzufügen von Zonen zum Erstellen verschiedener Bereichssammlungen

Bereichshierarchie

Eine natürliche Hierarchie modelliert alle Bereiche Ihrer Organisation. Sie können diese Informationen verwenden, um zu bestimmen, wie effektiv Sie Ihren Facility-Bereich nutzen. Die Hierarchie von oben nach unten ist Campus, Gebäude, Ebene (Stockwerk) und Fläche.

Sie können nach Bedarf Platztypen erstellen. Neue Bereichsdefinitionstabellen erweitern die Tabelle [fm_space]. Stellen Sie sicher, dass Sie die richtigen ACLs festlegen. Die folgende Grafik zeigt, wie Tabellen miteinander verknüpft sind.

Bereichstabellenhierarchie



Rollup-Berechnungen für Platz

Die Facility-Servicemanagement Die Anwendung kann Belegungs-, Flächen- und Nutzungsinformationen von niedrigeren zu höheren Ebenen in der Bereichshierarchie zusammenfassen. Rollups sind Bereiche, die als für die Belegung verfügbar festgelegt sind. Die Belegungswerte aus diesem Bereich werden bis zur Ebene darüber zusammengefasst.

Wenn Sie einen Platz als verfügbar für die Belegung festlegen, können Sie auch die maximale Belegung angeben. Abhängig von der tatsächlichen Belegung wird ein Prozentsatz angezeigt, der angibt, wie viel Platz verfügbar ist. Eine Skripteinbindung ändert die Rollup-Berechnungen.

Verfügbar für ausgewählte Belegung und abhängige Felder

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Die Rollup-Werte sind:

- Belegung
- Max. Belegung
- Zuweisbarer Bereich

Die Berechnung des Prozentsatzes der Belegung erfolgt basierend auf den aktuellen und maximalen Belegungswerten.

Zugeordnete Anwender

Sie können Anwender mehreren Standorten mit einem primären Standort zuweisen.

Weisen Sie Mitarbeitern einen primären Standort zu. Eine Geschäftsregel stellt sicher, dass ein Mitarbeiter nur einen primären Standort haben kann. Mitarbeitern, die zwischen Campus reisen, kann auf jedem Campus ein Platz zugewiesen werden. In der Tabelle [fm_m2m_user_to_space] werden diese Datensätze gespeichert. Durch das Hinzufügen eines Anwenders wird automatisch der aktuelle Belegungs- und Verfügbarkeitsstatus des Bereichs aktualisiert und die Berechnung des Prozentsatzes der Belegung durchgeführt.

i Hinweis:

Der Bereich wird verfügbar, wenn ein Anwender inaktiv wird.

Zugeordnete Abteilungen

Sie können Räume zu Kostenzuteilungs- und Berichtszwecken mehreren Abteilungen zuweisen.

Die Tabelle „zugehörige Abteilung“ [fm_m2m_Department_to_space] erweitert die Tabelle „fm_space“ und enthält die Beziehung von Abteilungen und prozentualem Eigentum. Ein Prozentsatz wird automatisch berechnet, nachdem die Gewichtung für jede Abteilung festgelegt wurde. Eine Business-Regel legt die Prozentsätze basierend auf der Gewichtung fest, sodass die Summe der Prozentsätze 100 % ergibt.

GeoJSON-Zuordnungsdateien

Die Funktion zur Visualisierung des Stockwerksplans verwendet Dateien im GeoJSON-Format, einem offenen Standard für die Darstellung geografischer Funktionen.

Arbeiten Sie aufgrund der Komplexität jeder Datei mit Micello, Inc. Oder einem anderen Lieferanten zusammen, um den Stockwerksplan für Ihre Organisation zu erstellen.

i Hinweis:

Das Erstellen eines Stockwerksplans erfordert jedoch GeoJSON-Wissen. Stellen Sie sicher, dass Sie mit Geodaten und/oder GeoJSON-Daten vertraut sind, bevor Sie diese Aufgabe versuchen.

Informationen zum GeoJSON-Standard finden Sie unter <http://geojson.org> .

Objekteigenschaften in den GeoJSON-Dateien werden zum Erstellen von Gebäuden, Stockwerken und Flächen verwendet.

Beim Klonen einer Instanz werden sys_attachment einschließlich GeoJSON-Zuordnungen standardmäßig nicht geklont. Siehe **Großes Anhangsdatenfeld ausschließen** in [Klon anfordern](#) .

i Hinweis:

Als Option können Sie die GeoJSON-Karten aus den Quelltabellen (fm_Map_Set und fm_Map_Set_tranformed) herunterladen und in das Ziel hochladen.

Community-Datei

Die Community-Datei enthält Informationen zum Campus, einschließlich der Anzahl der Gebäude und der Anzahl der Stockwerke für jedes Gebäude.

Der Dateibenennungsstandard lautet:

- Muss mit beginnen Zuordnung
- Muss enthalten -Geojson-com-Map-

Beispiel: Map-23641-mv-1-ev-1-geojson-com-Map-fv-2.JSON

Campusinformationen

Beispielcode für Campus- und Kartensatzeigenschaften.

```
"entity_version": 1,
  "id": 23641,
  "languages": [
    "en"
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.20527,
      32.882205
    ],
    "type": "Point"
  },
  "map_version": 1,
  "obj_type": "CommunityMap",
  "properties": {
    "city": "San Diego",
    "com_type": "Business Campus",
    "country": "US",
    "default_lang": "en",
    "name": "ServiceNow - San Diego Campus",
    "postal code": "92121",
    "state": "CA",
```

```

    "street address": "4810 Eastgate Mall"
  }

```

- Die id Ist eine eindeutige ID für diesen Campus und wird der Datenbank als zugeordnet **Externe Campus-ID** Feld in der Campustabelle.
- Die Entität_Version Und Map_Version Sind die Versionen der Kartensätze hilfreich, wenn ein Campus mehrere Kartensätze hat.
- Die Standort Enthält WGS 84-Koordinaten, die den gesamten Breiten- und Längengrad des Campus angeben.

i Hinweis:

Breitengrad und Längengrad werden nur auf Campus-Ebene festgelegt.

- Andere Daten geben den Namen und die Adresse des Campus an und werden verwendet, um einen Standort in der Standorttabelle für den Campus zu erstellen.

Gebäudeinformationen

Jede Zeichnung in der Campus-Kartendatei stellt eine Gebäude- oder Campus-Übersicht dar. Die Campus-Übersicht ist eine Karte, die den gesamten Campus anzeigt und nur für Campus mit mehreren Gebäuden enthalten ist.

```

{
  "id": 28500,
  "levels": [
    ..... <See level section>
  ],
  "obj_type": "Drawing",
  "properties": {
    "display_name": "SD Campus Building 1",
    "map_type": "Shopping Mall",
    "name": "San Diego Campus Building 1"
  },
  "ref_frame": {
    "angle_deg": -16.554,
    "height": 782.891,
    "local2m": 0.05893868944676606,
    "transform": [
      6.043292819573627e-07,
      1.508500607965198e-07,
      1.7962840831123188e-07,
      -5.075094178111973e-07,
      -117.206364,
      32.882096
    ],
    "width": 1505.19
  }
},

```

- Diese Informationen werden verwendet, um ein Gebäude in alm_Building zu erstellen.
- Die id Ist der externen Gebäude-ID in alm_Building zugeordnet.

- Die Anzeigename Wird verwendet, um das Gebäude zu benennen.
- Die referenzrahmen Wird verwendet, um das Gebäude horizontal und vertikal auszurichten. Die GeoJSON-Daten enthalten WGS 84-Informationen, die zum Rotieren des Bildes verwendet werden, damit es in einer natürlichen horizontalen Ausrichtung angezeigt wird.

Ebeneninformationen

Jedes Gebäude (Zeichnung) verfügt über eine Liste von Ebenen. Jede Ebene ist eine Karte und stellt ein Stockwerk dar, obwohl dies keine Regel ist.

```
{
  "id": 46475,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "main": true,
    "name": "1",
    "parent_level": 46465,
    "root_geom": 13958749,
    "zlevel": 0
  }
},
{
  "id": 46477,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "2",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 1
  }
},
{
  "id": 46478,
  "obj_type": "Level",
  "properties": {
    "name": "3",
    "type": "indoor",
    "zlevel": 2
  }
}
}
```

- Jede Ebene erstellt einen fm_level-Datensatz.
- Die id Ist der externen Ebenen-ID in fm_level zugeordnet.
- Die Name Ist dem Namensfeld in fm_level zugeordnet.
- Die zlevel Ordnet die Ebenen an (0 ist ebenerdig).
- Die Haupt Die Eigenschaft weist die Hauptebene des Gebäudes zu und wird als Standardkarte verwendet, wenn ein Gebäude ausgewählt wird.
- Die id Wird verwendet, um die richtige Ebenengeometrie-Datei zu finden.

Ebenen geometrie datei

Die Ebenengeometrie-Datei enthält die gesamte Geometrie für eine bestimmte Ebene. Jede Datei ist eine Zuordnung, die in gerendert werden kann ServiceNow Plattform.

Der Dateibenennungsstandard lautet:

- Name mit id Der Ebene in der Community-Zuordnungsdatei
- Muss enthalten -Geojson-geojson-level-Geom-

Beispielsweise befindet sich Ebene 46475 in einer Datei mit dem Namen Map-23641-mv-1-ev-1-geojson-geojson-level-Geom-46475-fv-2.JSON

Die Hauptkomponente der Ebenendatei ist ein Array von Funktionen und sieht wie folgt aus:

```
{
  "geometry": {
    "coordinates": [
      [
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ],
        [
          -117.2057223,
          32.8819201
        ],
        [
          -117.2057559,
          32.8819117
        ],
        [
          -117.205746,
          32.8818838
        ],
        [
          -117.2057125,
          32.8818922
        ]
      ]
    ],
    "type": "Polygon"
  },
  "id": 13960404,
  "label_area": [
    -117.20573465198783,
    32.88190207162559,
    2.9198852018440062,
    2.9198852018440062,
    1.2818771600723267
  ],
  "location": {
    "coordinates": [
      -117.2057347,
      32.8819021
    ],
    "type": "Point"
  },
  "obj_type": "Geometry",
  "properties": {
    "display_name": "Reef Shark",
    "entities": [
      1473100
    ]
  }
}
```

```

    ],
    "facility": "room",
    "int_address": "Room B1-132"
  },
  "type": "Feature"
},

```

- Die Geometrie Objekt ist die GeoJSON-Darstellung von Punkten, aus denen das Objekt besteht. Weitere Informationen zum GeoJSON-Standard finden Sie unter <http://geojson.org> .
- Geometrien Kann in fm_space-Datensätze umgewandelt werden.
- Die id Ist der externen Bereichs-ID im fm_space-Datensatz zugeordnet.
- Die Anzeigename Ist der Name des Bereichs.
- Die Typ Ist die wichtigste Eigenschaft. Im Beispiel ist die Klasse A Einrichtung Und der Typ für diese Klasse ist A Raum . Beim Analysieren bestimmen diese Werte:
 - Wenn ein fm_space-Datensatz für die Geometrie erstellt wird
 - Wenn fm_space einen Untertyp hat
 - Ob einem Bereich Standardsymbole zugewiesen sind
 - Ob der Karte Standardfarben zugewiesen sind

Gültige Klassen

Es gibt bestimmte Klassen und Klassentypen, die für die Ebenengeometrie-Datei gültig sind.

- Facility
 - Badezimmer
 - Geschlecht
 - Weiblich
 - Männlich
 - Familie
 - Aufzug
 - Rolltreppe
 - Treppen
 - Raum
 - Tür
 - Wand
 - Flur
 - Unzugänglicher Bereich
 - Wand
 - Fenster

- Sicherheit
 - Defibrillator
 - Feuerlöscher
 - Erste Hilfe
- Service
 - Geldautomat
 - Leistung
 - Sender wird geändert
 - WLAN
- Region
 - Rauch
 - Ruhebereich
- Einrichtung
 - Stuhl
 - Tabelle
 - Regal
 - Ablage

Verarbeiten Sie GeoJSON-Zuordnungsdateien

Die Verarbeitung von GeoJSON-Kartendateien umfasst das Analysieren von Daten aus einer Karte und das Importieren dieser Informationen in die Tabellen für die Verwaltung des Campus-Bereichs. Verwenden Sie diesen Prozess, um Ihre Plätze einzurichten oder Massenänderungen an Ihrem Campus zu aktualisieren, ohne jede Änderung manuell eingeben zu müssen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `facilities_admin`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

So verarbeiten Sie die Dateien ordnungsgemäß:

- Fügen Sie die Bereichsdatei in den Kartensatz ein, und befolgen Sie die richtige Benennungskonvention (`-Area-Geom-`)
- Legen Sie fest
`facilities.management.fvw.geojson.space.area.parsing`Eigenschaft auf „wahr“

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flächenmanagement > Campus**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Campus.
3. Klicken Sie auf **Facility-Kartensätze** Zugehörige Liste, um alle diesem Campus zugeordneten Kartensätze anzuzeigen.
4. Klicken Sie auf den Namen des Kartensatzes, den Sie analysieren möchten.

Alle Dateien, die diesem Zuordnungssatz zugeordnet sind, werden als Anhänge angezeigt.

5. Klicken Sie Auf **Verarbeiten Sie die Kartendateien** Zugehöriger Link.
Alle Dateien, die gelesen und analysiert (verarbeitet) werden, werden angezeigt.
6. Klicken Sie Auf **Vorschau** .
Eine Zusammenfassung aller zu erstellenden Bereiche wird angezeigt.

Zusammenfassung der Kartendateien verarbeiten

Feld	Beschreibung
Zusammenfassung	Die Summe für jeden Bereich, der hinzugefügt oder stillgelegt wird: Gebäude, Ebenen, Flächen
Einrichtung – Flächenerstellung	
Funktionstyp	Alle Arten von Bereichen, die erstellt werden
Klassenname	
Wird erstellt	Die Gesamtmenge jedes zu erstellenden Bereichstyps.
Ist vorhanden	Die vorhandene Menge jedes Platztyps.
Wird ignoriert	Die Menge jedes nicht erstellten Bereichstyps.
Symbolerstellung	
Symbol	Die Namen aller Symbole, die in diesem Campus enthalten sind.
Bezeichnung wird analysiert	Die Analysebezeichnung aller Symbole, die in diesem Campus enthalten sind.
Wird erstellt	Die Gesamtzahl dieses Symboltyps, der für diesen Campus erstellt wird.
Ist vorhanden	Die Gesamtzahl dieses Symboltyps, die bereits auf diesem Campus vorhanden ist.

7. Überprüfen Sie die Zusammenfassung des Prozesszuordnungssatzes sorgfältig, um sicherzustellen, dass der Platz hinzugefügt und ignoriert wird.
Wenn die Zusammenfassung nicht sinnvoll ist, lesen Sie die Tabelle [fm_Facility_Feature].
8. Klicken Sie Auf **Prozess** .
Eine Zusammenfassung aller erstellten Bereiche wird angezeigt, wenn die Kartendatei verarbeitet wurde.

Vom Kunden erstellte Karten

Das Erstellen einer Karte beginnt mit dem Hinzufügen des Campus, dann der Gebäude, Stockwerke und anderer Flächen.

Rollup-Berechnungen für Platz

Die Facility-Servicemanagement Die Anwendung kann Belegungs-, Flächen- und Nutzungsinformationen von niedrigeren zu höheren Ebenen in der Bereichshierarchie zusammenfassen. Rollups gelten für Bereiche, die als „belegbar“ festgelegt sind. Die Belegungswerte aus diesem Bereich werden auf die Ebene darüber zusammengefasst.

Ein belegbarer Raum wird durch Aktivieren des Kontrollkästchens im Datensatz des Gebäudebereichs festgelegt. Die **Aktuelle Belegung** Und **Prozent belegt** Felder basieren auf **Belegbar** Option. Rollup-Berechnungen werden in einer Skripteinbindung geändert.

Belegbare ausgewählte und abhängige Felder

Availability	Partially occupied
Occupiable	☒
Current occupancy	1
Max occupancy	20
Percent occupied	5

Die Rollup-Werte sind:

- Belegung
- max. Belegung
- Zuweisbarer Bereich

Die Berechnung des Prozentsatzes der Belegung erfolgt basierend auf den aktuellen und maximalen Belegungswerten.

Fügen Sie einen Campus hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Ein Campus stellt die oberste Ebene im Organisationsbereich dar und enthält Gebäude und Kartensätze. Details umfassen Standort, Manager, Bruttofläche und Nutzfläche. Belegungs- und Nutzungsmetriken werden anhand dieser Details berechnet.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Campus** an.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Campus-Formular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Campus ein.
Verwaltet von	Wählen Sie den Mitarbeiter aus, der den Campus verwaltet.
Standort	Wählen Sie in der Standorthierarchie aus.
Bruttofläche	Die Gesamtfläche eines Campus. Enthält nicht nutzbaren Platz oder ausgeschlossene Bereiche.
Nutzbereich	Die insgesamt nutzbare Fläche eines Campus. Schließt nicht nutzbaren Platz oder ausgeschlossene Bereiche aus.
Zuweisbarer Bereich	Gibt eine Rollup-Berechnung für Platz an. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz .

Feld	Beschreibung
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Raumgröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „zugeordneter Anwender“ [m2m_fm_user_to_space] generiert.
Max. Belegung	Geben Sie die maximale Kapazität von Anwendern für diesen Bereich ein. Dieser Wert ist für Berichtszwecke vorgesehen.
Prozent Belegt	Der Prozentsatz der belegten Gesamtfläche.
Standardcampus	Aktivieren Sie diese Option, um anzugeben, dass dieser Campus der primäre Standort für das Unternehmen ist.
Notizen	Notizen oder Kommentare zu diesem Campus.

4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Zugehörige Informationen

[Rollup-Berechnungen für Platz](#)

Fügen Sie ein Gebäude hinzu, oder bearbeiten Sie es

Gebäude sind Campus mit einem eindeutigen Namen zugewiesen und enthalten Stockwerke oder Ebenen, einen Standort und Nutzungsschwellenwerte.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Gebäude**an.

2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Gebäudeformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für dieses Gebäude an.
Campus	Wählen Sie den Campus aus, auf dem sich dieses Gebäude befindet.
Stockwerke	Geben Sie die Anzahl der Stockwerke des Gebäudes ein.
Standort	Wählen Sie den Standort für dieses Gebäude aus. Definieren Sie die Standorte in Organisationsmanagement. Eine gute Praxis besteht darin, einen Standort auszuwählen, der an der Adresse und nicht auf Stockwerkebene definiert ist. Stockwerke werden separat in definiert Facility-Servicemanagement.
Zuweisbarer Bereich	Zeigt nur den Bereich des Gebäudes an, der Anwendern zugewiesen werden kann.
Nutzbereich	Geben Sie nur den Bereich des Gebäudes ein, der für die Erstellung von Flächen verfügbar ist.

Feld	Beschreibung
Bruttofläche	Geben Sie die Gesamtfläche des Gebäudes ein, einschließlich nicht nutzbarer und nicht zuweisbarer Flächen.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Raumgröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter. i Hinweis: Die Bereichseinheit „Allen Bereichen zugewiesen“ muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „zugeordneter Anwender“ [m2m_fm_user_to_space] generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Max. Belegung	Zeigt die maximale Belegung des Gebäudes basierend auf Rollup-Berechnungen aus den darunter liegenden Flächen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz der gesamten belegten Fläche basierend auf Rollup-Berechnungen aus den darunter liegenden Bereichen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Nutzungs-Minimum	Geben Sie eine Zahl ein, um den Mindestnutzungsgrad für das Gebäude zu definieren.
Nutzungs-Maximum	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Nutzungsgrad für das Gebäude zu definieren.

4. Klicken Sie Auf **Speichern** Und **Zugehörige Links** Abschnitt wird angezeigt.

- Stockwerksplan anzeigen: Klicken Sie, um einen Stockwerksplan des ausgewählten Stockwerks anzuzeigen.
- Facility-Zeitplan anzeigen: Klicken Sie auf , um eine Sperrzeit für den Facility-Zeitplan zu erstellen und zu verhindern, dass Arbeiten in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum ausgeführt werden.

5. Drei Registerkarten werden angezeigt:

- Ebenen: Liste der Ebenen für das Gebäude. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer Ebene oder auf einer vorhandenen Ebene zum Bearbeiten.
- Assets: Liste der Assets, die dem Gebäude zugeordnet sind. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen eines Assets oder eines vorhandenen Assets zur Bearbeitung.
- Kostenzeilen: Liste der Kostenzeilen für das Gebäude. Klicken Sie Auf **Neu** Dient zum Erstellen einer Kostenzeile oder einer vorhandenen Kostenzeile zum Bearbeiten.

6. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Fügen Sie ein Stockwerk oder eine Ebene hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Ein Stockwerk ist eine Ebene in einer Struktur, die Flächen enthält. Dies kann ein Stockwerk eines Gebäudes, das Untergeschoss, Ebenen auf einem Parkplatz oder Außenbereiche sein.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Stockwerk**an.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Ebenenformular

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für dieses Stockwerk oder diese Ebene an.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, in dem sich das Stockwerk befindet.
Hauptetage	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn dieses Stockwerk die Hauptebene des Gebäudes ist.
Abkürzung	Geben Sie eine alphanumerische Zeichenfolge ein, um die Ebene zu identifizieren, auf der sich das Stockwerk befindet. Geben Sie beispielsweise ein G Für Garage oder 3 Für das dritte Stockwerk.
Zuweisbarer Bereich	Zeigt nur den Bereich des Stockwerks an, der Anwendern zugewiesen werden kann.
Nutzbereich	Geben Sie nur den Bereich des Stockwerks ein, der für die Erstellung von Flächen verfügbar ist.
Bruttofläche	Geben Sie die Gesamtfläche des Stockwerks ein, einschließlich nicht nutzbarer und nicht zuweisbarer Flächen.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Raumgröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter. i Hinweis: Die Bereichseinheit „Allen Bereichen zugewiesen“ muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.

Feld	Beschreibung
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „zugeordneter Anwender“ [m2m_fm_user_to_space] generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Max. Belegung	Zeigt die maximale Belegung des Stockwerks basierend auf Rollup-Berechnungen aus den darunter liegenden Flächen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz der gesamten belegten Fläche auf diesem Stockwerk basierend auf Rollup-Berechnungen aus den darunter liegenden Flächen an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Nutzungs-Minimum	Geben Sie eine Zahl ein, um den Mindestnutzungsgrad für das Stockwerk oder die Ebene zu definieren.
Nutzungs-Maximum	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Nutzungsgrad für das Stockwerk oder die Ebene zu definieren.

4. Klicken Sie Auf **Speichern** Und **Zugehörige Links** Abschnitt wird angezeigt.

- Stockwerksplan anzeigen: Klicken Sie, um einen Stockwerksplan des ausgewählten Stockwerks anzuzeigen.
- Facility-Zeitplan anzeigen: Klicken Sie auf , um eine Sperrzeit für den Facility-Zeitplan zu erstellen und zu verhindern, dass Arbeiten in einem definierten Bereich für einen geplanten Zeitraum ausgeführt werden.

5. Die **Facility-Bereiche** Der Abschnitt wird mit einer Liste der Bereiche angezeigt, die Teil des Stockwerks oder der Ebene sind. Klicken Sie Auf **Neu** Um einen Facility-Bereich hinzuzufügen, oder klicken Sie zum Bearbeiten auf einen Facility-Bereich.

6. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Fügen Sie einen Bereich hinzu, oder bearbeiten Sie ihn

Bereiche sind Stockwerken oder Ebenen zugewiesen und können Arbeitsräume, Konferenzräume, Toiletten, Fitnessräume, Aufzüge, Parkplätze usw. Bereiche sind Benutzern und Assets zugewiesen und haben die meisten Daten definiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Leertaste** an.
2. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Facility Space“

Feld	Beschreibung
Anzeigename	Eine automatisch generierte Bezeichnung basierend auf Name , Gebäude , Und Stockwerk Einträge. Beispiel: Wenn Name Ist 1002, die Gebäude Ist Santa Clara Gebäude 1 und der Stockwerk Ist Stockwerk 1, der Anzeigename Ist Santa Clara Gebäude 1 – Stockwerk 1 – 1002.
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für den Bereich ein.
Gebäude	Wählen Sie das Gebäude aus, für das Sie den Bereich definieren.
Stockwerk	Wählen Sie das Stockwerk aus, für das Sie den Platz definieren.
Region	Geben Sie den Wert ein, der der Platzgröße und zugeordnet ist Bereichseinheit Feld: Quadratfuß oder Quadratmeter.
Bereichseinheit	Wählen Sie die Einheit aus, die zum Definieren der Raumgröße verwendet wird: Quadratfuß oder Quadratmeter. i Hinweis: Die Bereichseinheit „Allen Bereichen zugewiesen“ muss konsistent sein, damit die Rollup-Berechnungen ordnungsgemäß funktionieren. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.
Kostenstelle	Wählen Sie die Kostenstelle für den Bereich aus. Kostenstellen sind im IT-Kostenmanagement definiert und erfordern die Aktivierung des Kostenmanagements. Weitere Informationen finden Sie unter Aktivieren Sie Das Kostenmanagement  . Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle [cmn_Cost_Center] aus Ausgleichsgründen.
Abteilung	Wählen Sie die Abteilung für den Bereich aus. Abteilungen werden in der Anwenderverwaltung definiert. Dieses Feld ist ein Verweis auf die Tabelle [cmn_Department].
Status	Wählen Sie den Status des Bereichs aus (aktiv, geplant, Wartung, stillgelegt).
Verfügbarkeit	Wählen Sie die Verfügbarkeit des Bereichs aus (leer, teilweise belegt, mit Kapazität, Überkapazität oder reserviert). i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.

Feld	Beschreibung
Aktuelle Belegung	Zeigt die Anzahl der Anwender an, die dem Bereich derzeit zugeordnet sind. Die Berechnung wird mithilfe von Business-Regeln in der Tabelle „zugeordneter Anwender“ [m2m_fm_user_to_space] generiert. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Max. Belegung	Geben Sie die maximale Kapazität von Anwendern für diesen Bereich ein. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Prozent belegt	Zeigt den Prozentsatz der gesamten belegten Fläche an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Belegbar Option wird ausgewählt.
Belegbar	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Platz belegt werden kann. Weitere Informationen finden Sie unter Rollup-Berechnungen für Platz.

- Verwenden Sie **Zugeordnete Anwender** Und **Assets** Zugehörige Listen zum Anzeigen oder Hinzufügen von Anwendern und Assets zum Bereich.
- Verwenden Sie **Zugeordnete Abteilungen** Zugehörige Liste, um anzuzeigen oder hinzuzufügen, welche Abteilungen diesem Bereich zugeordnet sind.
- Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Fügen Sie eine Zone hinzu, oder bearbeiten Sie sie

Zonen sind eine logische Sammlung von Flächen, die auf Campus, Stockwerken oder Gebäuden geteilt werden können. Beispiele für Zonen sind: Chiller 4 Zone, Gast-WLAN-Zone, AC 1 Zone, Power Circuit 3 Zone usw.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Es gibt keine Einschränkungen für Zonen. Sie können Campusse und Gebäude überqueren. Darüber hinaus können Bereiche zu einer oder mehreren Zonen gehören.

Prozedur

- Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Zone**an.
- Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
- Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Facility-Zone“

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese Zone an.
Kurzbeschreibung	Geben Sie einen beschreibenden Namen für diese Zone an.

4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Löschen Sie einen Campus

Löschen Sie alle Gebäude, die einem Campus zugewiesen sind, bevor Sie den Campus selbst löschen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Campus**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Campus, den Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Hinweis:

Wenn für den Campus Gebäude definiert sind, wird ein Warnfeld angezeigt, das diese Gebäude identifiziert. Löschen Sie die Gebäude, bevor Sie den Campus löschen.

Löschen Sie ein Gebäude

Löschen Sie vor dem Löschen eines Gebäudes alle dafür definierten Stockwerke oder Ebenen.

Vorbereitungen

Sie müssen alle Stockwerke in einem Gebäude löschen, bevor Sie das Gebäude selbst löschen.

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Gebäude**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Gebäudes, das Sie löschen möchten.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wenn für das Gebäude Stockwerke definiert sind, wird ein Warnfeld geöffnet, das die Stockwerke identifiziert. Löschen Sie die Stockwerke, bevor Sie das Gebäude löschen.

Löschen Sie ein Stockwerk oder eine Ebene

Bevor Sie ein Stockwerk löschen können, müssen Sie zuerst alle dafür definierten Bereiche löschen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Stockwerk**an.
2. Klicken Sie auf den Namen des Stockwerks, das Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie auf **Löschen.**

Wenn dem Gebäude Assets zugeordnet sind, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf klicken **Löschen**, Das zugeordnete Asset wird gelöscht.

Löschen Sie einen Bereich

Bereiche können aus einem beliebigen Stockwerk oder einem anderen Bereich gelöscht werden, solange dem zu entfernenden Bereich keine anderen Bereiche zugeordnet sind. Wenn Sie beispielsweise einen Bereich löschen möchten, der mehrere Büros enthält, müssen diese Bereiche gelöscht werden, bevor der übergeordnete Bereich gelöscht werden kann.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Leertaste**an.

2. Klicken Sie auf den Namen des Bereichs, den Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wenn dem Bereich Assets zugeordnet sind oder der Bereich einem anderen Bereich zugeordnet ist, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf klicken **Löschen**, Das zugeordnete Asset oder der zugeordnete Bereich wird gelöscht.

Löschen Sie eine Zone

Beim Löschen einer Zone werden alle zugehörigen Assets oder Bereiche ebenfalls gelöscht.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Flächenmanagement > Zone**an.

2. Klicken Sie auf den Namen der Zone, die Sie löschen möchten.

3. Klicken Sie auf **Löschen**.

** Hinweis:**

Wenn dem Bereich Assets zugeordnet sind oder der Bereich einem anderen Bereich zugeordnet ist, wird ein Warnfeld geöffnet. Wenn Sie auf klicken **Löschen**, Das zugeordnete Asset oder der zugeordnete Bereich wird gelöscht.

Führen Sie eine Transformation aus, um Daten zu aktualisieren

Beim Ausführen einer Transformation werden Informationen aus Ihren Datensätzen in eine XLS-Datei exportiert. Diese Daten können importiert werden ServiceNow Bereichsverwaltungsanwendung.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Eine Beispiel-Transformationszuordnung ist in den Demodaten enthalten. Laden Sie die Demodaten in eine Vorproduktionsinstanz, wechseln Sie zu Campus, und wählen Sie aus **Westfield Valley Fair** Campus. Öffnen Sie **Westfield Valley Fair V262-259** Zuordnungssatz. Verwenden Sie **westfield_transform_example.xls** Datei als Beispiel. Verarbeiten Sie den Campus, und führen Sie dann die Transformation aus.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-Importsätze > Umwandlung ausführen** an.
2. Klicken Sie Auf **Erstellen und laden Sie zuerst einen Importsatz** .
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Erstellen Sie eine vorhandene Importsatztable, oder fügen Sie sie hinzu

Option	Beschreibung
Importsatztable	Auswahlmöglichkeiten sind „Tabelle erstellen“ oder „vorhandene Tabelle“.
Bezeichnung	Geben Sie eine Bezeichnung für die neue Tabelle ein. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Erstellen Sie eine Tabelle Option wird ausgewählt.
Name	Der Name wird automatisch aus generiert Bezeichnung Sie geben ein. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Erstellen Sie eine Tabelle Option wird ausgewählt.
Importsatztable	Alle gespeicherten Importsatztabellen werden in einer Liste aufgeführt. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Vorhandene Tabelle Option wird ausgewählt.
Importquelle	Die Auswahl ist Datei oder Datenquelle.
Datei	Navigieren Sie zum Speicherort der Datei. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Datei Option wird ausgewählt.
Blattnummer	Gibt die für die Transformation verwendete Blattnummer an. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Datei Option wird ausgewählt.
Headerzeile	Gibt die Zeilennummer an, die als Headerzeile in der Transformationsdatei verwendet wird. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Datei Option wird ausgewählt.
Datenquelle	Alle Datenquellen sind in einer Liste aufgeführt.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Klicken Sie Auf **Transformation ausführen** .
6. Klicken Sie auf **Umwandlung**.
Alle Bereiche werden in der Platzverwaltung aus den Bereichsdetails in der Transformationszuordnung ausgefüllt.

7. Navigieren zu **Flächenmanagement** > **Flächen**

8. Überprüfen Sie alle Bereichsdetails, um sicherzustellen, dass alle zusätzlichen Details importiert wurden.

Transformationszuordnung

Eine Transformationszuordnung ist eine XLS-Datei, mit der Sie Bereiche oder Details zu Bereichen aus anderen Quellen in die Bereichsverwaltungsanwendung hinzufügen können.

Transformationszuordnungen müssen für Stockwerke und Flächen separat ausgeführt werden. Eindeutige Flächen werden basierend auf einer Kombination aus Gebäudename, Stockwerk und Raumname identifiziert und müssen in die Transformationskarte aufgenommen werden.

Zu Ihrer Bequemlichkeit ServiceNow Stellt zwei Transformationszuordnungen für Ihre Verwendung bereit:

- imp_Facilities_Data
- imp_Facilities_level_Data

Anweisungen dazu finden Sie unter [Führen Sie eine Transformation aus, um Daten zu aktualisieren](#).

Facility-Umzugsmanagement

Mitarbeiter und Manager können Umzüge eines einzelnen Anwenders anfordern. Mitglieder der Facility-Mitarbeiter können das Enterprise-Umzugstool verwenden, um große Umzugsszenarien zu planen und auszuführen, die mehrere Personen, Assets/CIs und Abteilungen betreffen.

Die Move-Management für Einrichtungen Die Anwendung profitiert Ihr Unternehmen auf folgende Weise:

- Optimiert den Umzugsprozess von der Anforderung bis zur Ausführung
- Reduziert Kosten, indem unnötige Umzüge vermieden werden
- Vereinfacht die Umzugsplanung durch erhöhte Transparenz von Bereichsressourcen
- Bietet Berichterstellung und Einblicke in laufende Umzüge
- Verbessert die Servicebereitstellung durch bessere Kommunikation und Koordination während eines Umzugsprozesses

Hinweis:

Diese Funktion ist für neue Kunden nicht mehr verfügbar.

Umzugsanforderungen für Einrichtungen

Sowohl Mitarbeiter als auch Manager können einen Umzug anfordern, wodurch der Workflow von Aufgaben initiiert wird, um diesen Umzug abzuschließen. Jeder Anwender kann eine Umzugsanforderung über den Facility-Katalog übermitteln. Anwender mit der Rolle Facility-Mitarbeiter können Facility-Anforderungen auch direkt über das Umzugsanforderungsformular erstellen und aktualisieren.

Das Facility-Umzugsmanagement funktioniert wie folgt:

1. A ServiceNow Der Administrator aktiviert und konfiguriert die Anwendung Facility Move Management entsprechend den Anforderungen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus Ihrer Organisation und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.

3. Anwender übermitteln Umzugsanforderungen für Einrichtungen, einschließlich des Namens des zu verschiebenden Anwenders, des Umzugs vom Standort und des Umzugs an Standort.
4. Der Umzugsworkflow erstellt Aufgaben und aktualisiert den Status der Umzugsanforderung.
5. Facility-Mitarbeiter führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Umzugsanforderung erforderlich sind.
6. Das Ende des Workflow-Skripts wird ausgeführt, um den Anwenderstandort und den Standort aller Asserts zu aktualisieren, die zum Verschieben angefordert wurden.

Erstellen Sie eine Umzugsanforderung über den Facility-Katalog

Anwender können Umzugsanforderungen übermitteln, indem sie aus den Kategorien des Facility-Katalogs auswählen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Self-Service > Facility Katalog** an.
2. Wählen Sie aus **Bereichsverwaltung** Kategorie.
3. Wählen Sie die Unterkategorie für Ihre Umzugsanforderung aus.
4. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Hinweis:

Einige Anforderungsformulare enthalten nicht jedes hier beschriebene Feld. Weitere Informationen finden Sie unter [Formulare](#) .

Formular für Umzugsanforderung für Facility-Katalog

Feld	Beschreibung
Angefordert von	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet.
Zu verschiebender Anwender	Wählen Sie einen Namen aus, wenn Sie diese Anforderung im Namen eines anderen Anwenders öffnen.
Von Standort	Der aktuelle Standort des Anwenders.
Zielort	Der neue Standort für den Anwender.
Angefordertes Verschiebungsdatum	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Umzugsanforderung ausgeführt werden soll.
Zusätzliche Anmerkungen	Geben Sie zusätzliche Informationen zum Umzug ein, die für die Facility-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach wichtig sind.
Optionen	
Update von Sicherheitsbadges	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den zu verschiebenden Anwender Änderungen beim Standortzugriff erforderlich sind.
Felder	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Anwender vorschreibt, dass die Felder vor dem Umzug geliefert werden müssen.
Assets verschieben	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den zu verschiebenden Anwender Assets mit ihnen verschoben werden müssen.

Feld	Beschreibung
Zu verschiebende Assets	Stellt Filter- und Bedingungsanweisungen bereit, um Ihre Suche nach Assets einzugrenzen. Verschieben Assets Zur Liste der ausgewählten Assets. i Hinweis: Dieses Feld hängt von ab Verschieben Sie Assets Kontrollkästchen wird ausgewählt.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

Erstellen Sie eine Umzugsanforderung mit dem Umzugsanforderungsformular

Facility-Mitarbeiter können Umzugsanforderungen mithilfe des Umzugsanforderungsformulars erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_read

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Das Zuordnen eines CI zu einer Umzugsanforderung hilft Ihrem Facility-Team zu verstehen, welche Services oder Assets von einem Umzug betroffen sind. Sie können dieses Formular auch verwenden, um zusätzliche Kommentare und Arbeitsnotizen für die Umzugsanforderung einzufügen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugs-Management > Anforderungen > Neu erstellen** an.
2. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formularfelder für Umzugsanforderung

Feld	Beschreibung
Anzahl	Eine automatisch generierte Nummer, die den Umzugsanforderungsdatensatz identifiziert.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf 4-Niedrig festgelegt.
Datum verschieben	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Umzugsanforderung ausgeführt werden soll.
Status	Der Status, der beschreibt, in welcher Arbeitsstufe sich diese Anforderung befindet. Standardmäßig sind alle Anforderungen auf Offen eingestellt.
Geöffnet	Automatisch ausgefüllt mit dem Datum und der Uhrzeit, zu der die Anforderung geöffnet wurde.
Zuweisungsgruppe	Wählen Sie die Gruppe, aus der ein Agent an die Anforderung zugewiesen wird. Sie können nur Zuweisungsgruppen auswählen, die mit der von Ihnen verwendeten Service Management-Anwendung verknüpft sind.

Feld	Beschreibung
	i Hinweis: Wenn Sie ausgewählt haben Verwenden Sie die Versandwarteschlange Option auf dem Bildschirm „Facility-Management-Konfiguration“ können nur Anwender mit der Rolle „Dispatcher“ dieses Feld bearbeiten. Wenn Sie nicht ausgewählt haben Verwenden Sie die Versandwarteschlange Option, können alle Anwender mit Ausnahme der Anwender mit den Rollen „Standard“ und „Initiator“ dieses Feld bearbeiten.
Angefordert von	Der Name des Antragstellers.
Zugewiesen an	Wählen Sie den Agenten aus, dem die Anforderung zugewiesen werden soll. Wenn Sie bereits eine Zuweisungsgruppe ausgewählt haben, können Sie nur Agenten auswählen, die zu dieser Gruppe gehören. Wenn E-Mail-Benachrichtigungen für Ihre Instanz aktiviert sind, sendet eine integrierte E-Mail-Benachrichtigung automatisch eine E-Mail an diesen Benutzer, wenn Sie den Anforderungsdatensatz speichern. i Hinweis: - Wenn Sie ausgewählt haben Verwenden Sie die Versandwarteschlange Option auf dem Bildschirm „Facility-Management-Konfiguration“ können nur Anwender mit den Rollen „Dispatcher“ und „Agent“ dieses Feld bearbeiten. Wenn Sie nicht ausgewählt haben Verwenden Sie die Versandwarteschlange Option, können alle Anwender mit Ausnahme der Anwender mit den Rollen „Standard“ und „Initiator“ dieses Feld bearbeiten. - Wenn Sie eine Zuweisungsgruppe ausgewählt haben und die Arbeit einem neuen Anwender zuweisen möchten, klicken Sie auf das Referenzsuchsymbol neben Zugewiesen an, Klicken Sie auf Neu, Und erstellen Sie einen Anwender. Beachten Sie jedoch, dass Sie zu Benutzerverwaltung > Gruppen navigieren und den Benutzer der Zuweisungsgruppe hinzufügen müssen, bevor die Anforderung zugewiesen werden kann.
Vorlage	[Erforderlich] die Workflow-Vorlage, die für die Erfüllung dieser Anforderung verwendet werden soll.
Kurzbeschreibung	[Erforderlich] Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung. Optional können Sie auf das Symbol „Wissen durchsuchen“ klicken, um Artikel in der Knowledge Base zu diesem Produktmodell, Plan oder CI anzuzeigen. Dies könnte eine Lösung bieten, die sich auf den Grund bezieht, aus dem Sie diese Anforderung senden.
Verschiebungsdetails	
Zu verschiebender Anwender	Wählen Sie einen Namen aus, wenn Sie diese Anforderung im Namen eines anderen Anwenders öffnen.
Von Standort	Der Standort, von dem der Anwender verschoben wird.
Zielort	Der Standort, an den der Anwender verschoben wird.
Angefordertes Verschiebungsdatum	Wählen Sie ein Datum aus, an dem die Umzugsanforderung ausgeführt werden soll.

Feld	Beschreibung
Felder	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der Anwender vorschreibt, dass die Felder vor dem Umzug geliefert werden müssen.
Update von Sicherheitsbadges	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den zu verschiebenden Anwender Änderungen beim Standortzugriff erforderlich sind.
Assets verschieben	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn für den zu verschiebenden Anwender Assets mit ihnen verschoben werden müssen.
Arbeitsnotizen	
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung. Die Beschreibung ist für die einreichende Person immer sichtbar. Wenn Sie die Beschreibung für eine Anforderung hinzufügen oder ändern, die von einem anderen Benutzer gesendet wurde, kann daher der Benutzer die Änderungen sehen.
Arbeitsnotizen	Zusätzliche Hinweise, die Sie für Anwender freigeben möchten, die auf das Anforderungsformular zugreifen können. Ein Benutzer, der die Anforderung über den Servicekatalog einreicht, kann die Arbeitsnotizen nicht sehen.

Hinweis:

Zum Angeben von **Zuweisungsgruppe**, Und weisen Sie die Arbeit einem Anwender zu, der sich nicht in Ihrer Anwendertabelle befindet, klicken Sie auf das Lupensymbol in **Zugewiesen an** Feld. Klicken Sie dann auf **Neu**, Und erstellen Sie den Anwenderdatensatz. Beachten Sie jedoch, dass der neue Benutzer nicht erkannt wird.

3. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Vorlagen für Umzugsanforderung für Einrichtungen

Das Facility-Personal fügt dem Facility-Katalog Vorlagen hinzu, damit Anwender aus Unterkategorien für ihren Anforderungstyp auswählen können.

Enterprise-Umzug

Facility-Teams verwenden Enterprise Move, um Umzugsszenarien zu planen und auszuführen, um große oder komplexe Umzugsanforderungen von Mitarbeitern zu unterstützen.

Der Umzugsprozess für Facility Enterprise lautet wie folgt:

1. Ein Facility-Administrator verwendet das Umzugsplanungstool, um Szenarien potenzieller Umzüge zu erstellen.
 - Ein Facility-Administrator weist jedem Szenario Delegierer zu und verschiebt Gruppen.
 - Ein Facility-Administrator überprüft die Szenarien und wählt das auszuführende aus.
2. Delegierer greifen auf ihre zugewiesenen Umzugsszenarien zu und weisen Anwender Arbeitsplätze zu.
3. Facility-Mitarbeiter führen die Ausführung durch den Enterprise Move-Workflow aus und erleichtern den Wechsel.
 - Statusänderungen werden von UI-Aktionen und einem Workflow verarbeitet, der eine erforderliche Genehmigung von Facility_admin oder move_admin enthält.

Hinweis:

Der Servicemanagement-Workflow kann bearbeitet werden, um kundenspezifische Prozesse zu erfüllen.

Umzugsplanungstool

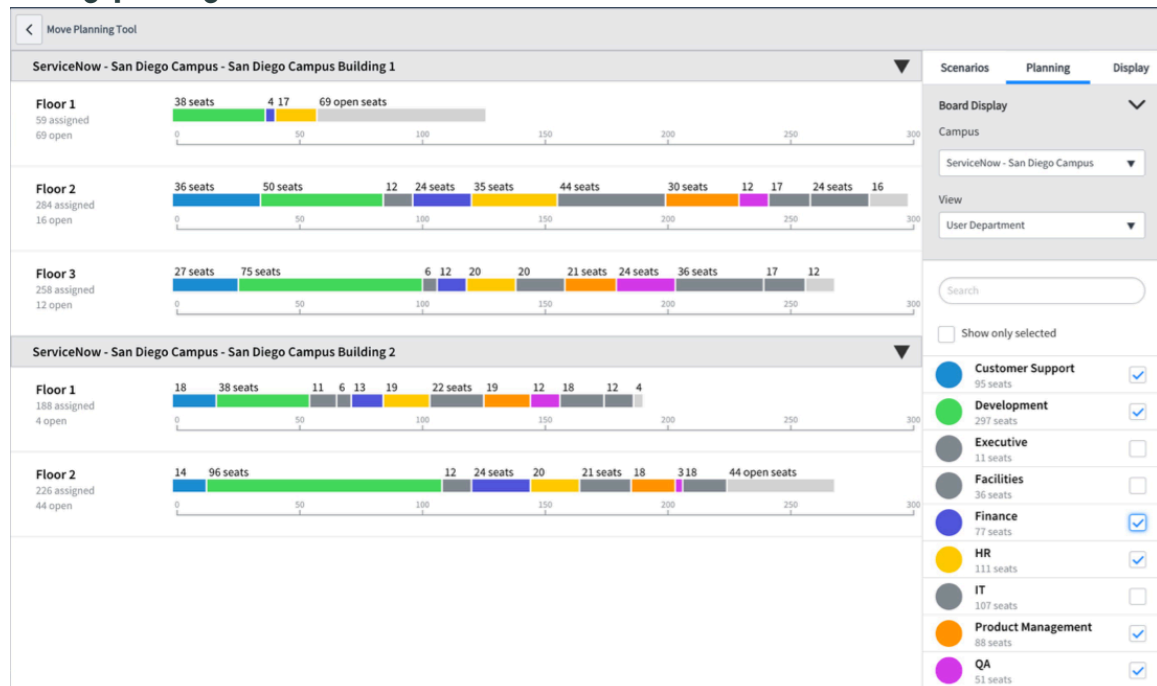
Das Umzugsplanungstool zeigt die Gesamtbelegung nach Campus und Stockwerk an. Facility- und Umzugsadministratoren können bei der Planung eines Umzugs Anwender zu und aus Szenarien hinzufügen oder entfernen. Personengruppen werden nach Abteilung (Abteilung im Datensatz „sys_user“) oder direktem Manager (Manager im Datensatz „sys_user“) ausgewählt und verschoben.

Das Umzugsplanungstool enthält auch drei Registerkarten, die bei der Umzugsplanung für Unternehmen helfen.

Registerkarten des Umzugsplanungstool

Registerkarte	Beschreibung
Szenarien	• Erstellen oder ändern Sie Szenarien • Ändern Sie den Campus, den Sie anzeigen • Siehe aktuelle Sitzplatzkapazität
Planung	• Wählen Sie aus, wie Sie die zu verschiebenden Gruppen auswählen möchten: Nach Abteilung oder Manager • Wählen Sie eine Gruppe und eine Farbe für diese Gruppe auf der Karte aus
Bildschirm	• Wählen Sie aus, wie Segmente angezeigt werden • Blenden Sie Gebäude und Stockwerke aus

Umzugsplanungstool



Automatische Übersetzung

Umzugsszenarien für Unternehmen

Umzugsszenarien werden vom Facility-Team verwendet, um die Auswirkungen eines Umzugs im Verhältnis zu anderen Umzügen anzuzeigen. Es können mehrere Szenarien erstellt werden.

Die Vorhersageverfügbarkeit berücksichtigt geplante Sitzplatzänderungen für das ausgewählte Szenario (auf oder außerhalb der aktuellen Ebene).

Planen Sie ein Umzugsszenario

Facility-Administratoren erstellen Umzugsszenarien, wenn sie große Umzüge planen und ausführen. Wenn Personen dem Szenario hinzugefügt werden, werden Move_Detail-Datensätze erstellt. Diese Datensätze enthalten alle Informationen über den potenziellen Umzug für eine bestimmte Person, z. B. den Verweis auf „sys_user“, das Zielgeschoss und das Zielgebäude.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Move_Agent oder Facility_staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugsplanung > Umzugsplanungstool** an.
2. Klicken Sie Auf **Neues Szenario Erstellen**.
3. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Umzugsszenario für Unternehmen

Feld	Beschreibung
Name	Geben Sie einen Namen für das Szenario an.
Notizen	Geben Sie zusätzliche Informationen zum Umzug ein, die für die Facility-Mitarbeiter Ihrer Meinung nach wichtig sind.

4. Klicken Sie auf **Absenden**.
5. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Registerkarte Szenarien den Campus aus, für den dieser Umzug gilt. Die Gesamtbelegung für den von Ihnen ausgewählten Campus wird pro Stockwerk in Balkendiagrammen angezeigt, die zeigen, wie viele Plätze einer Abteilung oder einem Manager zugewiesen sind. Die Gesamtanzahl der offenen Plätze wird ebenfalls angezeigt.
6. Klicken Sie auf die Registerkarte Planung, und wählen Sie aus **Anwendermanager** Oder **Anwenderabteilung** Anzeigen.

Hinweis:

Anwenderabteilung bezieht sich auf die Abteilung des Anwenders (sys_user), der dort sitzt. Die Abteilung, der der Bereich zugewiesen ist, wird nicht angezeigt.

7. Wählen Sie den Manager oder die Abteilung im Stockwerk-Balkendiagramm aus.
8. Klicken Sie auf ein hervorgehobenes Segment in einem der Stockwerke.
9. Füllen Sie die entsprechenden Felder im Formular aus.

Formular „Anwender zu Szenario hinzufügen“

Feld	Beschreibung
Zielgebäude	Das Gebäude, in das Sie Mitarbeiter verschieben. i Hinweis: Wenn kein Gebäude oder Stockwerk angegeben ist, wird der Anwender in die Lounge verschoben.
Zielebene	Das Stockwerk, in das Sie Mitarbeiter verschieben.
Gruppe verschieben	Geben Sie einen Namen für die Gruppe ein, die Sie verschieben möchten. i Hinweis: Verwenden Sie einen eindeutigen Namen, um eine Gruppe zu identifizieren. Nach dem Klicken Übermitteln , Der Gruppenname wird gespeichert und kann erneut verwendet werden.
Umzugsdelegierter	Die Person, die für die Zuweisung von Anwendern zu offenen Bereichen in einem Szenario verantwortlich ist. Siehe Aktivieren Sie einen Delegierten .

10. Um Anwender in diesem Szenario hinzuzufügen oder zu löschen, klicken Sie auf den Pfeil, um zu erweitern **Anwender** Registerkarte.

11. Wählen Sie Anwender aus, und klicken Sie auf **Fügen Sie dem Szenario Anwender hinzu**. Anwender, die dem Szenario hinzugefügt wurden, werden in den ausstehenden Zuweisungen in den Stockwerkdetails angezeigt.

Ausstehende Zuweisung

The screenshot displays the 'Move Planning Tool' interface. On the left, a list of floors for 'ServiceNow - San Diego Campus - San Diego' is shown with seat counts and status (assigned, pending, open). A red arrow points from the 'Add Users to Scenario' modal to the 'Floor 1' entry in the list.

The modal 'Add Users to Scenario' is open, showing the following details:

- Executive:** San Diego Campus Building 1 - Floor 1 (11 seats)
- Destination building:** San Diego Campus Building 1
- Destination level:** Floor 1
- Move group:** (empty)
- Move delegator:** Abel Tuter
- Users:** 11 (dropdown arrow)

Under the 'Users' section, a list of names is shown with checkboxes:

- ☒ Gavin Payne
- ☒ Nicholas Ellison
- ☒ Lisa Newman
- ☒ Jacob Wallace
- ☒ Lauren Knox
- ☒ Angela Rees
- ☒ Leonard Johnston
- ☒ Harry Carr
- ☒ Sally Edmunds
- ☒ Luke May
- ☒ Natalie Avery

A red box highlights the text: **Users added to move scenario show as pending**. At the bottom right of the modal are 'Cancel' and 'Add Users to Scenario' buttons.

Lounge

Wenn ein Facility-Administrator ein Umzugsszenario einrichtet, ohne das Zielgebäude oder Stockwerk anzugeben, werden die Anwender in die Lounge verschoben.

Umzugsplanungs-Tool-Lounge

Move Planning Tool

Lounge
4 needing destination

ServiceNow - San Diego

Floor 1
59 assigned
69 open

Floor 2
284 assigned
16 open

Floor 3
258 assigned
12 open

ServiceNow - San Diego Campus - San Diego Campus Building 2

Add Users to Scenario

Charles McLean 4 seats

Destination building: Select a destination building

Destination level: Select a destination level

Move group: [empty field]

Move delegator: -- No Move Delegator --

Users (4)

☒ Trevor Dowd ☒ James Young

☒ Rachel Glover ☒ Sebastian Manning

Buttons: Cancel, Add Users to Scenario

Note: When the destinations are left unspecified, the user(s) are moved to the Lounge.

Aktivieren Sie einen Delegierten

Delegierer weisen Anwendern Arbeitsplätze in einem Szenario zu. Durch die Aktivierung des Delegierten wird eine E-Mail-Benachrichtigungsanforderung gesendet, dass er mithilfe von Umzugsdetails Plätze zuweist.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facility_staff oder move_Basic

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Umzugsplanung > Umzugsszenarien für Unternehmen** an.
2. Wählen Sie das Umzugsszenario aus.
3. Klicken Sie auf **Enterprise-Umzugsdelegierer** Registerkarte zum Überprüfen der Liste der Delegierten.
4. Fügen Sie Delegierer nach Bedarf hinzu, oder löschen Sie sie.
5. Klicken Sie Auf **Aktivieren Sie Delegierer**.

Umzugsdelegierer

Facility-Administratoren weisen Umzugsdelegierer zu, um Anwender Standorten zuzuweisen.

Umzugsdelegierer sind normalerweise Manager oder eine vom Manager zugewiesene Person, um zu bestimmen, an welche Standorte Anwender wechseln. Delegierer weisen Standorte auf dem Stockwerksplan zu, die dem Umzugsszenario hinzugefügt und auf die Umzugsanforderung und die nachfolgenden Umzugsaufgaben übertragen werden.

Weisen Sie Anwendern Arbeitsplätze zu

Delegierer erhalten eine E-Mail-Benachrichtigung, in der sie aufgefordert werden, mithilfe von Umzugsdetails Arbeitsplätze zuzuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Self-Service > Stockwerksplan** an.
2. Wählen Sie im rechten Bereich auf der Registerkarte Verschiebungen das Szenario aus.
3. Klicken Sie auf den Ziellink, für den ausstehende Zuweisungen vorhanden sind.
Die Anwender mit ausstehenden Zielen werden aufgelistet.

Anwender mit ausstehenden Zielen

The screenshot displays the 'Anwender mit ausstehenden Zielen' (Users with pending destinations) interface. The main area shows a floor plan of 'San Diego Campus Building 1' with a legend indicating 'Vacant' (green), 'Partially occupied' (yellow), and 'At capacity' (blue). A red box labeled 'Users needing seat assignment' points to the 'Pending destination' list on the right. The list shows four users: James Young (JY), Rachel Glover (RG), Sebastian Manning (SM), and Trevor Dowd (TD). The 'Assigned destination' section shows 'No assigned details'.

4. Klicken Sie auf Symbol neben einem Namen, und klicken Sie auf einen Zielbereich auf der Karte.
Der Anwender und der Standort werden dem zugewiesenen Ziellink hinzugefügt.
5. Fahren Sie mit der Zuweisung von Räumen auf diese Weise fort.

Automatische Übersetzung

Sie sind mit der Zuweisung von Bereichen fertig, wenn alle Anwender in der Liste „Ausstehend“ des Ziels in die Liste „Zugewiesen“ verschoben wurden.

Benutzern zugewiesene Bereiche

San Diego Campus Building 1 - Floor 2
0 pending 4 assigned

Pending destination 0

No pending details

Assigned destination 4

Search

- JY James Young
Cubicle B1-2217
- RG Rachel Glover
Cubicle B1-2213
- SM Sebastian Manning
Cubicle B1-2084
- TD Trevor Dowd
Cubicle B1-2063

All users assigned. No users listed in Pending destinations.

Map data © Micello, Inc.

Enterprise-Umzugsdetails

Enterprise-Umzugsdetails werden erstellt, wenn dem Szenario Personen hinzugefügt werden. Umzugsdetails enthalten Informationen zum Umzug für eine bestimmte Person, z. B. das Zielgeschoss, das Zielgebäude, die Notwendigkeit von Umzugsfächern oder eine Sicherheitsausweis-Aktualisierung.

Doppelte Details sind nicht zulässig (derselbe Anwender, desselben Szenarios und from_location). Dasselbe Umzugsdetail kann in mehreren Szenarien vorhanden sein. Updates können vorgenommen werden, um Details aus der Listen- oder Formularansicht zu verschieben.

Enterprise-Umzugsszenario mit Umzugsdetails

Enterprise Move Scenario - Exec Move

Name: Exec Move Move request: MVE0001002

Notes: Move Execs to new suite on Floor 1

Update Activate Delegators Delete

Related Links
Activate Delegators
Show Move Plan
Show on Floor Plan

Enterprise Move Details (11) Enterprise Move Delegators (1)

Enterprise Move Details New for text Search

All > Move scenario = Exec Move

	User to be moved	From location	To location	Destination building	Destination floor	Move delegator	Move group	Boxes	Move assets	Security badge update
	Gavin Payne	Room 118	Cubicle B1-1002	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Leonard Johnston	Room 119	Cubicle B1-1005	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Nicholas Ellison	Room 122	Cubicle B1-1011	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Harry Carr	Room 139	Cubicle B1-1003	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Lisa Newman	Room 136	Cubicle B1-1006	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Sally Edmunds	Room 121	Cubicle B1-1007	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Jacob Wallace	Room 137	Cubicle B1-1004	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false
	Luke May	Room 120	Cubicle B1-1009	San Diego Campus Building 1	Floor 1	(empty)		false	false	false

Enterprise-Umzugsanforderungen

Enterprise-Umzugsanforderungen werden von einem Workflow verwaltet, der die erforderlichen Genehmigungen von Facility_admin oder move_admin enthält. Statusänderungen werden von UI-Aktionen verarbeitet.

Enterprise-Umzugsaufgaben

Bevor ein Umzug ausgeführt werden kann, müssen die Zielstandorte für alle Anwender abgeschlossen sein. Umzugsaufgaben basieren auf Kontrollkästchen im Anforderungsformular.

- Eine Aufgabe pro Typ:
 - Verschieben Sie Anwender und Assets
 - Sicherheitsabzeichen aktualisieren
- Gruppen oder Wellen von Anwendern können gleichzeitig verschoben werden. Nützlich, wenn der Umzug über einen bestimmten Zeitraum ausgeführt wird, wobei sich verschiedene Gruppen zu unterschiedlichen Zeiten bewegen.
- Eine pro Anwender, der verschoben wird. Nützlich, um tatsächliche Anwenderverschiebungen im Detail nachzuverfolgen.
- Wenn die Umzugsaufgabe des Anwenders geschlossen wird, werden der Standort der Anwender und ihre Assets aktualisiert.

Interaktive Anlagenzuordnungen

Die interaktiven Anlagenkarten, einschließlich Workbench und Stockwerksplan, bieten eine Hierarchie auf Campus-Ebene, wodurch die Nachverfolgung Ihrer Facility-Anforderungen und das Platzmanagement verbessert werden. Entscheidungsträger in Ihrer Organisation können Bereiche nachverfolgen, verwalten und analysieren, um organisatorische Anforderungen zu erfüllen, und Anwender können andere Anwender und Assets finden.

Hinweis:

Diese Funktion ist für neue Kunden nicht mehr verfügbar.

Die interaktiven Anlagenkarten bieten die folgenden Vorteile:

- Die Workbench bietet den genauen Standort einer Facility-Anforderung auf einer Campus-Karte, sodass das Facility-Team genau weiß, wo das Problem auf Anwender auftrat.
- Karten sind für jeden in der Organisation verfügbar, sodass Anwender auf der Karte nach Personen oder Bereichen suchen können.
- Konfigurationselemente (Configuration Items, CIs) in jeder Anforderung identifizieren die betroffenen Elemente in Ihrer Infrastruktur.
- Sie können betroffene Bereiche mit Zonenerstellung durch bestimmte Aktionen anzeigen, z. B. Bau oder Wartung von Geräten, die diese Zonen bedienen.
- Definieren Sie Flächen mit Kapazitätsmetriken (Bruttofläche, Nutzfläche, zuweisbarer Platz, belegbarer Platz) für Berichte und Finanzen.

Zuordnungsfilter

Benutzer können die Karte filtern, um zu bestimmen, wie verschiedene Bereiche gefärbt werden.

Es gibt zwei Arten von Kartenfiltern:

- Einfacher Filter: Ermöglicht Ihnen das schnelle Hervorheben von Bereichen basierend auf Bedingungen.
- Gespeicherter Filter: Ermöglicht ein erweitertes Filtern, wenn Sie Leerzeichen hervorheben möchten, basierend auf Bedingungen, die von einem einfachen Filter nicht unterstützt werden.

Einfache Filter

Einfache Filter sind für verfügbar **Workbench** Und der Stockwerksplan.

Mit einfachen Filtern können Sie Bereiche basierend auf Bedingungen schnell hervorheben.

Von **Workbench** , Klicken Sie auf das Filtersymbol  .

Einfache Filterauswahl

Kategorie	Optionen
Flächen anzeigen	• Deaktivieren Sie Alle • Listet Bereiche auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_spaces] erweitern oder einschließen
Verfügbarkeit	
Farbliche Kennzeichnung anzeigen	• Keine • Abteilung • Verfügbarkeit
Abteilungen	Listet Abteilungen auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_m2m_Department_to_space] erweitern oder einschließen
Zonen	Listet Zonen auf, die aus den Tabellen abgefragt werden, die [fm_m2m_space_to_Zone] erweitern oder einschließen

Gespeicherte Filter

Ein gespeicherter Filter ermöglicht ein erweitertes Filtern, wenn Sie Leerzeichen hervorheben möchten, basierend auf Bedingungen, die von einem einfachen Filter nicht unterstützt werden.

Sie können einen Filter festlegen, der alle Drucker auf einer Karte anzeigt, und diesen Filter für andere Anwender freigeben. Private Filter können gespeichert werden, ohne diese Filter für andere freizugeben.

Facility-Zuordnungsfilter

The screenshot shows the 'Facilities Map Filter' configuration page. At the top, there's a breadcrumb 'Facilities Map Filter' and 'My team'. The form has several sections:

- Name:** A text input field containing 'My team'.
- Table:** A dropdown menu set to 'Associated User'.
- Location field:** A dropdown menu set to 'Facilities space'.
- Group by:** A dropdown menu set to 'Tags'.
- Condition:** A section showing '0 records match condition'. It includes buttons for 'Add Filter Condition' and 'Add "OR" Clause'. Below, a condition is defined: 'Associated user: Manager' is '(dynamic)' 'Me'.
- Owner:** A dropdown menu set to 'System Administrator'.
- Public:** A checkbox that is checked.
- Roles:** A button with a plus icon.
- Description:** A large text area.
- Buttons:** 'Update' and 'Delete' buttons at the bottom left.
- Related Links:** A link 'Show on Floor Plan'.

Erstellen Sie einen Kartenfilter in Facility-Servicemanagement

Erstellen Sie einen anwenderdefinierten Filter, um Flächen auf einer Karte zur schnellen und einfachen Erkennung hervorzuheben. Sie können anwenderdefinierte Filter für jeden zuordnbaren Bereich (fm_space), jedes Asset, zugeordnete Anwender, CI oder jede Aufgabe mit einem definierten Standort erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Flächenmanagement > Zuordnungskonfiguration > Filter** an.
2. Klicken Sie Auf **Neu** Oder einen vorhandenen Kartenfilter.
3. Füllen Sie das Formular aus oder bearbeiten Sie es.
Formular „Kartenfilter“

Feld	Beschreibung
Name	Eindeutiger Name für den Kartenfilter.
Tabelle	Tabelle, aus der der Kartenfilter auf Informationen zugreift.
Standortfeld	Felder aus der Tabelle ausgewählt, wenn die Tabelle keinem Standort zugeordnet ist. i Hinweis: Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Felder angezeigt werden. Sie können DOT-Walk zu jedem Feld aus der ausgewählten Tabelle durchführen.
Gruppieren nach	Feld, nach dem die Zuordnung gefiltert wird. Sie können jeden übereinstimmenden Bereich basierend auf dieser Gruppe farblich ausmalen. Sie können beispielsweise nach Verfügbarkeitsstatus aus der Tabelle „Facility Space“ [fm_space] gruppieren. i Hinweis: Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Felder angezeigt werden. Sie können DOT-Walk zu jedem Feld aus der ausgewählten Tabelle durchführen.

Feld	Beschreibung
Bedingung	Bedingungen, die den Kartenfilter definieren. Die ausgewählte Tabelle bestimmt, welche Bedingungen verfügbar sind.
Öffentlich	Filter ist für andere verfügbar.
Rollen	Rollen, die zum Anzeigen dieses Filters in der Workbench erforderlich sind.
Beschreibung	Beschreibung des Kartenfilters.

4. Klicken Sie auf **Absenden** oder **Aktualisieren**.

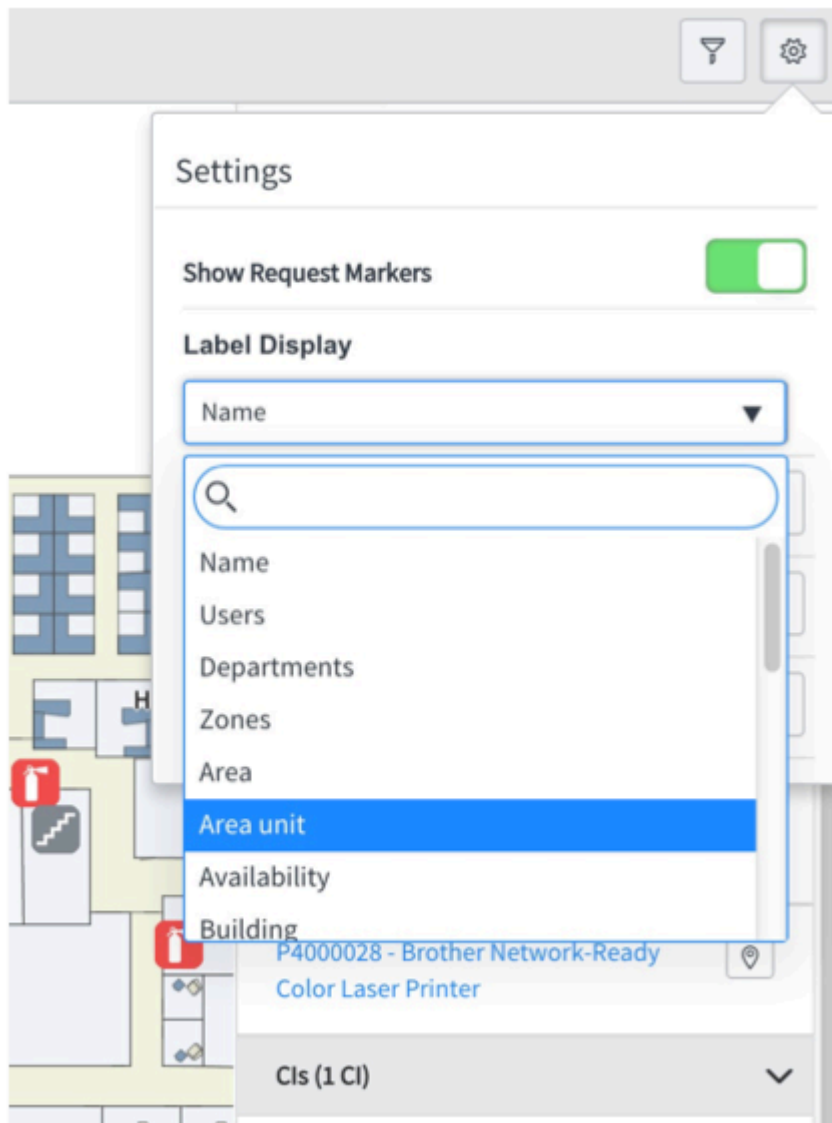
Nächste Maßnahme

Nachdem Sie einen Filter erstellt haben, klicken Sie auf **Auf Stockwerksplan anzeigen** Zugehöriger Link zum Anzeigen des Kartenfilters auf einer Karte.

Erweiterte Bezeichnungen

Erweiterte Bezeichnungen ermöglichen es dem Endanwender, Informationen zu jedem zuordnbaren Bereich (fm_space) als Bereichsbezeichnung anzuzeigen. Anwender wählen aus, den Namen des Insassen, den Abteilungsnamen oder ein anderes anwenderdefiniertes Feld als Standardbezeichnung anzuzeigen.

Erweiterte Bezeichnungen



Die Bezeichnungsauswahl in der interaktiven Karte gibt dem Anwender alle Felder in fm_space, einschließlich anwenderdefinierter Felder, an, sodass jede Information eine Bezeichnung sein kann. Zusätzlich zu fm_space werden zwei spezielle Informationen angezeigt:

- SYS_users, die dem Bereich basierend auf der Tabelle „fm_m2m_user_to_space“ zugewiesen sind
- Abteilungen, die dem Bereich basierend auf der Tabelle „fm_m2m_Department_to_space“ zugewiesen sind

Karteneinstellungen

Mit Karteneinstellungen können Mitarbeiter oder Anwender der Einrichtung die Darstellung ihres Stockwerksplans auswählen.

Suchen Sie einen Bereich oder Anwender auf einer mobilen Oberfläche

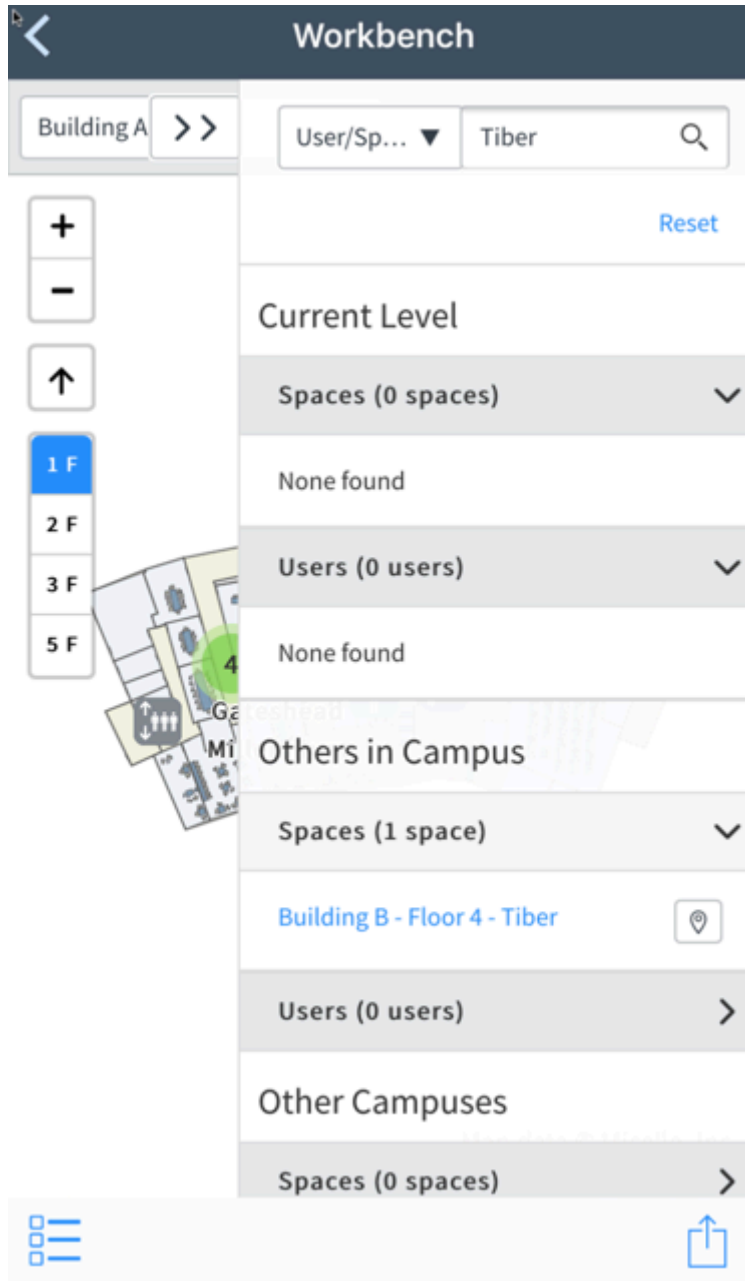
Finden Sie über eine mobile Schnittstelle schnell einen Konferenzraum, ein Büro, einen Arbeitsplatz oder einen anderen Mitarbeiter in Ihrer Organisation.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Tippen Sie auf  Symbol zum erweitern der Seitenregisterkarte.
2. In **Anwender-/Bereichssuche** Geben Sie auf der Registerkarte Bereiche die Suchkriterien ein, und tippen Sie auf **Zurück**.
Übereinstimmende Anwender und Bereiche werden nach aktueller Ebene, Campus und anderen Campus aufgelistet.



3. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Suchen Sie einen Bereich oder Anwender

Alle Anwender in Ihrer Organisation können unabhängig von ihrer Rolle nach anderen Anwendern und Bereichen suchen. Die Ergebnisse werden nach aktueller Ebene oder Etage, aktuellem Campus und anderen Campus sortiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

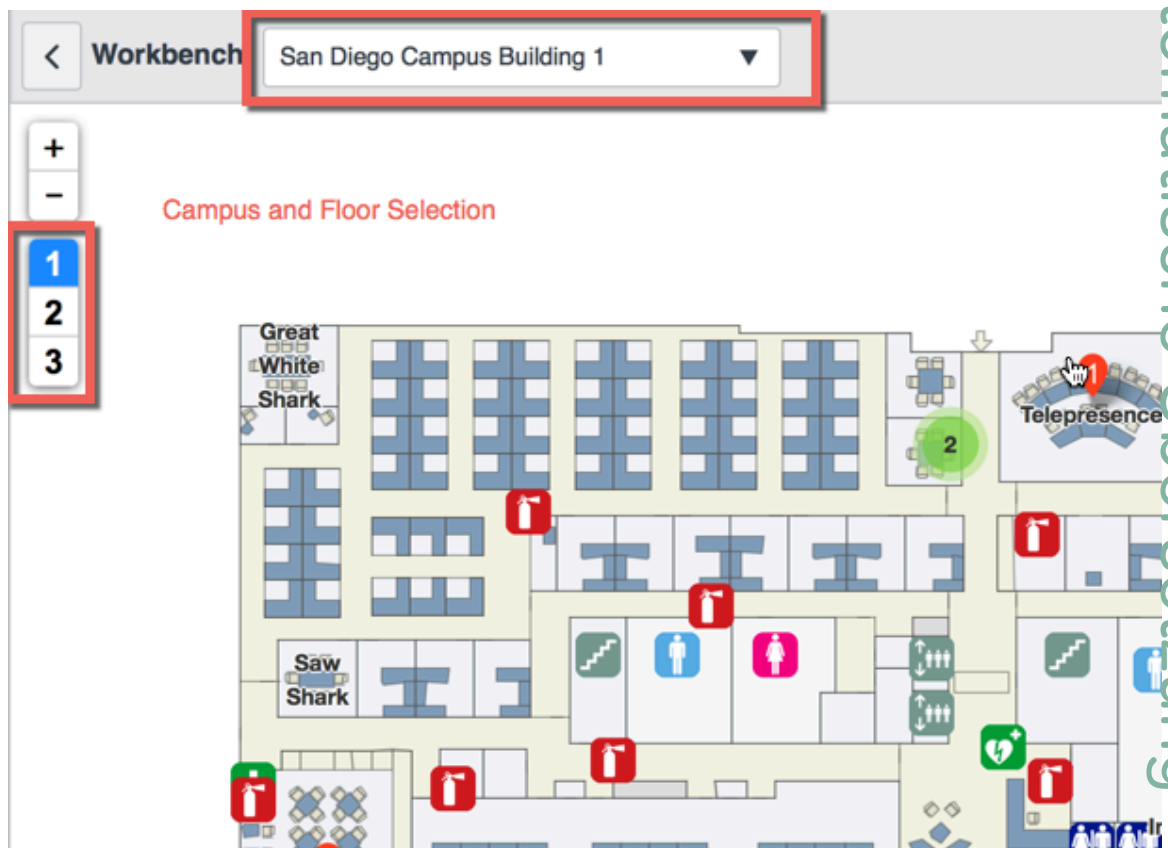
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
2. Wählen Sie Aus **Anwender/Bereich** Im Feld Suchkriterien.
3. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie Campus, Gebäude und Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Facility-Visualisierungs-Workbench](#).



Automatische Übersetzung

4. Geben Sie auf der Registerkarte Bereiche den Namen oder Bereichsnamen des Anwenders in das Suchfeld ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um Ihre Suchkriterien zu übermitteln.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:
 - Aktuelle Ebene
 - Andere in Campus
 - Andere Campus
6. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Suchen Sie ein Asset oder CI

Alle Anwender in Ihrer Organisation können unabhängig von ihrer Rolle nach Assets und CIs suchen. Die Ergebnisse werden nach aktueller Ebene oder Etage, aktuellem Campus und anderen Campus sortiert.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

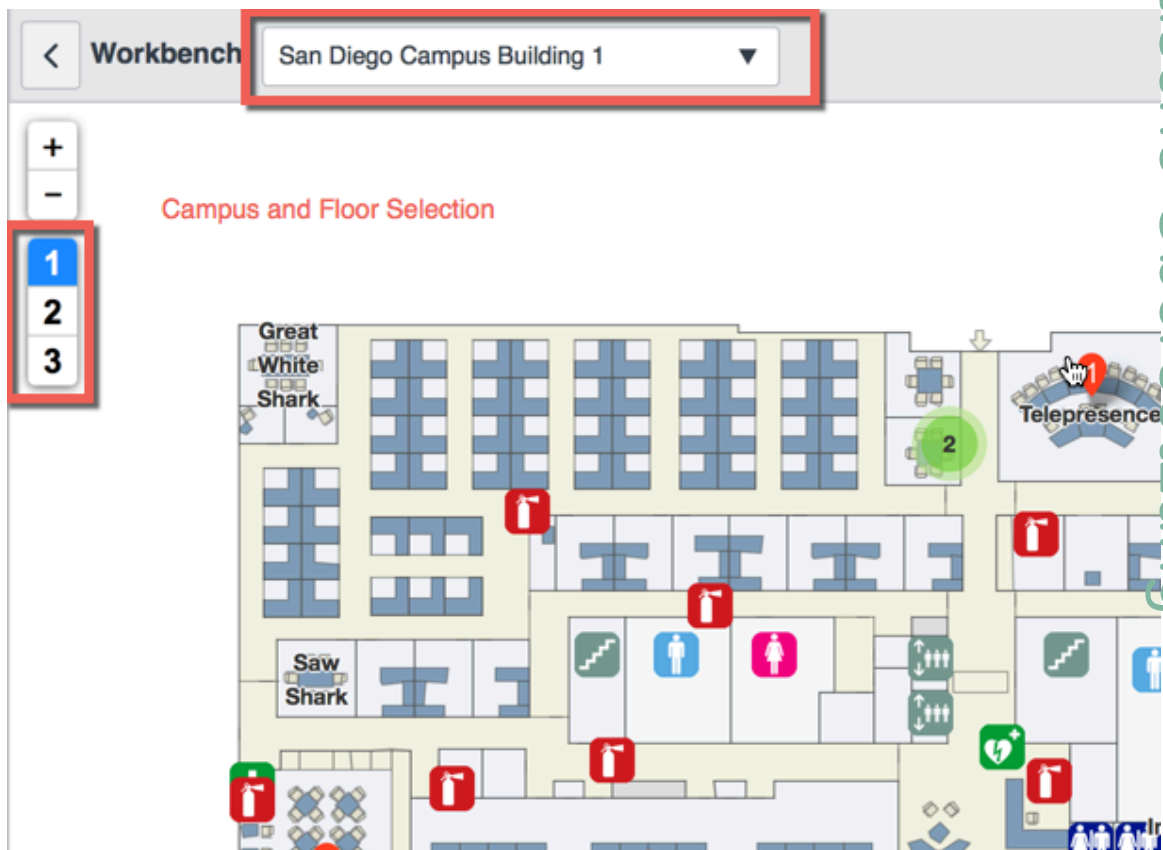
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
2. Wählen Sie Aus **Asset/CI** Im Feld Suchkriterien.
3. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie Campus, Gebäude und Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Facility-Visualisierungs-Workbench](#).



4. Geben Sie auf der Registerkarte Bereiche das Asset oder CI in das Suchfeld ein.
5. Drücken Sie die Eingabetaste, um Ihre Suchkriterien zu übermitteln.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:

- Aktuelle Ebene
- Andere in Campus
- Andere Campus

6. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:

Zeigen Sie eine beliebige Aufgabe auf einer Karte an

Anwenderdefinierte Tabellen, die aus der Aufgabe erweitert werden, können auf der interaktiven Karte erstellt, angezeigt und verwaltet werden. Das Standortfeld in der Aufgabe muss ein zuordnbarer Bereich (fm_space) sein. Es gibt einige Standortfelder in der Aufgabe, die einen Referenzqualifizierer haben können, der die Verwendung von fm_space nicht zulässt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facility_admin zum Bearbeiten, Erstellen und Löschen von Datensätzen

- Überprüfen Sie, ob der Speicherort der Aufgabe zugeordnet werden kann (fm_space).
- Überprüfen Sie, ob der Referenzqualifizierer im Standortfeld fm_space zulässt.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench-Konfiguration > Aufgaben zuordnen**

2. Klicken Sie auf **Neu**.

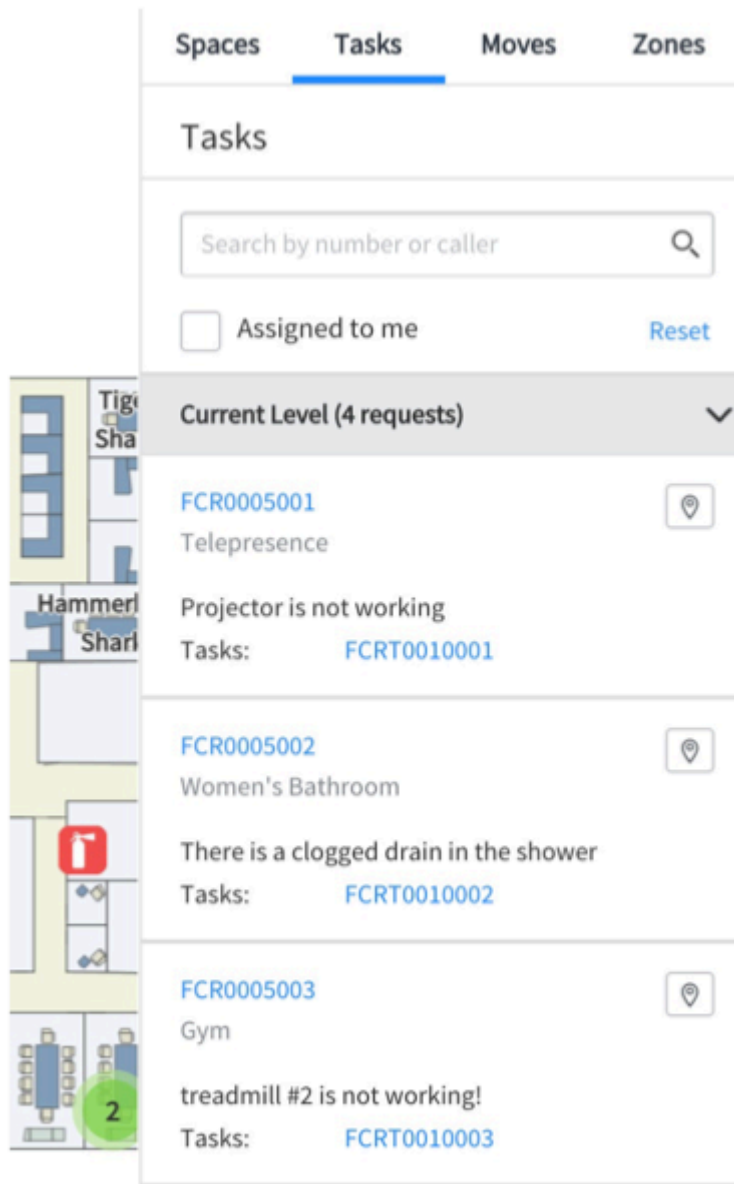
Alle Elemente, die die Aufgabe erweitern, sind verfügbar.

3. Führen Sie eine der folgenden Aktionen aus:

Option	Bezeichnung
Zum Anzeigen der Aufgabe auf der Karte	Festlegen Aufgabe anzeigen Auf „wahr“
Um die Aufgabe in der Zuordnung auszublenden	Festlegen Aufgabe anzeigen Auf „falsch“

Diese Aufgaben werden auf der Registerkarte Aufgabe auf der Karte angezeigt.

Registerkarte „Aufgaben“



Gebäudegrundriss

Anwender verwenden den Stockwerksplan und suchen andere Anwender, Bereiche und Assets. Anwender können auch Facility-Anforderungen von jedem Platz im Stockwerksplan aus erstellen.

Verwenden Sie den Stockwerksplan wie folgt:

1. A ServiceNow Der Administrator aktiviert und konfiguriert den Gebäudeplan entsprechend den Anforderungen und Anforderungen Ihrer Organisation.
2. Ein Facility-Administrator erstellt den Campus Ihrer Organisation und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Anwender übermitteln Facility- und Umzugsanforderungen, und diese Anforderungsstandorte werden im Stockwerksplan markiert.
4. Benutzer können Filter festlegen, um bestimmte Bereiche, Benutzer und Assets anzuzeigen.

5. In der Workbench qualifizieren Administratoren Facility-Anforderungen. Dies ist der Prozess, um zu überprüfen, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, damit Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
6. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben, die vor Abschluss der Anforderung ausgeführt werden müssen, und versenden diese Aufgaben.
7. Facility-Mitarbeiter führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.
8. Die zugewiesenen Facility-Mitarbeiter schließen ihre Aufgaben, sodass die Anforderung geschlossen werden kann.

Erstellen Sie eine Facility-Anforderung aus dem Stockwerksplan

Alle Anwender in Ihrer Organisation können alle Facility-Anforderungen erstellen, die Ihr Facility-Administrator [Facility_admin] in der Stockwerksplanansicht aktiviert hat.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: keine

Prozedur

1. Führen Sie eine der folgenden Optionen aus:
2. Auf der Registerkarte Bereiche unter den Details zu Rauminformationen und **Zugehörige Links** Klicken Sie auf Abschnitt **Facility-Anforderung Erstellen**.

i Hinweis:

Sie können auch mit der rechten Maustaste auf den Platzlink klicken und auswählen **Facility-Anforderung Erstellen**.

The screenshot shows the 'Create Facilities Request' form in ServiceNow. The breadcrumb navigation at the top reads 'Facilities Catalog > Maintenance and Repair > Create Facilities Request'. The form fields are as follows:

- Location:** A text field containing 'Cubicle B1-1072' with a search icon and an information icon.
- Short Description:** A text field with a red asterisk icon and the text 'Create facilities request'.
- Detailed Description:** A text area with a red asterisk icon and the text 'Please empty my trash can. Thank you. Ramon'.
- Requested by:** A text field containing 'Ramon Amaral' with a search icon and an information icon.
- Additional comments:** An empty text area.
- Submit:** A blue button at the bottom right.

Formular „Facility-Anforderung“

Feld	Beschreibung
Standort	Der spezifische Standort aus dem Stockwerksplan.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine Kurzbeschreibung ein, die die Facility-Anforderung zusammenfasst. Sie können die Standardbeschreibung überschreiben.
Detaillierte Beschreibung	Geben Sie eine detaillierte Beschreibung der Facility-Anforderung ein.
Angeforderter Kauf	Der Anwendername der Person, die die Anforderung stellt, wird angezeigt.
Zusätzliche Anmerkungen	Fügen Sie bei Bedarf zusätzliche Kommentare hinzu.

3. Klicken Sie Auf **Übermitteln** Und **Stockwerksplan** Formularanzeigen.

Gebäude-Workbench

Mitglieder der Facility-Mitarbeiter verwenden die Workbench, um dynamisch mit dem Stockwerksplan zu interagieren. Anwender haben Zugriff auf den Stockwerksplan (aber nicht auf die Workbench), über den sie andere Anwender und Bereiche finden können.

Verwenden Sie die Workbench wie folgt:

1. A ServiceNow Der Administrator aktiviert und konfiguriert die Anwendung Facility Visualization Workbench entsprechend Ihren Anforderungen.
2. Ein Facility-Administrator erstellt Ihren Campus und konfiguriert die darin enthaltenen Flächen und Assets.
3. Anwender übermitteln Facility- und Umzugsanforderungen, und diese Anforderungsstandorte werden in der Workbench mit Tags versehen.
4. In der Workbench qualifizieren Administratoren Facility-Anforderungen. Dieser Prozess überprüft, ob die Informationen in der Anforderung vollständig sind, damit Facility-Aufgaben zugewiesen werden können.
5. Administratoren organisieren Anforderungen in Aufgaben, die vor Abschluss der Anforderung ausgeführt werden müssen, und versenden diese Aufgaben.
6. Facility-Mitarbeiter führen die Aufgaben aus, die zur Erfüllung der Anforderung erforderlich sind.
7. Die zugewiesenen Facility-Mitarbeiter schließen ihre Aufgaben, sodass die Anforderung geschlossen werden kann.

** Hinweis:**

Facility-Workbench ist auf einem Mobilgerät verfügbar, aber mit eingeschränkten Fähigkeiten.

Suchen Sie eine Umzugsanforderung

Einrichtungen und Umzugsmitarbeiter können Umzugsanforderungen über die Registerkarte Umzüge in der Workbench finden und verwalten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Move_Basic

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

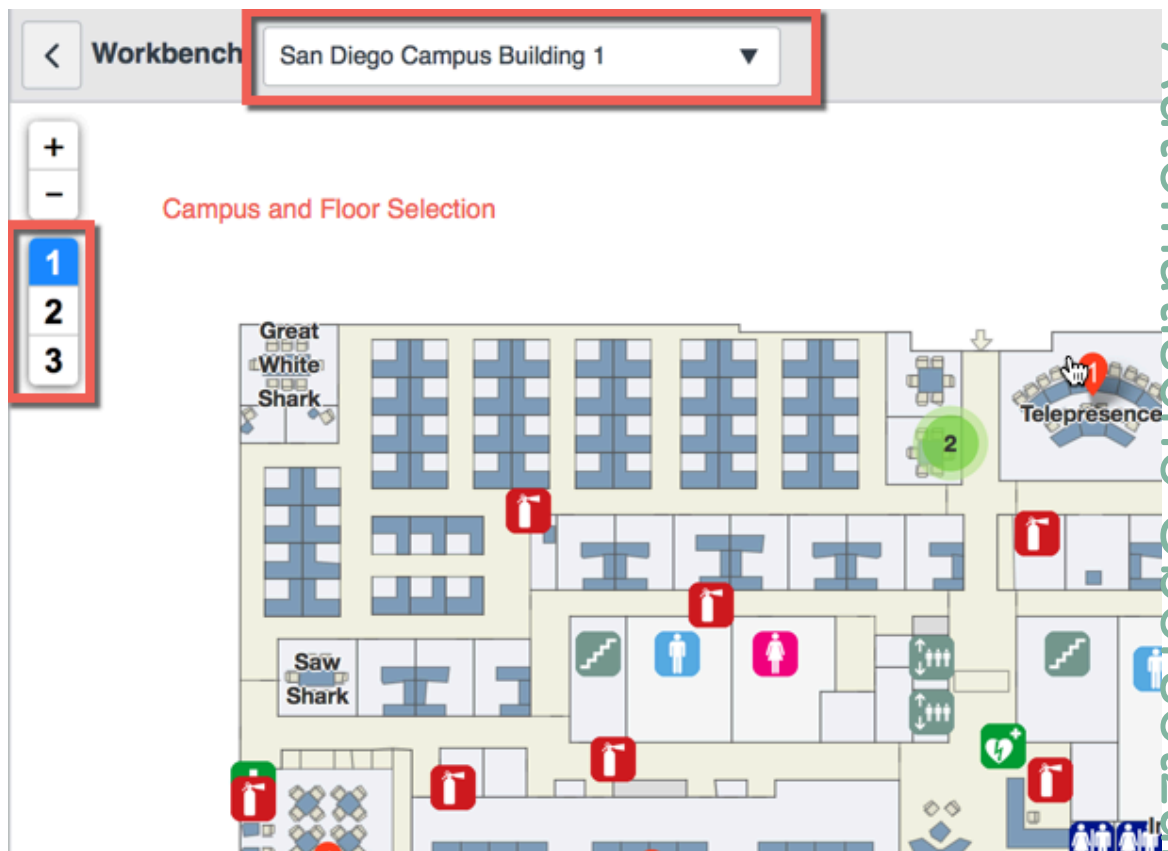
Die Registerkarte Umzug ist nur sichtbar, wenn das Plugin Facility Move Management (com.snc.Facilities_Service_Automation.move) aktiviert wurde.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench** an.
2. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie Campus, Gebäude und Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Facility-Visualisierungs-Workbench](#).



Automatische Übersetzung

Standardmäßig können Facility-Administratoren alle Umzugsanforderungen für die ausgewählte Ebene im rechten Seitenbereich anzeigen. Gelbe Stifte (📌) Stellen Sie diese Anforderungsstandorte auf dem Stockwerksplan dar.

3. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:
 - Aktuelle Ebene
 - Andere in Campus
 - Andere Campus
4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Suchen Sie nach einer Facility-Anforderung

Facility-Administratoren können Anforderungen über die Registerkarte Anforderungen in der Workbench suchen und verwalten.

Vorbereitungen

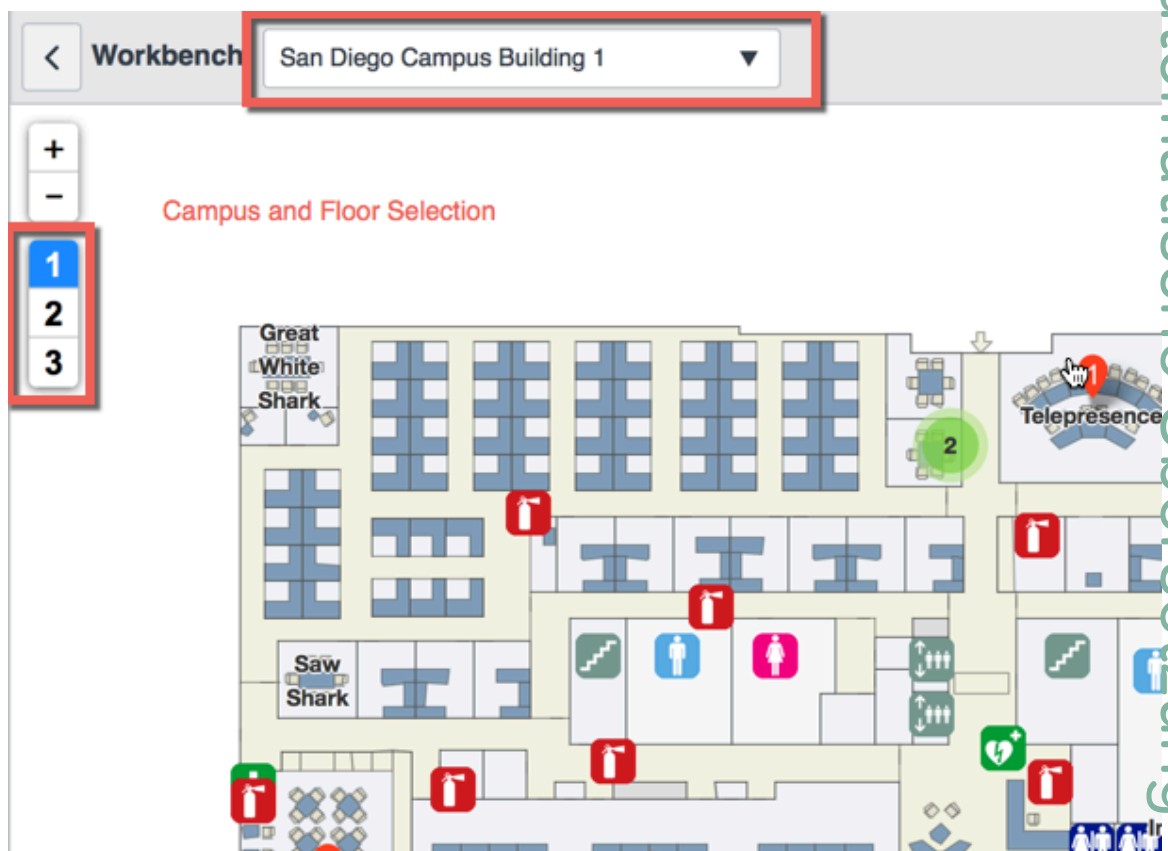
Erforderliche Rolle: Facility-Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench** an.
2. Um Ihre Suchergebnisse einzugrenzen, können Sie Campus, Gebäude und Stockwerksnummer für Ihre Suche auswählen.

i Hinweis:

Der Facility-Administrator konfiguriert die Anzahl der zurückgegebenen Suchergebnisse. Weitere Informationen finden Sie unter [Konfiguration der Facility-Visualisierungs-Workbench](#).



Standardmäßig können Facility-Administratoren alle Anforderungen für die ausgewählte Ebene im rechten Seitenbereich anzeigen. Rote Stifte () Stellen Sie diese Anforderungen im Stockwerksplan dar.

3. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
Suchergebnisse werden in der folgenden Reihenfolge zurückgegeben:
 - Aktuelle Ebene
 - Andere in Campus
 - Andere Campus
4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.

Bearbeiten Sie eine Zone

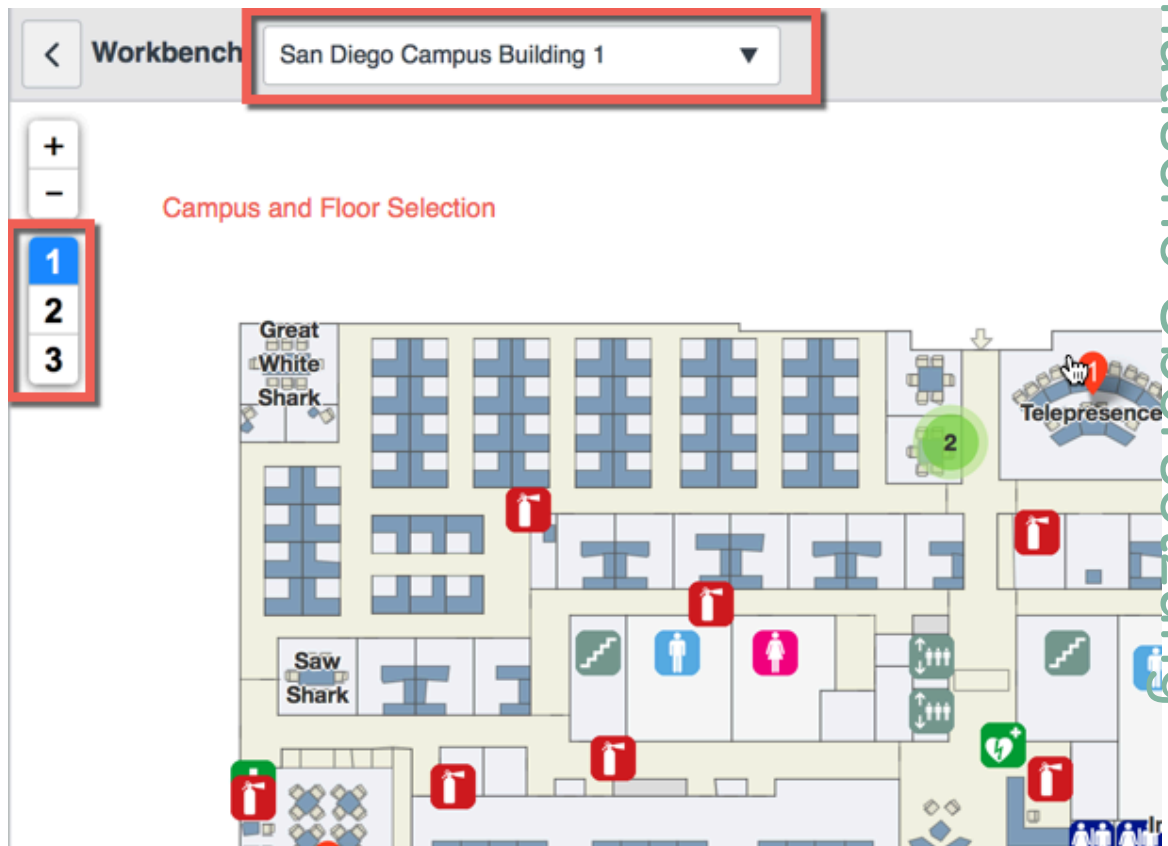
Facility-Administratoren und -Mitarbeiter können vorhandene Zonen über die Registerkarte Zonen in der Workbench bearbeiten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Facilities_staff

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Facilitys > Workbench** an.
2. Klicken Sie auf der Registerkarte Zonen auf **Bearbeiten**.
3. Wählen Sie eine Zone aus der Auswahlliste aus.
Die zu dieser Zone gehörenden Flächen werden auf dem Stockwerksplan blau hervorgehoben angezeigt.
4. Fahren Sie mit einer der folgenden Optionen fort.
5. Sie können andere Stockwerke, Gebäude und Campus auswählen, während Sie Änderungen an einer Zone vornehmen.



6. Klicken Sie, wenn Sie die Änderungen vorgenommen haben, auf **Änderungen anwenden**.

Anforderungsmanagement in einer Service-Management-Anwendung

Agents greifen regelmäßig auf Anforderungsdatensätze zu, wenn sie Anforderungen lösen und mit den einreichenden Personen korrespondieren. Sie können auch auf integrierte

Berichte zugreifen, um Informationen, wie die Anzahl der aktiven oder nicht zugewiesenen Anforderungen für eine SM-Anwendung, anzuzeigen.

Anforderungserstellung

Anforderungen werden basierend auf der Rolle, die dem Benutzer erteilt wurde, unterschiedlich erstellt. Abteilungsadministratoren können Anforderungen anders erstellen als ein Mitarbeiter.

Anforderungen über einen Katalog erstellen

Der Katalog bietet mehrere verschiedene Kategorien, sodass die Benutzer diejenige auswählen können, die eng mit ihrer Anforderung verknüpft ist.

Prozedur

1. Öffnen **Außendienstkatalog**.
2. Wählen Sie aus den angezeigten Kategorien.
3. Wählen Sie ggf. eine Unterkategorie.
4. Füllen Sie die Felder des Formulars aus.

i Hinweis:

Jeder Katalog kann verschiedene Felder anzeigen. Im Folgenden finden Sie eine Liste der Felder, die angezeigt werden, wenn Sie Servicemanagement-Katalog auswählen.

Katalogfelder

Feld	Beschreibung
Geöffnet für	Der Name der Person, die diese Anforderung absendet. Wählen Sie einen neuen Namen, wenn Sie diese Anforderung im Auftrag eines anderen Benutzers öffnen.
Standort	Der Standort für diese Anforderung.
Priorität	Die Priorität, die die Wichtigkeit dieser Anforderung beschreibt.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Zusammenfassung der Anforderung.
Detaillierte Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Anforderung.

5. Klicken Sie auf **Absenden**.

i Hinweis:

Wenn die Katalogfelder nicht im Anforderungsformular angezeigt werden, können Sie das Formular konfigurieren und Variablen oder Variablensätze hinzufügen.

Anforderungserstellung mit Aktionen bei eingehender E-Mail

Anforderungen können automatisch aus den Informationen in eingehenden E-Mails erstellt oder aktualisiert werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Nachdem die Funktionalität durch Auswählen der Option **Anforderungen können durch eingehende E-Mails erstellt und aktualisiert werden** auf dem Konfigurationsbildschirm

der Anwendung aktiviert wurde, stehen drei Aktionen bei eingehender E-Mail für die im Basissystem verfügbaren SM-Anwendungen zur Verfügung. Diese Aktionen bei eingehender E-Mail sind auch für neue Anwendungen verfügbar, die mit dem SM-Anwendungs-Ersteller erzeugt wurden.

Zugehörige Informationen

[E-Mail- und SMS-Benachrichtigungen](#)

[Aktionen für eingehende E-Mails](#)

Anforderungen von einer eingehenden E-Mail erstellen

Anforderungen können automatisch aus den Informationen in eingehenden E-Mails erstellt werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**an.

2. Wählen Sie die Aktion für eingehende E-Mails aus.

Beispiel: **Erstellen Sie Einen Arbeitsauftrag**.

Der Datensatz „Aktion bei eingehender E-Mail“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

Wenn eine E-Mail an die E-Mail-Liste gesendet wird, die durch die Kriterien in **Aktionen** definiert wurde, wird eine Anforderung mit den folgenden Informationen erstellt:

- The **Kontakttyp** ist mit **E-Mail** festgelegt.
- Der E-Mail-Absender (falls gefunden) füllt die Felder **opened_by** und **Anrufer** für ein neu erstelltes, auf sm_order basierendes, Element aus.
- Der E-Mail-Betreff füllt das Feld **Kurzbeschreibung** aus.
- Der E-Mail-Text füllt das Feld **Beschreibung** aus.
- Das Unternehmen des E-Mail-Absenders (Absender-> Unternehmen) füllt das Feld **Unternehmen** aus.
- Der Standort des E-Mail-Absenders (Absender-> Standort) füllt das Feld **Standort** aus.
- Die gesamte E-Mail wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.

3. Sie können die E-Mail-Aktion unverändert verwenden oder sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Anforderungen von einer weitergeleiteten eingehenden E-Mail erstellen

Anforderungen können automatisch aus den Informationen in weitergeleiteten eingehenden E-Mails erstellt werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen**an.

2. Wählen Sie die Aktion bei eingehender E-Mail mit der Bezeichnung **[application name] Anforderung erstellen (Weitergeleitet)**.

Der Datensatz „Aktion bei weitergeleiteter eingehender E-Mail“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

Wenn eine E-Mail an die E-Mail-Liste weitergeleitet wird, die durch die Kriterien in **Aktion** definiert wurde, wird eine Anforderung mit den folgenden Informationen erstellt:

- The **Kontaktyp** ist mit **E-Mail** festgelegt.
 - Der E-Mail-Absender (falls gefunden) füllt die Felder **opened_by** und **Anrufer** für ein neu erstelltes, auf sm_order basierendes, Element aus.
 - Der E-Mail-Betreff füllt das Feld **Kurzbeschreibung** aus.
 - Der E-Mail-Text füllt das Feld **Beschreibung** aus.
 - Das Unternehmen des E-Mail-Absenders (Absender-> Unternehmen) füllt das Feld **Unternehmen** aus.
 - Der Standort des E-Mail-Absenders (Absender-> Standort) füllt das Feld **Standort** aus.
 - Die gesamte E-Mail wird in das Feld **Arbeitsnotizen** kopiert.
- 3.** Sie können die E-Mail-Aktion unverändert verwenden oder sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Aktualisieren Sie eine Anforderung aus einer eingehenden E-Mail

Anforderungen können automatisch anhand der Informationen in eingehenden E-Mail-Antworten aktualisiert werden, solange die Funktionalität auf dem Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung aktiviert wurde. Die E-Mails müssen auch an eine Mailbox gesendet werden, die durch Kriterien in der entsprechenden Aktion bei eingehender E-Mail definiert ist.

Prozedur

- 1.** Navigieren zu **Alle > Systemrichtlinie > E-Mail > Eingehende Aktionen** an.
- 2.** Navigieren Sie zur Aktion bei eingehender E-Mail mit der Bezeichnung **[application name] Anforderung aktualisieren** und klicken Sie auf ihren **Namen**.
Der Datensatz „Aktion bei eingehender E-Mail aktualisieren“ wird geöffnet und zeigt die Standardbedingungen an, die die Aktion bei eingehender E-Mail auslösen.

Wenn eine E-Mail-Antwort in der E-Mail-Liste empfangen wird, die durch die Kriterien in der E-Mail-Aktion definiert wurde, wird die zugehörige Anforderung geöffnet und die Aktualisierungsinformationen werden zum Feld **Arbeitsnotizen** hinzugefügt.
- 3.** Sie können die E-Mail-Aktion unverändert verwenden oder sie an die Anforderungen Ihrer Organisation anpassen.

Anforderungsstatus

Service Management-Anforderungen folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Status, die im Feld **Status** des Anforderungsdatensatzes angezeigt werden.

Die angezeigten Anforderungsstatus hängen von der SM-Anwendung ab, wie in der Tabelle angegeben.

Hinweis:

Die zugehörigen Listen namens **Status** Das Feld im Anforderungsdatensatz ist immer schreibgeschützt.

Service Management – Anforderungsstatus

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Anforderungsinitiator fügt Informationen über die auszuführende Arbeit hinzu.
Auf Qualifizierung wartend	Der Initiator beschreibt die Anforderung vollständig, und der Qualifizierer kann die Anforderung bearbeiten. Dieser Status ist nur für die folgenden SM-Anwendungen gültig: • Field Service Management
Qualifiziert	Die Anforderung ist vollständig qualifiziert. Dies bedeutet, dass alle technischen Informationen zum Abschließen der Anforderungsaufgaben hinzugefügt wurden, die Arbeit jedoch noch nicht begonnen hat. Dieser Status ist nur für die folgenden SM-Anwendungen gültig: • Field Service Management
Warte auf Genehmigung	Wenn die Informationen vollständig genug sind, um von einem Genehmiger geprüft zu werden, wird die Anforderung als „Für Freigabe bereit“ gekennzeichnet. Dieser Status ist nur für die Anwendung Facility Service Management gültig.
Genehmigt	Der entsprechende Genehmiger genehmigt die Anforderung. Dieser Status ist nur für die Anwendung Facility Service Management gültig.
In Bearbeitung	Die Arbeit hat begonnen.
Abgeschlossen	Die Anforderung wurde wie spezifiziert abgeschlossen.
Geschlossen – unvollständig	Die Anforderung konnte nicht wie spezifiziert abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderung wurde abgebrochen.

Zusätzlich zu **Status** Feld werden die verschiedenen status der Anforderungsaufgabe auch visuell am oberen Rand jedes Aufgabendatensatzes mit dem Prozess-Flow-Formatierer angezeigt.

Hinweis:

Wenn die Option **Statusflüsse sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm nicht ausgewählt ist, wird der Process Flow Formatter entfernt. Wenn Sie den Anforderungs- und Aufgabentabellen Status hinzugefügt haben, sind diese Status im Anforderungsformular sichtbar.

Anforderungsgenehmigungen

Das Genehmigen einer Anforderung in einer SM-Anwendung bedeutet, dass die Anforderung für die Aufgabenerstellung und -zuweisung bereit ist.

Wenn eine Anforderung an einen Benutzer mit der Rolle [SM application]_approver_user gesendet wird, hat der Genehmiger mehrere Möglichkeiten. Wenn Sie auf dem Anwendungskonfigurationsbildschirm die Option **Für neue Anforderungen ist eine Genehmigung erforderlich** auswählen, wird eine neu erstellte Anforderung automatisch in den Status **Warte auf Genehmigung** verschoben. Andernfalls wird die Anforderung in den nächsten konfigurierten Status verschoben.

Anforderungsgenehmigungsstatus

Genehmigungswahl	Beschreibung
Genehmigt	Die Anforderung wurde genehmigt.
Abgelehnt	Die Anforderung ist nicht qualifiziert und wird in den Status „Abgebrochen“ verschoben. Außerdem wird der Anforderung die folgende Arbeitsnotiz hinzugefügt: Die Anforderung [SM application] wird abgelehnt.
Weitere Informationen erforderlich	Die Anforderung enthält nicht genügend Informationen. Sie wird in den Status Entwurf zurückgesetzt und die folgende Arbeitsnotiz wird der Anforderung hinzugefügt: Die Anforderung [SM application] benötigt weitere Informationen für die weitere Genehmigung.
Duplikat	Die Anforderung ist nicht mehr erforderlich, da eine andere Anforderung die Arbeit bereits ausgeführt hat. Die Anforderung wird in den Status Abgebrochen verschoben und die folgende Arbeitsnotiz wird der Anforderung hinzugefügt: Dies ist eine Duplikat-Anforderung [SM application].

Methoden für die Agentenzuweisung

Abhängig von Ihren Einstellungen im Konfigurationsbildschirm der SM-Anwendung können Sie Agenten (Mitarbeiter) manuell oder automatisch zuweisen.

Außendienstmitarbeiter aktiven Anforderungen manuell zuweisen

Verwenden Sie dieses Verfahren, um Außendienstmitarbeiter aktiven Anforderungen in Service Management-Anwendungen (SM) zuzuweisen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu einem der folgenden Module:

- **[SM-Anwendung] > Offen – nicht zugewiesen** Für eine Liste von Anforderungen, denen niemand zugewiesen ist.
- **[SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen** Für eine Liste aller offenen Anforderungen, unabhängig von ihrer aktuellen Zuweisung.

2. Öffnen Sie die Anforderung, die Sie zuweisen möchten.

3. Geben Sie in das Feld **Zuweisungsgruppe** die Gruppe ein, die diesen Anforderungstyp bearbeitet. Wenn keine Gruppen verfügbar sind, lassen Sie dieses Feld leer. Um nach der Zuweisungsgruppe zu suchen, klicken Sie auf das Referenzsuchsymbol () Neben **Zuweisungsgruppe** Feld.

Hinweis:

Sie müssen keine Zuweisungsgruppe auswählen. Allerdings werden durch Auswahl einer Gruppe die Benutzer beschränkt, denen Sie die Anforderung zuweisen können.

4. Geben Sie in das Feld **Zugewiesen an** den Außendienstmitarbeiter ein, der diese Anforderung bearbeiten soll.

Um nach einem Service Desk-Mitarbeiter zu suchen, klicken Sie auf das Suchsymbol () Neben **Zugewiesen an** Feld.

Hinweis:

Wenn eine Gruppe ausgewählt wurde, sind die Benutzer in den Suchergebnissen auf die Benutzer aus der **Zuweisungsgruppe** beschränkt.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Sofern E-Mail-Benachrichtigungen für die Instanz eingerichtet wurden, wird automatisch eine E-Mail-Benachrichtigung an den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter gesendet.

Automatische Agentenzuweisung

Wenn die automatische Zuweisung aktiviert ist und eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, wird der Aufgabe automatisch ein entsprechender Agent zugewiesen und die Aufgabe auf den Status **Zugewiesen** gesetzt. Wenn die Aufgabe nicht automatisch zugewiesen werden kann, muss ein Benutzer mit der Dispatcher-Rolle die Werte im Anforderungs- oder Aufgabenformular anpassen und dann den Datensatz speichern.

Die automatische Zuweisungsfunktion kann abhängig von den Konfigurationseinstellungen der Service Management-Anwendung (SM) für Anforderungen oder Aufgaben aktiviert werden:

- Wenn die Option *Anforderungen über automatische Zuweisung zugewiesen* aktiviert ist, werden Anforderungen automatisch zugewiesen.
- Wenn die Option *Aufgaben über automatische Zuweisung zugewiesen* aktiviert ist, werden die Aufgaben in einer Anforderung automatisch zugewiesen.

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Bewertungskriterien

Anhand bewertungsbasierter Methoden wie Standort, Fähigkeiten und Zeitzonen können Außendienstmitarbeiter entsprechend den Konfigurationseinstellungen und optionalen Eigenschaften automatisch zugewiesen werden. Anhand der berechneten Bewertungen werden die besten Außendienstmitarbeiter zur Durchführung der Aufgabe ermittelt.

Im Konfigurationsbildschirm der Anwendung kann eine beliebige Kombination bewertungsbasierter Methoden aktiviert werden.

Beim Erstellen einer Aufgabe wird eine Bewertung für jeden Typ der aktivierten Auswahlkriterien für alle verfügbaren Außendienstmitarbeiter berechnet. Der Außendienstmitarbeiter, dessen durchschnittliche Bewertung am höchsten ist, wird bei der automatischen Zuweisung berücksichtigt. Die Einstellungen für die Gewichtungseigenschaften für die automatische Zuweisung, gefunden in **[SM-Anwendung] > Administration > Eigenschaften**, sind in den Bewertungsberechnungen enthalten.

Mit diesen Werten können Sie Prioritäten für die Auswahlkriterien für die automatische Zuweisung festlegen, die für Ihre Organisation wichtiger sind. Die Prioritätswerte sollten [1, 10] sein, und sie werden anhand eines Faktors zwischen 1 und 0 berechnet. Das heißt, 10 ist der Faktor 1, 5 ist der Faktor 0,5 und so weiter. Ein Beispiel dafür, wie sich die Gewichtungseigenschaften auf die Bewertungen der Außendienstmitarbeiter auswirken, finden Sie unter [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe des Standorts

Außendienstmitarbeiter können basierend auf dem in ihrem Benutzerdatensatz festgelegten Standort und dem Standort der Aufgaben automatisch zugewiesen werden.

Die automatische Zuweisung nach Standort kann in einer [aufgaben- oder anforderungsorientierten Verarbeitungsumgebung](#) durchgeführt werden, wenn die Konfiguration **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** aktiviert ist.

Beim Erstellen einer Aufgabe werden die Standorte der Außendienstmitarbeiter mit den folgenden Bereichen verglichen, um eine Standortbewertung für jeden Außendienstmitarbeiter zu ermitteln.

Berechnung der Standortbewertung

Entfernung (km) vom Außendienstmitarbeiter zur Aufgabe	Bewertung
0–0,1	1
0,11–0,5	0,9
0,51–5	0,7
5,1–10	0,5
10,1–20	0,4
20,1–30	0,3
30,1–40	0,2
40,1–100	0,1
>100	0

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, wird der Außendienstmitarbeiter, der dem Aufgabenstandort am nächsten ist, für die Aufgabe berücksichtigt. Wenn die Anwendung so konfiguriert ist, dass nur der Standort berücksichtigt wird, wird der Aufgabe automatisch der nächstgelegene Außendienstmitarbeiter zugewiesen.

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Fähigkeiten, Zeitzone oder Zeitplan, werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch der Aufgabe zugewiesen. Details siehe [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Fähigkeiten

Außendienstmitarbeiter können basierend auf ihren und den zur Ausführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten automatisch zugewiesen werden. Weisen Sie einem Service Desk-Mitarbeiter-Anwenderdatensatz mit Kompetenzen zu **Kompetenzen > Anwenderan**.

Die automatische Zuweisung nach Fähigkeiten kann entweder in einer [aufgaben- oder anforderungsorientierten Verarbeitungsumgebung](#) durchgeführt werden, wenn die Konfigurationsoption **Für die automatische Auswahl von Agenten für Aufgaben müssen Fähigkeiten von Agenten vorhanden sein** für die Anwendung auf **alle** oder **einige** festgelegt werden muss.

Wenn eine Aufgabe, die Fähigkeiten erfordert, qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden die Fähigkeiten jedes Außendienstmitarbeiters mit

den zur Ausführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten verglichen, und eine Bewertung wird basierend auf der Konfigurationsoption für Fähigkeiten berechnet. Wenn die Option auf **einige** festgelegt ist, wird der Außendienstmitarbeiter mit der besten Übereinstimmung der Fähigkeiten der Aufgabe automatisch zugewiesen. Wenn die Option auf **alle** festgelegt ist, werden nur Außendienstmitarbeiter berücksichtigt, die alle erforderlichen Fähigkeiten besitzen. Wenn keine Außendienstmitarbeiter alle Fähigkeiten besitzen, die zur Ausführung der Aufgabe erforderlich sind, wird kein Servicemitarbeiter automatisch zugewiesen.

Die Fähigkeitsbewertung für einen Außendienstmitarbeiter wird wie folgt berechnet:

$\text{Skills_agent} / \text{Skills_task}$

Wobei:

- **Skills_agent** die Anzahl der Fähigkeiten des Außendienstmitarbeiters ist, die den für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten entsprechen.
- **Skills_task** die Gesamtanzahl der für die Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten ist.

Wenn eine Aufgabe beispielsweise vier Fähigkeiten erfordert und Außendienstmitarbeiter A drei davon und Außendienstmitarbeiter B zwei davon besitzt, dann ist die:

- Fähigkeitsbewertung von Außendienstmitarbeiter A = $3/4$ oder 0,75
- Fähigkeitsbewertung von Außendienstmitarbeiter B = $2/4$ oder 0,5

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Standort oder Zeitzone, dann werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch für die Aufgabe ausgewählt. Details finden Sie unter [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitzonen

Außendienstmitarbeiter können basierend auf der in ihrem Benutzerdatensatz festgelegten Zeitzone und der Zeitzone der Aufgaben automatisch zugewiesen werden.

Die automatische Zuweisung nach Zeitzone kann entweder in einer [aufgaben- oder anforderungsorientierten Verarbeitungsumgebung](#) ausgeführt werden, wenn die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird die Zeitzone für Aufgaben berücksichtigt** für die Anwendung aktiviert sein muss.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden Außendienstmitarbeiter in der Zeitzone, die der Zeitzone der Aufgabe am nächsten liegt, für die Aufgabe berücksichtigt. Wenn die Anwendung so konfiguriert ist, dass nur die Zeitzone berücksichtigt wird, wird automatisch ein Außendienstmitarbeiter in derselben Zeitzone der Aufgabe zugewiesen.

Hinweis:

Es ist wichtig, dass die Zeitzonen für den Außendienstmitarbeiter und die Aufgabe korrekt festgelegt sind.

Beim Erstellen einer Aufgabe werden die Außendienstmitarbeiter basierend auf den Zeitzonen von Aufgabe und Außendienstmitarbeiter anhand der folgenden Formel bewertet:

$$1 - [\text{abs}(\text{Task_tz} - \text{Agent_tz}) \div 12]$$

Wobei:

- `abs` die mathematische Funktion ist, um den absoluten Wert zu berechnen.
- `Task_tz` der Versatz zwischen der Zeitzone der Aufgabe und GMT ist.
- `Agent_tz` der Versatz zwischen der Zeitzone des Außendienstmitarbeiters und GMT ist.

Beispielsweise wird eine Aufgabe in New York City (GMT-4) erstellt, und zwei Außendienstmitarbeiter stehen zur Verfügung, um die Aufgabe auszuführen, einer in Los Angeles (GMT-7) und einer in Paris, Frankreich (GMT + 1).

Die Bewertung des Außendienstmitarbeiters in Los Angeles wird wie folgt berechnet:

$$1 - \text{abs}((-4) - (-7)) \div 12 \text{ oder } 0,75$$

Die Bewertung des Außendienstmitarbeiters in Paris wird wie folgt berechnet:

$$1 - \text{abs}((-4) - (+1)) \div 12 \text{ oder } 0,58$$

Wenn die automatische Zuweisung der Aufgabe nur auf der Zeitzone basiert, wird die Aufgabe dem Außendienstmitarbeiter aus Los Angeles zugewiesen.

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Fähigkeiten oder Standort, dann werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch für die Aufgabe ausgewählt. Details siehe [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe zeitbasierter Kriterien

Anhand zeitbasierter Methoden wie Zeitplänen und Prioritätszuweisungen können Außendienstmitarbeiter entsprechend den Konfigurationseinstellungen und optionalen Eigenschaften automatisch zugewiesen werden. Anhand der berechneten Bewertungen werden die besten Außendienstmitarbeiter zur Durchführung der Aufgabe ermittelt.

Im Konfigurationsbildschirm der Anwendung kann eine beliebige Kombination zeitbasierter Methoden aktiviert werden.

Beim Erstellen einer Aufgabe werden der Zeitplan des Außendienstmitarbeiters und die auszuführende Aufgabe mit bewertungsbasierten Kriterien kombiniert, um einen Außendienstmitarbeiter automatisch zuzuweisen.

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitplänen

Außendienstmitarbeiter können basierend auf Mitarbeiter- und Aufgabenzeitplänen automatisch zugewiesen werden.

Die automatische Zuweisung nach Zeitplan kann nur in einer [aufgabenorientierten Verarbeitungsumgebung](#) ausgeführt werden, und die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeitpläne berücksichtigt** muss für die Anwendung aktiviert sein. Wenn diese Option deaktiviert ist, werden nur die [Mitarbeiterbewertungen](#) für die automatische Zuweisung verwendet.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden Außendienstmitarbeiter-Bewertungen ausgewertet und die Zeitpläne der qualifizierten Außendienstmitarbeiter mit dem Zeitplan der Aufgabe verglichen, um den Außendienstmitarbeiter mit dem am besten passenden Zeitplan zu ermitteln.

Hinweis:

Wenn die Aufgabe bestimmte Zeiteinträge in den Feldern **Fensterstart** und **Fensterende** enthält und kein Zeitplan eines Außendienstmitarbeiters in dieses Aufgabenfenster fällt, werden keine Außendienstmitarbeiter zugewiesen. Wenn der Kunde wünscht, dass eine Aufgabe zu oder nahe an einem bestimmten Zeitpunkt ausgeführt wird, sollte die Zeit in **Fensterstart** so genau wie möglich auf diese Zeit festgelegt werden. Beispielsweise sind die Felder **Fensterstart** und **Fensterende** auf 13:00 Uhr bzw. 20:00 Uhr festgelegt. Der Kunde bevorzugt den Beginn der Arbeit um 16:00 Uhr. Es ist möglich, dass ein Außendienstmitarbeiter bereits um 13:00 Uhr mit der Erledigung der Aufgabe beginnt. Wenn Sie also den **Fensterstart** näher an 16:00 Uhr festlegen, können Sie sicherstellen, dass die Arbeit entsprechend dem Kundenwunsch ausgeführt wird.

Wenn in der Anwendung auch andere Auswahlkriterien konfiguriert sind, z. B. Fähigkeiten oder Zeitzone, dann werden die Bewertungen aller Auswahlkriterien gemittelt, und der Außendienstmitarbeiter mit der höchsten Gesamtbewertung wird automatisch für die Aufgabe ausgewählt. Details siehe [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien](#).

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Prioritätszuweisungen

Mit der Funktion für die Prioritätszuweisung können Sie die automatische Zuweisung so konfigurieren, dass Außendienstmitarbeiter für die Ausführung von Aufgaben oder die Bereitstellung von Services rund um die Uhr zugewiesen werden können. Die Prioritätszuweisung wird ausgelöst, wenn die Priorität einer Aufgabe mit der auf der Konfigurationsseite der Anwendung festgelegten Priorität übereinstimmt.

Die Prioritätszuweisung kann mit Standort- und Fähigkeitseinstellungen verwendet werden. Sie kann jedoch auch unabhängig davon eingesetzt werden.

Sie müssen die folgenden Konfigurationsoptionen für die Anwendung festlegen, um die Prioritätszuweisung zu verwenden.

Konfigurationsoptionen für die automatische Prioritätszuweisung

Feld	Beschreibung
Prozesslebenszyklus	Auf aufgabenorientiert (untergeordnete Aufgaben erforderlich) festgelegt.
Zuweisungsmethode für Aufgaben	Auf Automatische Zuweisung festgelegt.
Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeipläne berücksichtigt	Aktiviert.
Prioritätszuweisung aktivieren	Aktiviert.
Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus	Wählen Sie eine oder mehrere Prioritäten aus.

Nur Aufgaben mit der ausgewählten Priorität oder den Prioritäten lösen die automatische Zuweisung basierend auf der Prioritätszuweisung aus.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist und die Priorität der Aufgabe mit einer für die Anwendung ausgewählten Priorität übereinstimmt, wird der Außendienstmitarbeiter, der dem Zeitplan der Aufgabe am besten entspricht, automatisch zugewiesen. Wenn die Standort- und Fähigkeitsoptionen aktiviert sind, werden Außendienstmitarbeiter zuerst anhand ihrer physischen Nähe zum Standort der Aufgabe und dann anhand der Übereinstimmung ihrer Fähigkeiten mit den zur Durchführung der Aufgabe erforderlichen Fähigkeiten bewertet. Der Außendienstmitarbeiter, dessen Standort, Verfügbarkeit und Fähigkeiten den Anforderungen der Aufgabe am besten entsprechen, wird automatisch zugewiesen.

Wenn eine Aufgabe eine Priorität hat, die einer Priorität in der Prioritätsnachschatlageliste entspricht, werden die Standortbewertung und die Zeitzonebewertung ignoriert, selbst wenn sie aktiviert wurden.

Wenn die Priorität einer Aufgabe mit einer Priorität übereinstimmt, die in der Option **Wählen Sie die Prioritäten für die Prioritätszuweisung aus** ausgewählt wurde, und keine Außendienstmitarbeiter in der Zuweisungsgruppe für die automatische Zuweisung verfügbar sind, wird die Aufgabe dem Gruppenmanager zugewiesen, unabhängig davon, ob der Manager verfügbar ist. Es liegt in der Verantwortung des Managers, einen Außendienstmitarbeiter für die Ausführung der Aufgabe zu finden.

i Hinweis:

Wenn sich kein Außendienstmitarbeiter in derselben Zeitzone befindet wie die Aufgabe, schlägt die Prioritätszuweisung fehl.

Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe mehrerer Auswahlkriterien

Im einfachsten Fall umfasst die automatische Zuweisung das Identifizieren einer Reihe von Auswahlkriterien und das automatische Zuweisen der Aufgabe zu dem Außendienstmitarbeiter, der die Kriterien am besten erfüllt. Sie können jedoch mehrere Kriteriensätze auswählen, einschließlich bewertungsbasierter und zeitbasierter Kriterien.

Wenn eine Aufgabe qualifiziert oder als **Zur Bearbeitung freigeben** gekennzeichnet ist, werden folgende Bewertungen durchgeführt:

1. Die Bewertungen eines Außendienstmitarbeiters werden berechnet. Wenn die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeitpläne berücksichtigt** für die Anwendung deaktiviert ist, werden ausschließlich die Bewertungen eines Außendienstmitarbeiters zur automatischen Zuweisung verwendet.

Weitere Informationen zur Berechnung der Bewertungen finden Sie unter:

- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe des Standorts](#)
- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Fähigkeiten](#)
- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitzonen](#)

2. Wenn die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten werden Agenten- und Aufgabenzeitpläne berücksichtigt** aktiviert ist, werden die Zeitpläne der Außendienstmitarbeiter, deren Bewertungen für die automatische Zuweisung akzeptabel sind, mit dem Zeitplan der Aufgabe verglichen, und der Außendienstmitarbeiter mit der besten Übereinstimmung wird automatisch zugewiesen. Weitere Informationen zu zeitbasierten Methoden zum automatischen Zuweisen von Außendienstmitarbeitern finden Sie unter:

- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Zeitplänen](#)
- [Automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern mithilfe von Prioritätszuweisungen](#)

Die automatische Zuweisung basiert auf der folgenden Berechnung:

$$(\text{Kriterium}_1\text{-Bewertung} \times \text{Kriterium}_1\text{-Gewichtung}) + (\text{Kriterium}_2\text{-Bewertung} \times \text{Kriterium}_2\text{-Gewichtung}) + (\text{Kriterium}_3\text{-Bewertung} \times \text{Kriterium}_3\text{-Gewichtung}) / \text{Anzahl der verwendeten Kriteriumtypen}$$

Wobei:

- Anzahl der verwendeten Kriteriumtypen = 1, 2 oder 3, abhängig von den verwendeten Einstellungen für Standort, Fähigkeiten und Zeitzone.

In diesem Beispiel wird die automatische Zuweisung von Außendienstmitarbeitern basierend auf Standort und Fähigkeiten berechnet. Das Beispiel basiert auf folgenden Annahmen.

- Die Konfigurationsoption **Bei der automatischen Auswahl von Agenten wird deren Standort berücksichtigt** ist für die Anwendung aktiviert.
- Die Konfigurationsoption **Für die automatische Auswahl von Agenten für Aufgaben müssen Fähigkeiten von Agenten vorhanden sein** ist für die Anwendung aktiviert.
- Die Eigenschaft **Gewichtung der Fertigkeit** ist für die Anwendung auf 10 festgelegt.
- Die Eigenschaft **Standortgewichtung** ist für die Anwendung auf 5 festgelegt.
- Außendienstmitarbeiter A und B stehen zur Verfügung, um eine Aufgabe auszuführen, und die Aufgabe erfordert vier spezifische Fähigkeiten.
- Der Standort von Außendienstmitarbeiter A befindet sich 5 km vom Standort der Aufgabe entfernt. Außendienstmitarbeiter A besitzt drei der vier erforderlichen Fähigkeiten.
- Der Standort von Außendienstmitarbeiter B ist 0,25 km vom Standort der Aufgabe entfernt. Außendienstmitarbeiter B besitzt zwei der erforderlichen Fähigkeiten.

Die automatische Zuweisung der Außendienstmitarbeiter erfolgt anhand der folgenden Berechnung:

$$[(\text{Standortbewertung} \times \text{Standortgewichtung}) + (\text{Fähigkeitsbewertung} \times \text{Fähigkeitsgewichtung})] / 2$$

- Die automatische Zuweisungsberechnung für Außendienstmitarbeiter A lautet: $[(0,7 \times 0,5) + (0,75 \times 1)] / 2 = 0,55$
- Die automatische Zuordnungsberechnung für Außendienstmitarbeiter B lautet $[(0,9 \times 0,5) + (0,5 \times 1)] / 2 = 0,475$

In diesem Beispiel wird der Aufgabe automatisch Außendienstmitarbeiter A zugewiesen.

Zusammenarbeit bei Anforderungen

In eine Anforderung können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person sichtbar sind und eine Collaboration zwischen Ihnen ermöglichen. Für die Zusammenarbeit mit anderen Außendienstmitarbeitern können Sie Anmerkungen eingeben, die für die einreichende Person nicht sichtbar sind.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Alle [SM-Anwendung] Anforderungen** an.
2. Öffnen Sie die Anforderung, bei der Sie zusammenarbeiten möchten.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** (sichtbar für Kunden) die Anmerkungen ein, die die Person sehen soll, die die Anforderung gesendet hat.
Die einreichende Person kann die Anmerkungen in diesem Feld sehen und bei Bedarf weitere Anmerkungen hinzufügen. Aktualisieren Sie dieses Feld so häufig wie nötig, um mit der einreichenden Person zu korrespondieren.
4. Um mit anderen Außendienstmitarbeitern zu korrespondieren, geben Sie in das Feld **Arbeitsnotizen** Inhalte ein, die die einreichende Person nicht sehen soll.

Anforderungen schließen

Wenn Sie eine Anforderung schließen, können Sie Details hinzufügen, die die einreichende Person beachten soll.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle** > **[SM-Anwendung]** > **Mir zugewiesen** an.
2. Klicken Sie auf die Anforderungsnummer.
3. Geben Sie im Feld **Zusätzliche Anmerkungen** letzte Hinweise oder Anmerkungen ein.
4. Ändern Sie das Feld **Status** in den entsprechenden Abschlussstatus.
5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Geschlossene und abgeschlossene Anforderungen

Wenn die Option **Anforderungslebenszyklus** auf **anforderungsorientiert** festgelegt ist, kann der zugewiesene Außendienstmitarbeiter die Anforderung fertigstellen und schließen, sobald alle Aufgaben in der Anforderung ausgeführt wurden.

Die Schaltfläche **Schließen abgeschlossen** ist für den Außendienstmitarbeiter sichtbar, der der Anforderung zugewiesen ist. Der Außendienstmitarbeiter gibt Arbeitsnotizen ein, bevor er auf **Schließen abgeschlossen** klickt. Nach dem Klicken auf die Schaltfläche wird die offene Aufgabe automatisch abgeschlossen (falls zutreffend), und die Anforderung wechselt in den Status **Abgeschlossen**.

Hinweis:

Um alle geschlossenen Aufgaben anzuzeigen, navigieren Sie zu **Alle** > **Außendienst** > **Alle Arbeitsaufträge** und geben Sie ein **Schließen Sie Abgeschlossen** in **Status** Feld.

Anforderungsaufgabenmanagement

Eine Anforderung enthält eine oder mehrere Aufgaben. Mit diesen Aufgaben können Qualifizierer Aktivitäten definieren, die zum Abschließen einer Anforderung ausgeführt werden müssen.

Administratoren können mehrere Aufgaben für eine einzige Anforderung erstellen.

Wenn Sie eine Anforderung bei Bedarf in separate Aufgaben aufteilen, können Qualifizierer Folgendes tun:

- Verschiedenen Mitarbeitern unterschiedliche Aspekte einer Anforderung zuweisen.
- Weisen Sie Mitarbeitern Aufgaben zu, die unterschiedliche Kompetenzen haben oder sich an verschiedenen Standorten befinden.
- Aufgaben so planen, dass sie nacheinander oder gleichzeitig von verschiedenen Mitarbeitern ausgeführt werden.
- Weitere Aufgaben bei Bedarf planen, um die Anforderung abzuschließen.

Hinweis:

Wenn die Konfigurationsoption „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, können Sie Aufgaben bei Bedarf manuell hinzufügen. Wenn „Anforderungslebenszyklus ist anforderungsorientiert“ aktiviert ist, wird beim Erstellen des Anforderungsdatensatzes automatisch eine Aufgabe angelegt.

Konfigurationsübersicht

Richten Sie optional eine oder mehrere zusätzliche Konfigurationen für das Anforderungsaufgaben-Management ein:

- [Aufgabenfenster](#)

Legen Sie ein Aufgabenfenster fest, um den Zeitraum für die Ausführung der Aufgabe zu definieren, indem Sie das Start- und Enddatum angeben.

- [Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen](#)

Erstellen Sie Aufgabenvorlagen, um häufig wiederholte Aufgaben für mehrere Aufträge effizient zu verwalten. Durch die Wiederverwendung dieser Vorlagen in verschiedenen Anforderungsvorlagen sparen Sie Zeit und stellen Konsistenz sicher. Aufgabenvorlagen können auch in Arbeitsauftragsanforderungen verwendet werden, um allgemeine Informationen automatisch einzubeziehen, den Prozess zu optimieren und Fehler zu minimieren.

- [Anforderungsaufgaben klonen](#)

Klonen Sie eine vorhandene Aufgabe, um Zeit zu sparen und die Konsistenz zu gewährleisten, indem Administratoren Aufgaben schnell replizieren und gleichzeitig Fehler reduzieren und eine einfache Anpassung ermöglichen.

Zugehörige Informationen

[Standort einer Anforderung ändern](#)

[Anforderungsgenehmigungen](#)

[Zusammenarbeit bei Anforderungen](#)

[Anforderungen schließen](#)

Anforderungsaufgaben erstellen

Aufgaben werden zum Support von Anforderungen erstellt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: [SM-Anwendung] _admin oder [SM-Anwendung] _qualifiziert

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > [SM-Anwendung] > Bestellungen > Alle [SM-Anwendung]-Anforderungen** an.
2. Öffnen Sie die Anforderung, für die Sie Aufgaben erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf den zugehörigen Link **Aufgabe hinzufügen**.
Der Aufgabenbildschirm für die SM-Anwendung wird geöffnet.
4. Füllen Sie die Felder im Formular aus.

Hinweis:

Nicht alle Felder werden für alle SM-Anwendung angezeigt.

Felder für Anforderungsaufgaben

Feld	Beschreibung
Nummer	Automatisch erzeugte Identifikationsnummer für die Aufgabe.
Übergeordnet	Anforderung, der diese Aufgabe zugeordnet ist.
Geklont von	Datensatznummer der Aufgabe, aus der diese Aufgabe geklont wurde, falls vorhanden.

Feld	Beschreibung
Standort	Geografisches Gebiet, in dem die Arbeit ausgeführt werden muss. Der Standort ist entscheidend für die Ermittlung des Mitarbeiters, der der Aufgabe zugewiesen ist.
Vorlage	Vorlage zum Erstellen dieser Anforderung (optional). Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Vorlage aus. Das Feld Beschreibung wird mit der Beschreibung der ausgewählten Vorlage ausgefüllt.
Fähigkeiten	Fähigkeiten, die zur Ausführung dieser Aufgabe erforderlich sind. Dieses Feld wird entsprechend der Auswahl im Feld Betroffenes CI der zugehörigen Anforderung automatisch ausgefüllt. Wenn Sie das betroffene CI in der Anforderung ändern, fügt das System den bereits aufgeführten Fähigkeiten alle Fähigkeiten hinzu, die für das neue CI benötigt werden.
Status	Aktueller Status der Aufgabe, z. B. Akzeptiert Oder Abgeschlossen . ServiceNow erweitert den Status automatisch, wenn Anwender die Arbeit für jeden aufeinanderfolgenden Status abschließen.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, aus der ein einzelner juristischer Mitarbeiter ausgewählt wird, um die Aufgabe auszuführen. In der Nachschlageliste werden nur die Zuweisungsgruppen angezeigt, die dem ausgewählten Standort zugeordnet sind. Wenn Zuweisungsgruppe Feld ist leer, nach dem das System sucht A Gruppe, die das Gebiet abdeckt, das den Standort der Aufgabe enthält.
Zugewiesen an	Einzelne, aus der Zuweisungsgruppe ausgewählte Mitarbeiter, die die Aufgabe ausführen sollen. Wenn Sie Fähigkeiten angegeben und Mitarbeitern zugewiesen haben, werden in der Nachschlageliste des Feldes Zugewiesen an nur diejenigen Mitarbeiter der Zuweisungsgruppe angezeigt, die über alle erforderlichen Fähigkeiten verfügen. Wenn keine genaue Übereinstimmung der Fähigkeiten gefunden wird, zeigt die Nachschlageliste alle Mitglieder der Zuweisungsgruppe an. i Hinweis: Wenn Statusflüsse deaktiviert sind, ist dieses Feld nicht obligatorisch.
Kurzbeschreibung	Kurze Erläuterung der Aufgabe.
Beschreibung	Genaue technische Beschreibung der auszuführenden Arbeitseinheit. Qualifizierer sollten so viele Details des Problems wie möglich angeben, um in späteren Phasen der Anforderung eine zusätzliche Kommunikation mit dem Anrufer zu vermeiden.
Arbeitsnotizen	Informationen über die Aufgabe für jeden einzelnen Status. Arbeitsnotizen sind für Kunden nicht sichtbar.

i Hinweis:

Der Workflow wird oben im Formular angezeigt, wobei die abgeschlossenen Status grün dargestellt werden.

Status von Anforderungsaufgaben

Wie Anforderungen folgen die zugehörigen Anforderungsaufgaben einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von Zuständen, die im Feld **Status** im Aufgabendatensatz angezeigt werden.

Welche Status von Anforderungsaufgaben angezeigt werden, hängt von der SM-Anwendung ab (siehe die folgende Tabelle).

i Hinweis:

Die zugehörigen Listen namens **Status** Das Feld im Anforderungsaufgabendatensatz ist immer schreibgeschützt.

Status von Service Management-Anforderungsaufgaben

Status	Beschreibung
Entwurf	Der Qualifizierer hat die Arbeit noch nicht endgültig beschrieben.
Ausstehend	Die Anforderungsaufgabe kann zugewiesen werden. Abhängig von der SM-Anwendung kann dieses Statuslabel erweitert werden, z. Zuteilung ausstehend oder Ausstehender Change . Der Status der übergeordneten Anforderung kann sich in Qualifiziert ändern, wenn sich alle zugeordneten Aufgaben im Status Zuteilung ausstehend oder in einem späteren Status befinden.
Zugewiesen	Die Anforderungsaufgabe wartet auf Abnahme durch den zugewiesenen Außendienstmitarbeiter.
Akzeptiert	Der Außendienstmitarbeiter akzeptiert die Anforderungsaufgabe, und die Aufgabe kann ausgeführt werden.
In Bearbeitung	Die Arbeit an der Anforderungsaufgabe hat begonnen. Wenn sich keine zugeordneten Aufgaben im Status Entwurf befinden, ändert sich der Status der übergeordneten Anforderung in In Bearbeitung .
Geschlossen – vollständig	Die Anforderungsaufgabe wurde entsprechend der Spezifikation abgeschlossen.
Geschlossen – unvollständig	Die Anforderungsaufgabe konnte nicht wie angegeben abgeschlossen werden.
Abgebrochen	Die Anforderungsaufgabe wurde abgebrochen.

Außer im Feld **Status** werden die verschiedenen Status von Anforderungsaufgaben auch am Anfang jedes Aufgabendatensatzes mit dem Process Flow Formatter visuell angezeigt.

i Hinweis:

Wenn die Option **Statusflüsse sind aktiviert** im Konfigurationsbildschirm nicht ausgewählt ist, wird der Process Flow Formatter entfernt.

Aufgabenfenster

Ein Aufgabenfenster ist der Zeitraum zwischen Start- und Endzeit, in dem eine Aufgabe ausgeführt wird.

Aufgabenfenster können flexibel oder fest sein , Und werden von den Funktionen zur Routenoptimierung und automatischen Versand bei der Bestimmung des täglichen Zeitplans von Mitarbeitern verwendet. Ein flexibles Fenster hat eine Start- und Endzeit, die die Anwendung versucht, beim automatischen Versand oder Weiterleiten einer Aufgabe zu berücksichtigen. Das System kann bei Bedarf ein flexibles Aufgabenfenster neu planen, damit es in den Zeitplan eines Mitarbeiters passt. Ein festes Aufgabenfenster kann nicht neu geplant werden. Wenn der Auto-Router, der die Aufgabenrouten optimiert, oder die automatische Einsatzplanung die Aufgabe nicht für den Zeitraum des festen Fensters planen können, wird diese Aufgabe überhaupt nicht geplant. Das für ein Fenster

konfigurierte Zeitintervall darf nicht kürzer sein als die Zeit, die zur Ausführung der Aufgabe benötigt wird.

Weitere Informationen zum Erstellen von Arbeitsauftragsaufgaben finden Sie unter .

Weitere Informationen zu Start- und Enddaten der Arbeitsauftragsaufgabe finden Sie unter .

Erstellen Sie eine Aufgabenvorlage für allgemeine Aufgabenanforderungen

Wenn Sie Aufgaben haben, die häufig über mehrere Aufträge hinweg wiederholt werden, können Sie eine Aufgabenvorlage in mehreren Anforderungsvorlagen erstellen und wiederverwenden. Sie können es auch für eine Arbeitsauftragsanforderung verwenden, um allgemeine und wiederholbare Informationen in eine Anforderung abzurufen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `wm_admin`

Erstellen Sie eine Anforderungsvorlage und eine zugehörige Aufgabenvorlage mit den Informationen, die Sie wiederverwenden möchten.

Hinweis:

Checklistenvorlagen sind eine Möglichkeit, eine Checkliste mit auszuführenden Aufgaben auszufüllen. Prüflistenvorlagen werden für eine Arbeitsauftragsanforderung oder eine Arbeitsauftragsaufgabe erstellt. Nach dem Erstellen können sie als Vorlage gespeichert und wiederverwendet werden.

Wenn Sie nachfolgende Anforderungsvorlagen erstellen, können Sie die Aufgabenvorlage aus dem Feld **Aufgabenvorlage** auswählen und die Datei speichern.

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Arbeitsauftrag beschreibt die gesamte Anforderung oder den gesamten Prozess. Eine Arbeitsauftragsaufgabe sind die detaillierten Schritte für den übergeordneten Arbeitsauftrag. Jeder Arbeitsauftrag benötigt mindestens eine Arbeitsauftragsaufgabe, um einem bestimmten Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen zu werden, um diesen Schritt abzuschließen. Jede Arbeitsauftragsaufgabe muss einen übergeordneten Arbeitsauftrag haben, um die Anforderung nachzuverfolgen.

Manchmal werden Arbeitsaufträge mit demselben Zweck geöffnet, und diese Arbeitsaufträge sollten ähnliche Flows und ähnliche Arbeitsauftragsaufgaben haben. Eine Arbeitsauftragsvorlage kann verwendet werden, um einige Felder im Arbeitsauftrag auszufüllen und Arbeitsauftragsaufgaben zu erstellen.

Der Unterschied zwischen einer Arbeitsauftragsvorlage und einer Aufgabenvorlage besteht darin, dass Sie keine Aufgabenvorlage allein erstellen können, sie muss Teil der Arbeitsauftragsvorlage sein. Das Erstellen einer Aufgabenvorlage ist ein Schritt zum Erstellen einer Arbeitsauftragsvorlage, da Sie Aufgaben und Aufgabenvorlagen für einen Arbeitsauftrag oder eine Arbeitsauftragsvorlage definieren können.

Bei Anforderungsaufgaben sind keine Arbeitsauftragsaufgaben erforderlich, sie können jedoch verwendet werden. Mit dem Anforderungsaufgabenmanagement können Sie eine Anforderung in mehrere Aufgaben aufteilen. In diesem Dokument „Aufgabenvorlage für allgemeine Anforderungsaufgaben erstellen“ wird beschrieben, wie Sie die Arbeitsauftragsaufgabenvorlagen verwenden können, um sie auf allgemeine oder wiederholte Anforderungen anzuwenden, die Sie möglicherweise haben.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Außendienst > Katalog Und Wissen > Arbeitsauftragsvorlagen** an.
2. Wählen Sie Aus **Neu** Und geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsvorlage“

Feld	Beschreibung
Name	Ein beschreibender Name für die Arbeitsauftragsvorlage.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung der Vorlage.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung der Vorlage.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftrags-Anforderungsformular gespeichert wurde.

3. Wählen Sie **Aufgabe hinzufügen** aus.

4. Wählen Sie Aus **Aufgabenvorlage Kopieren** Um eine zuvor erstellte Vorlage zu verwenden, oder geben Sie die folgenden Informationen ein.

Formular „Arbeitsauftragsaufgabenvorlage“

Feld	Beschreibung
Aufgabentyp	Der Typ der Aufgabe, die angefordert wird.
Name	Beschreibender Name der Aufgabe.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung der Aufgabe.
Teile und Quantität	Welche Teile und wie viele sind zum Abschließen der Aufgabe erforderlich.
Versandgruppe	Die Versandgruppe, der die Aufgabe zugewiesen werden soll.
Abhängig von	Gibt an, ob die Aufgabe von einer anderen Aufgabe abhängt. Wenn Sie beispielsweise über zwei Aufgaben verfügen, können Sie Aufgabe 2 davon abhängig machen, dass Aufgabe 1 abgeschlossen wird, bevor Aufgabe 2 begonnen werden kann.
Prüflistenvorlage	Eine Prüflistenvorlage, die aus dem Arbeitsauftrags-Anforderungsformular gespeichert wurde.
Arbeitstyp	Die Art der Arbeit, die während der Aufgabe ausgeführt wird.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Anforderungsaufgaben klonen

Vorhandene Aufgaben können geklont werden, um Aufgaben mit denselben ausgefüllten Feldern zu erstellen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: admin, ITIL, creator oder catalog_admin

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Beim Klonen werden die folgenden Informationen von der Quellaufgabe kopiert:

- Übergeordnete Anforderungsreferenz
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Zuweisungsgruppe
- Standort
- Erforderliche Fähigkeiten

Prozedur

Öffnen Sie die Anforderungsaufgabe, und wählen Sie **Task duplizieren** unter **Zugehörige Links** aus. Die Anwendung erstellt eine Aufgabe im Status **Entwurf**. Das Feld **Arbeitsnotizen** enthält die Nummer der ursprünglichen Aufgabe und einen Text, der angibt, dass die Aufgabe geklont wurde.

Anforderungsmanagement Platform Analytics-Lösungen

Platform Analytics-Lösungen enthalten vorkonfigurierte Dashboards. Diese Dashboards enthalten Visualisierungen handlungsrelevanter Daten, mit denen Sie Ihre Geschäftsprozesse und -praktiken optimieren können.

Platform Analytics Datenvisualisierungen verwenden Performance Analytics *Indikator* Daten, die Ihnen Daten im Zeitverlauf anzeigen, damit Sie Ihre Geschäftsprozesse analysieren und Verbesserungsbereiche identifizieren können. Mit Platform Analytics-Lösungen können Sie mit einem minimalen Setup den Mehrwert von Performance Analytics für Ihre Anwendung nutzen. Sie können auch jederzeit eigene Objekte erstellen.

Platform Analytics-Lösungen sind sowohl für Anforderungen als auch für die Verwaltung angeforderter Elemente verfügbar. Um eine Lösung für zu aktivieren Anforderungsmanagement, kann ein Administrator zu navigieren **Performance Analytics > Geführtes Setup** an. Klicken Sie auf **Erste Schritte**, und scrollen Sie dann zum Abschnitt für Anforderungsmanagement. Wählen Sie entweder das geführte Setup „Anforderungen“ oder „angeforderte Elemente“ aus. Sie können beide geführten Setups in jeder Reihenfolge verfolgen. Das Guided Setup führt Sie durch den Setup- und Konfigurationsprozess.

Inaktive Dashboards

Einige Dashboards in diesem Inhaltspaket sind bei der Installation inaktiv. Konfiguration abschließen und ausführen *Datensammlungsaufträge* Bevor Sie diese Dashboards aktivieren. Sie können Dashboards in den Dashboard-Eigenschaften aktivieren, auf die über das Kontextmenü zugegriffen werden kann. Sie müssen dem Dashboard einen Besitzer zuweisen, um es zu aktivieren.

Zugehörige Informationen

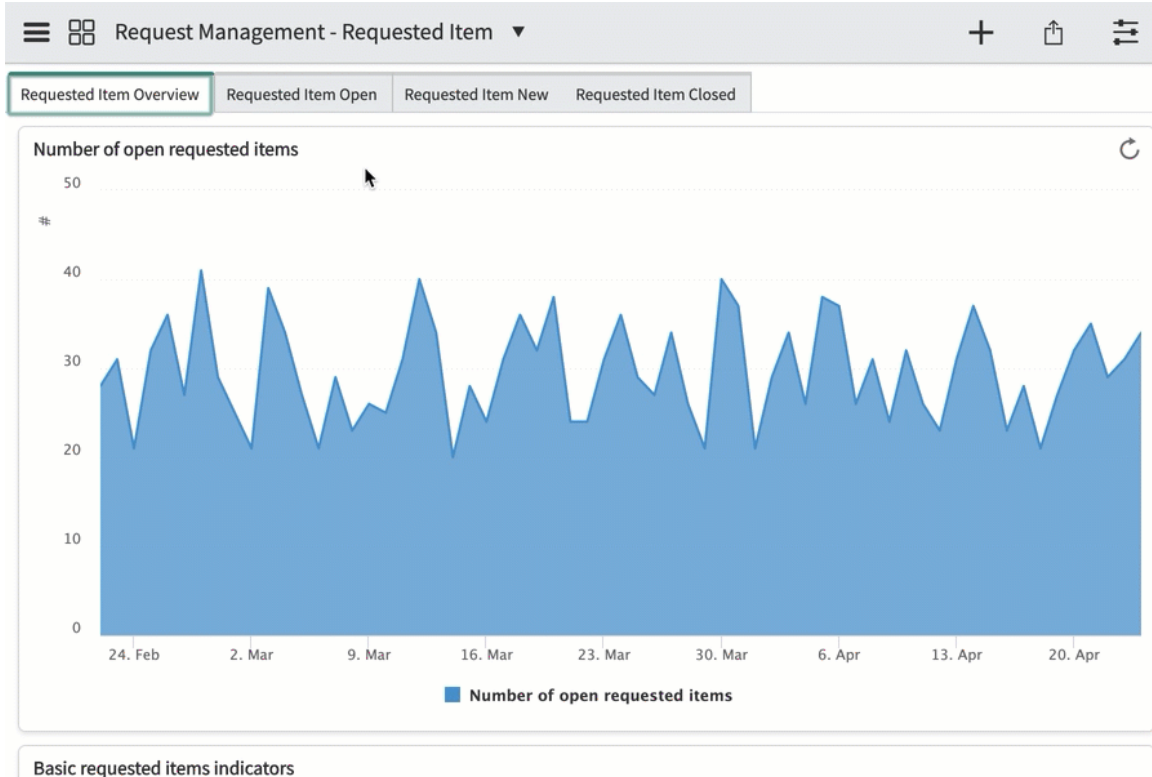
[Performance Analytics-Abonnement aktivieren](#) 

Legacy: Anforderungsmanagement – Dashboard für angeforderte Elemente

Verfolgen Sie den Fortschritt von Bestellungen, Transferaufträgen und Softwarezuweisungen.

Wichtig:

Beginnt in Xanadu Release, die Anforderungsmanagement Platform Analytics-Lösungen Dashboards sind veraltet. Anwender können verwenden [Request dashboard](#)  Zum Anzeigen der umsetzbaren Datenvisualisierungen, die zur Verbesserung der Geschäftsprozesse und -Praktiken beitragen.

Anforderungsmanagement: Dashboard für angeforderte Elemente**Endanwender und Rollen**

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Anforderungsmanager, der die Fortschrittsrate von Elementanforderungen nachverfolgen muss	sn_Request_read, sn_Request_write Um das Widget „Indikatoren für grundlegende angeforderte Elemente“ anzuzeigen, ist die Rolle PA_Viewer erforderlich

Indikatoren

-Indikatoren werden in angezeigt Performance Analytics Widgets.

Anzahl der offenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item], die am oder vor heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der neuen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item], die heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der geschlossenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item], die heute geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter des offenen angeforderten Elements

Das Ergebnis in Tagen der Formel $[[\text{summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente}]] / [[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]] / 24$

Durchschnittliche Abschlusszeit von angeforderten Elementen

Das Ergebnis in Tagen der Formel $[[\text{summierte Dauer geschlossener angeforderter Elemente}]] / [[\text{Anzahl geschlossener angeforderter Elemente}]] / 24$

Wachstum des Backlogs angeforderter Elemente

Das Ergebnis der Formel $[[\text{Anzahl neuer angeforderter Elemente}]] - [[\text{Anzahl geschlossener angeforderter Elemente}]]$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts RequestedItem.age.hours. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen Datensatz einer offenen Elementanforderung.

Summierte Dauer der geschlossenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts RequestedItem.CloseTime.hours. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem Zeitstempel, wenn eine Elementanforderung geöffnet wird, und dem Zeitstempel, wann sie geschlossen wird.

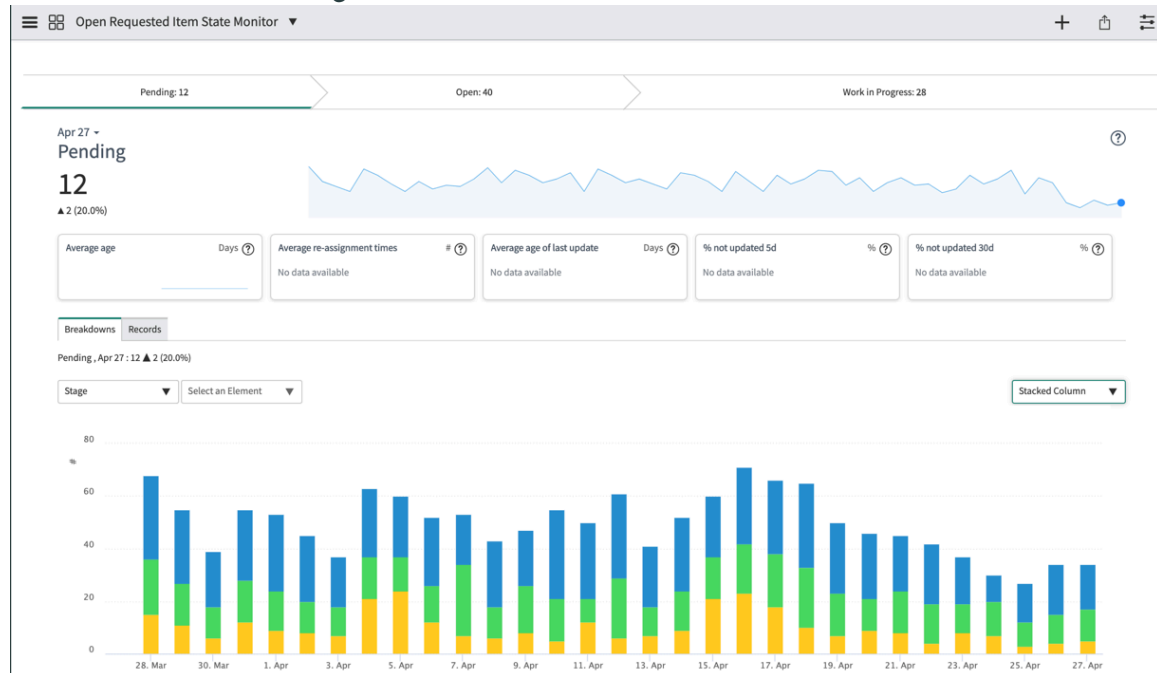
Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Phase
- Status

Öffnen Sie das Dashboard „Statusüberwachung für angeforderte Elemente“

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie in offene Anforderungen für Elemente unterteilt nach Status eintauchen möchten: Ausstehend, in Bearbeitung oder alle offenen Anforderungen.

Überwachung des Status offener angeforderter Elemente mit Fokus auf ausstehende Anforderungen



Indikatoren

Anzahl der offenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item], die am oder vor heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen angeforderten Elemente, aber der aktualisierte Wert ist entweder leer oder vor mehr als 30 Tagen.

Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen angeforderten Elemente, aber der aktualisierte Wert ist entweder leer oder vor mehr als fünf Tagen.

% der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ($\frac{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} \times 100$)

% der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ($\frac{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} \times 100$)

Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der Aktualisierungen des offenen angeforderten Elements}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliches Alter des offenen angeforderten Elements

Das Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisungen der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{summierte Neuzuweisung des offenen angeforderten Elements}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts RequestedItem.age.hours. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen Datensatz einer offenen Elementanforderung.

Summierte Neuzuweisung der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe der Neuweisungsanzahlen für offene angeforderte Elemente

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen

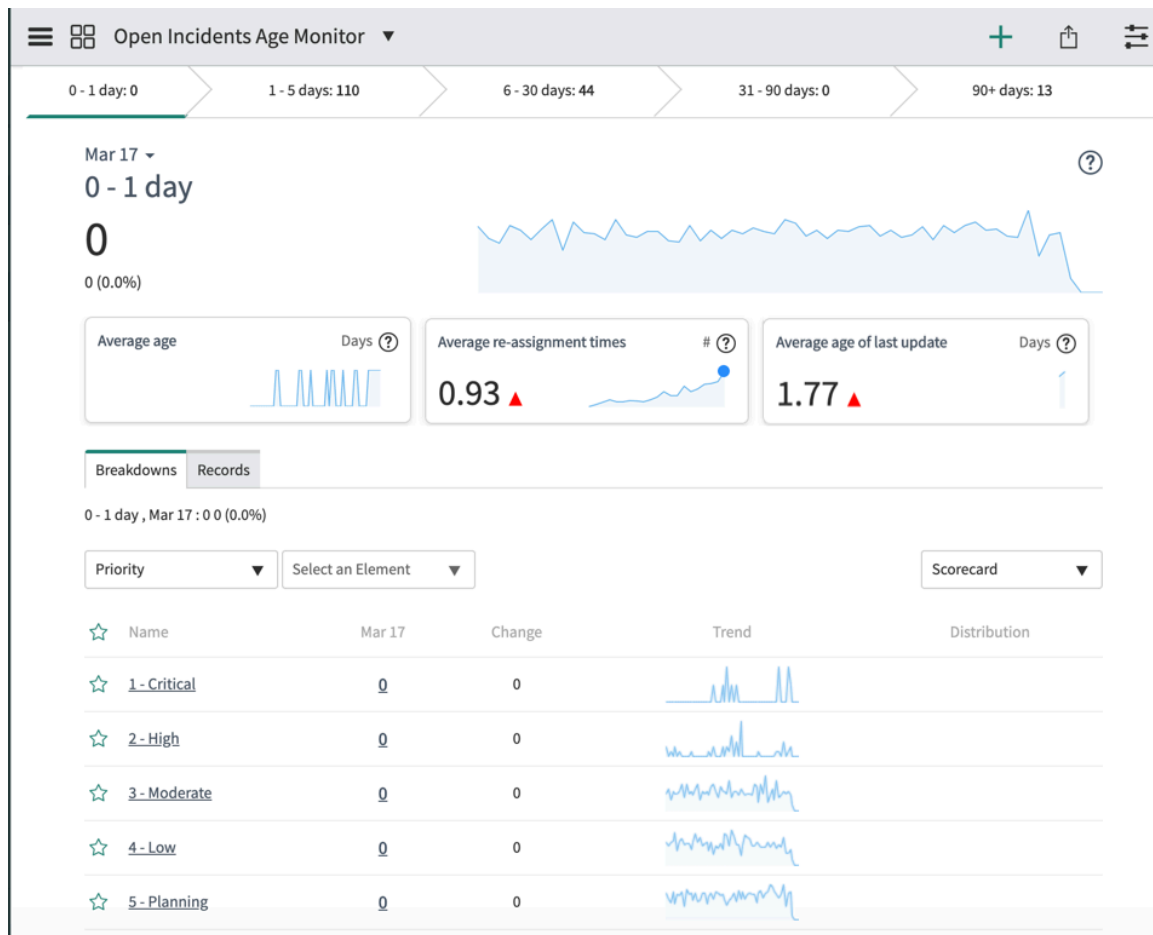
Die aggregierte Summe der Ergebnisse des Skripts „RequestedItem.UpdatedSince.hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Phase
- Status

Öffnen Sie das Dashboard „Altersüberwachung angeforderter Elemente“

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie offene Anforderungen für Elemente nach Alter teilen möchten.



Indikatoren

Anzahl der offenen angeforderten Elemente

Datensätze in der Tabelle „angefordertes Element“ [sc_req_item], die am oder vor heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Durchschnittsalter der letzten Aktualisierung der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der Aktualisierungen des offenen angeforderten Elements}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliches Alter des offenen angeforderten Elements

Das Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisungen der offenen angeforderten Elemente

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{summierte Neuzuweisung des offenen angeforderten Elements}]]}{[[\text{Anzahl der offenen angeforderten Elemente}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe des Skripts RequestedItem.age.hours. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen Datensatz einer offenen Elementanforderung.

Summierte Neuzuweisung der offenen angeforderten Elemente

Die aggregierte Summe der Neuzuweisungsanzahlen für offene angeforderte Elemente

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen angeforderten Elementen

Die aggregierte Summe der Ergebnisse des Skripts „RequestedItem.UpdatedSince.hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Phase
- Status

Öffnen Sie das Dashboard „Berichte zu angeforderten Elementen“

Informationen zum Anzeigen des aktuellen Status offener Elementanforderungen finden Sie unter Berichte zu offenen angeforderten Elementen.

Open Requested Items Reports (inactive) ▼

Open Requested Items List | Open Requested Items Pivot | Open Requested Items Heatmap

Number ▼	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
RITM0010004	CISCO Jabber	4 - Low	Pending	Technical Services Support	Beth Anglin
RITM0010003	Access	2 - High	Work in Progress	IT Securities	(empty)
RITM0010002	Packaging and Shipping	3 - Moderate	Work in Progress	Sales Systems Support	Bud Richman
RITM0000001	Apple iPad 3	4 - Low	Open	Sales Systems Support	Bud Richman

1 to 4 of 4

Assignment Group: All ▼

Requested Item Priority: All ▼

Requested Item State:
 ☒ All
 ☒ Pending
 ☒ Open
 ☒ Work in Progress
 ☒ Closed Complete
 ☒ Closed Incomplete

Requested Item Open: All ▼

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene angeforderte Elemente – Liste	Liste	Liste aller Anforderungen für Elemente, die nicht geschlossen wurden
Offene angeforderte Elemente – Pivot-Tabelle	Pivot	Tabelle, mit der Sie die Anzahl der offenen Elementanforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Altersbereich

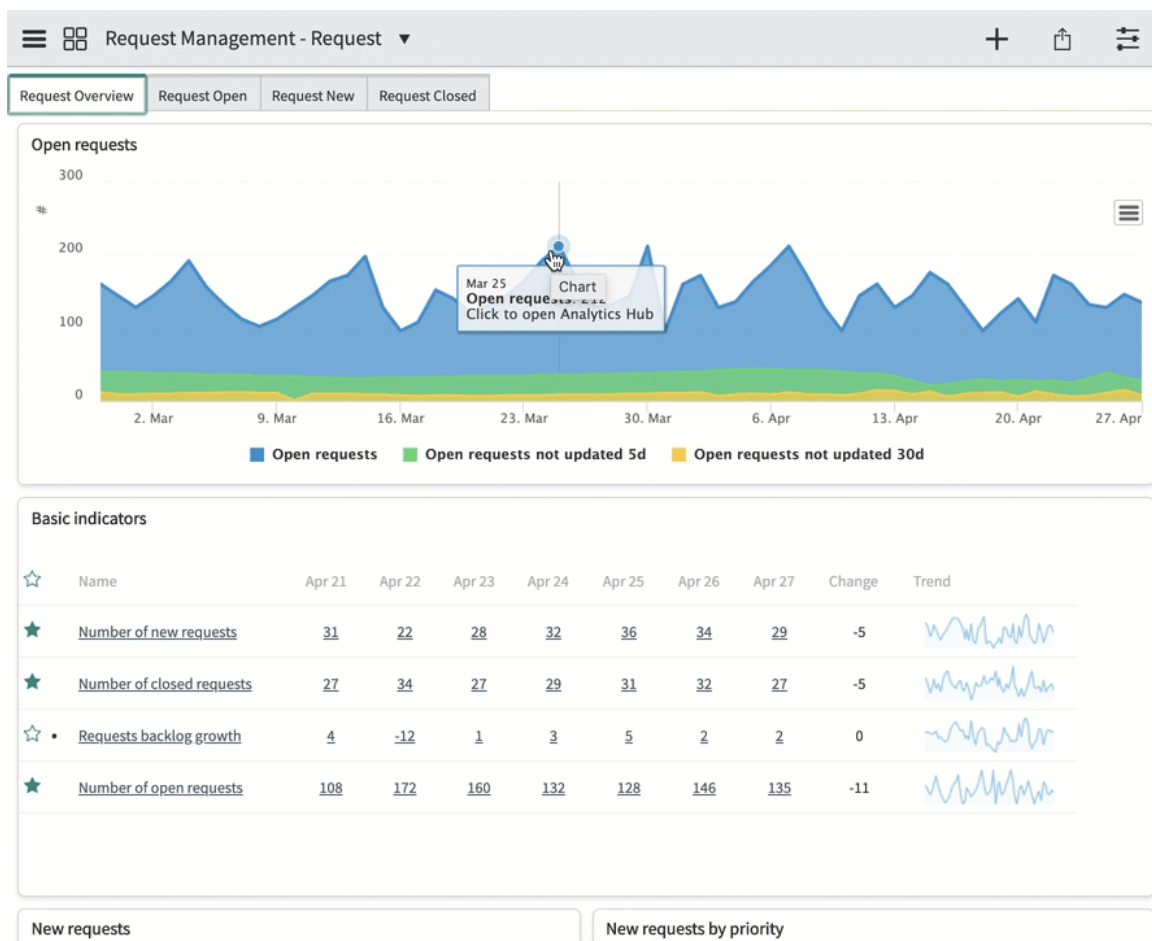
Titel	Typ	Beschreibung
		oder für alle Altersgruppen erkunden können.
Offene angeforderte Elemente – Heatmap	Heatmap 	Heatmap, mit der Sie die Anzahl der offenen Elementanforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Altersbereich oder für alle Altersgruppen erkunden können.

Legacy: Anforderungsmanagement: Anforderungs-Dashboard

Verfolgen Sie den Fortschritt neuer Anforderungen über die Zeit, an der sie bearbeitet werden, bis sie geschlossen werden.

Wichtig:

Beginnt in Xanadu Release, die Anforderungsmanagement Platform Analytics-Lösungen Dashboards sind veraltet. Anwender können verwenden [Request dashboard](#)  Zum Anzeigen der umsetzbaren Datenvisualisierungen, die zur Verbesserung der Geschäftsprozesse und -Praktiken beitragen.



Endanwender und Rollen

Endanwender und Ziel	Erforderliche Rolle
Anforderungsmanager, der die Fortschrittsrate aller Anforderungen nachverfolgen muss	sn_Request_read, sn_Request_write Um das Widget „Basisindikatoren“ anzuzeigen, ist die Rolle PA_Viewer erforderlich

Indikatoren

Anzahl der offenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die am oder vor heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der neuen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der geschlossenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die heute geschlossen wurden.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der aktualisierte Wert ist entweder leer oder vor mehr als fünf Tagen.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der aktualisierte Wert ist entweder leer oder vor mehr als 30 Tagen.

Durchschnittliches Alter der offenen Anforderungen

Das Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der offenen Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]]} / 24$

Durchschnittliche Abschlusszeit von Anforderungen

Das Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{summierte Dauer der geschlossenen Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl der geschlossenen Anforderungen}]]} / 24$

Wachstum des Anforderungs-Backlogs

Das Ergebnis der Formel $[[\text{Anzahl neuer Anforderungen}]] - [[\text{Anzahl geschlossener Anforderungen}]]$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen Anforderungen

Die aggregierte Summe des Skripts „Request.age.hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen Datensatz einer offenen Elementanforderung.

Summierte Dauer geschlossener Anforderungen

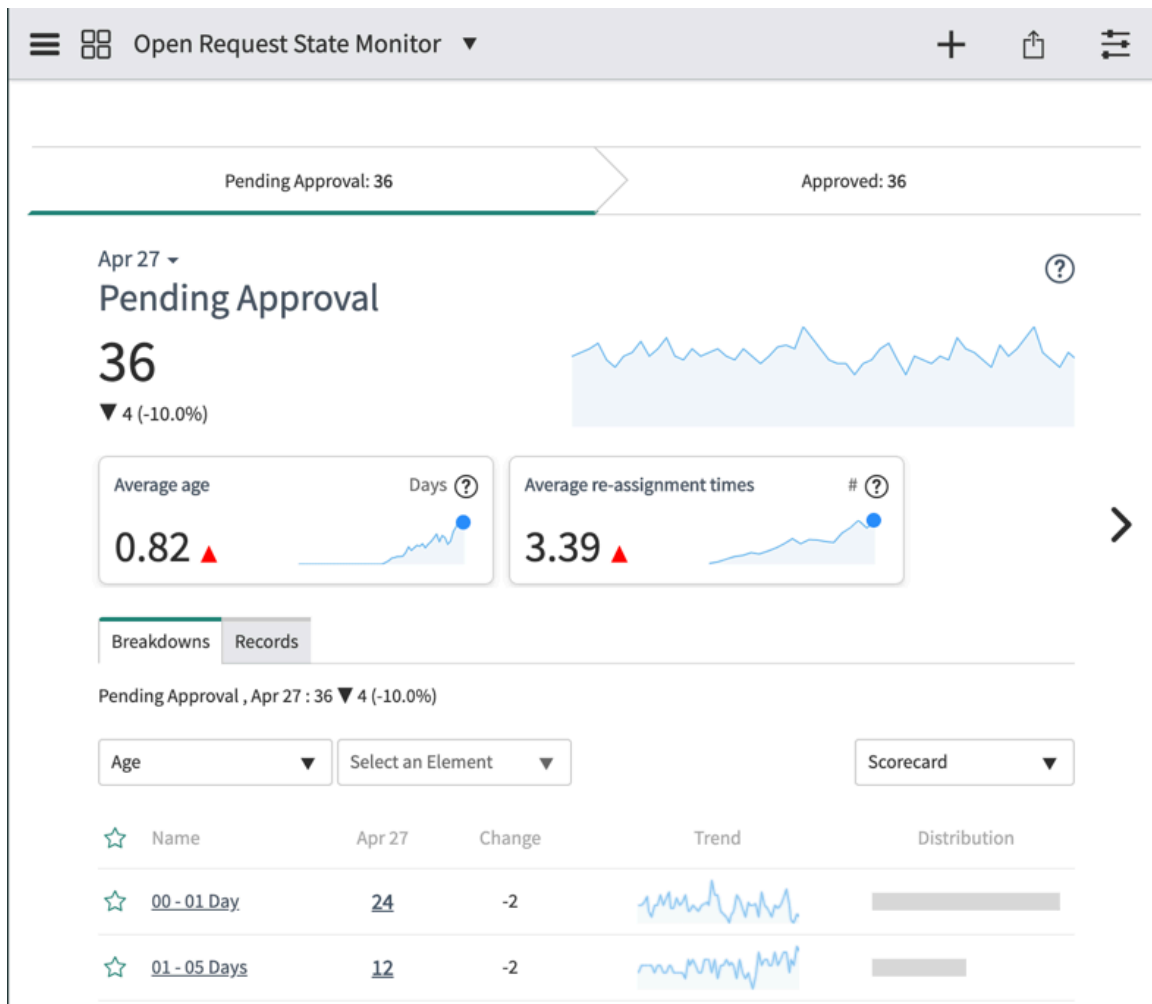
Die aggregierte Summe des Skripts „Request.CloseTime.hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem Zeitstempel, wenn eine Elementanforderung geöffnet wird, und dem Zeitstempel, wann sie geschlossen wird.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Kontaktyp
- Priorität
- Status

Dashboard „Statusüberwachung offener Anforderungen“

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie offene Anforderungen unterteilt nach Status anzeigen möchten: Genehmigung ausstehend oder genehmigt.



Automatische Übersetzung

Indikatoren

Anzahl der offenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die am oder vor heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der aktualisierte Wert ist entweder leer oder vor mehr als 30 Tagen.

Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Als Anzahl der offenen Anforderungen, aber der aktualisierte Wert ist entweder leer oder vor mehr als fünf Tagen.

% der offenen Anforderungen die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ($\frac{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 30 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]]} \times 100$) * 100

% der offenen Anforderungen die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden

Ergebnis der Formel ($\frac{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen, die in den letzten 5 Tagen nicht aktualisiert wurden}]]}{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]]} \times 100$) * 100

Durchschnittliches Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderung}]]}{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]]} / 24$

Durchschnittliches Alter der offenen Anforderungen

Das Ergebnis in Tagen der Formel $\frac{[[\text{summiertes Alter der offenen Anforderungen}]]}{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]]} / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Anforderungen

Ergebnis der Formel $\frac{[[\text{summierte Neuzuweisung der offenen Anforderung}]]}{[[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]]} / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen Anforderungen

Die aggregierte Summe des Skripts „Requests.age.hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen Datensatz einer offenen Elementanforderung.

Summierte Neuzuweisung der offenen Anforderungen

Die aggregierte Summe der Neuzuweisungsanzahlen für offene Anforderungen

Summiertes Alter der Aktualisierungen an offenen Anforderungen

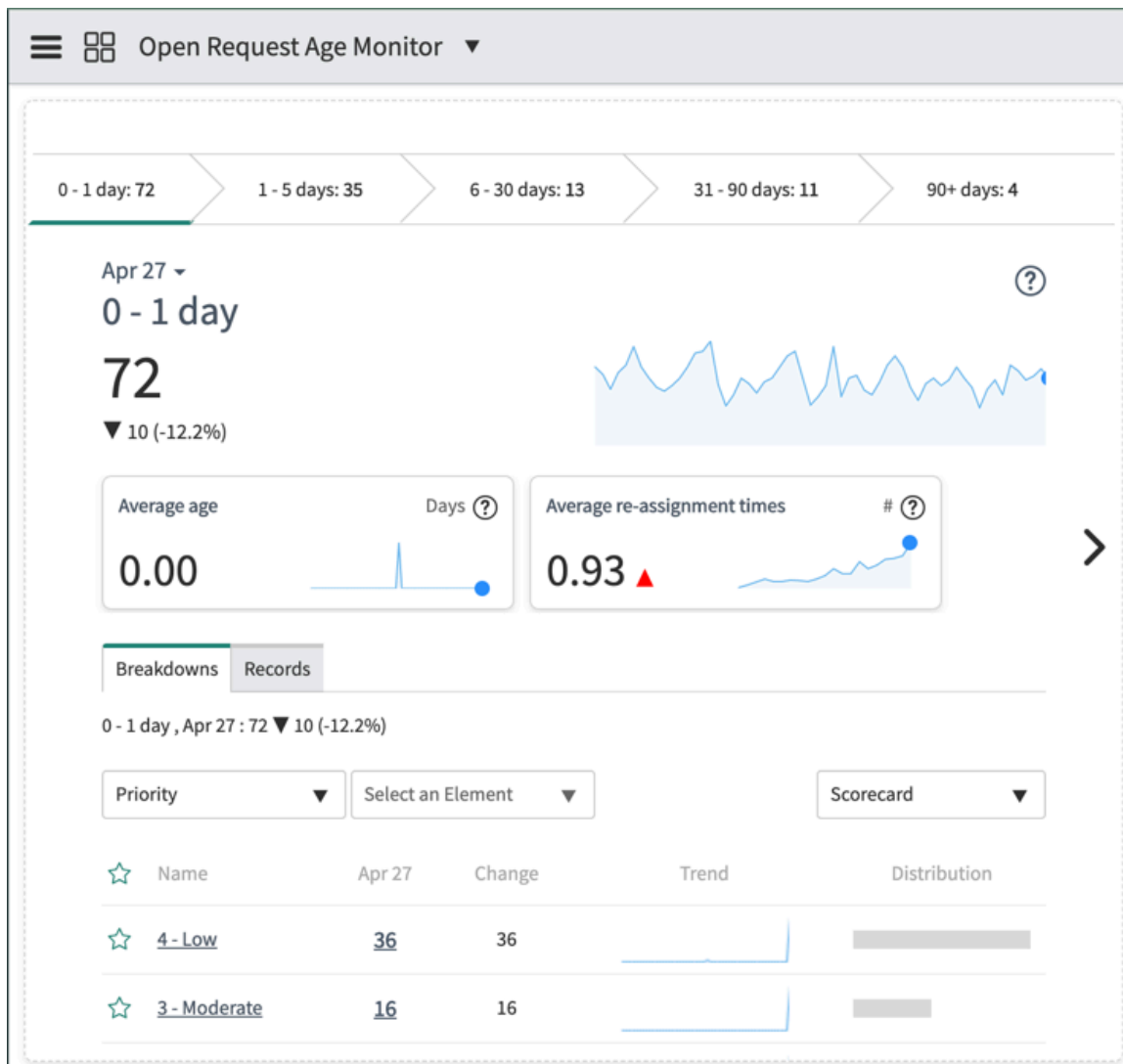
Die aggregierte Summe der Ergebnisse der Skriptanforderungen.AktualisiertSeit.Stunden. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem letzten Zeitstempel einer offenen Anforderung und dem letzten Zeitstempel einer Aktualisierung dieser Anforderung.

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Status

Dashboard „Altersüberwachung offener Anforderungen“

Verwenden Sie dieses Dashboard, wenn Sie offene Anforderungen nach Alter teilen möchten.



Indikatoren

Anzahl der offenen Anforderungen

Datensätze in der Tabelle „Anforderung“ [sc_req_item], die am oder vor heute geöffnet und nicht geschlossen wurden.

Durchschnittliches Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderungen

Ergebnis der Formel $[[\text{summiertes Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderung}]] / [[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]] / 24$

Durchschnittliches Alter der offenen Anforderung

Das Ergebnis in Tagen der Formel $[[\text{summiertes Alter der offenen Anforderungen}]] / [[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]] / 24$

Durchschnittliche Neuzuweisung offener Anforderungen

Ergebnis der Formel $[[\text{summierte Neuzuweisung der offenen Anforderung}]] / [[\text{Anzahl der offenen Anforderungen}]] / 24$

Indikatoren, die nicht in Dashboard-Widgets angezeigt, aber in Formeln verwendet werden:

Summiertes Alter der offenen Anforderung

Die aggregierte Summe des Skripts „Requests.age.hours“. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen dem neuesten und dem ersten Zeitstempel für einen Datensatz einer offenen Elementanforderung.

Summierte Neuzuweisung der offenen Anforderung

Die aggregierte Summe der Neuzuweisungsanzahlen für offene Anforderungen

Summiertes Alter der Aktualisierungen der offenen Anforderung

Die aggregierte Summe der Ergebnisse der Skriptanforderungen.AktualisiertSeit.Stunden. Dieses Skript berechnet die Differenz zwischen der letzten Aktualisierung einer offenen Anforderung (sys_updated_on) und der letzten Sekunde von gestern (Score_end) und gibt einen negativen Wert zurück, wenn sys_updated_on nach Score_end liegt

Aufgliederungen

- Alter
- Zuweisungsgruppe
- Priorität
- Status

Öffnen Sie das Dashboard „Berichte anfordern“

Informationen zum Anzeigen des aktuellen Status offener Anforderungen finden Sie unter Berichte zu offenen Anforderungen.

Number	Short description	Priority	State	Assignment group	Assigned to
REQ0010019		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010018		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010017		1 - Critical	Open	(empty)	(empty)
REQ0010016		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010015		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010014		2 - High	Open	(empty)	(empty)
REQ0010013		4 - Low	Open	(empty)	(empty)
REQ0010012		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010011		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010010		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)
REQ0010009		3 - Moderate	Open	(empty)	(empty)

Datenvisualisierungen

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen – Liste	Liste	Liste aller Anforderungen, die nicht geschlossen wurden

Titel	Typ	Beschreibung
Offene Anforderungen – Pivot-Tabelle	Pivot 	Tabelle, mit der Sie die Anzahl der offenen Anforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Altersbereich oder für alle Altersgruppen erkunden können.
Offene Anforderungen – Heatmap	Heatmap 	Heatmap, mit der Sie die Anzahl der offenen Anforderungen nach einer beliebigen Kombination aus Status, Zuweisungsgruppe und Priorität für jeden Altersbereich oder für alle Altersgruppen erkunden können.