



NOW Platform-Glossar

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

A.....	5
Akkordeon.....	5
asynchroner Chat.....	5
Account-Hierarchie.....	5
Zuweisungs-Workbench.....	5
B.....	6
Geschäftsstandort.....	6
C.....	7
Rückruf.....	7
Fall.....	7
Kundenzugriffsverwaltung.....	7
Kandidatenfall.....	7
Fallweiterleitung.....	7
Fallsynchronisierung.....	7
untergeordneter Fall.....	7
Fallaufgabe.....	8
Cauf konfigurierbare Karten.....	8
contract.....	8
Kunde.....	8
D.....	9
Daten.....	9
Entscheidungsstruktur.....	9
Decision Tree Builder.....	9
Bereitstellungsanforderung.....	9
E.....	10
externer Benutzer.....	10
Engagement Messenger.....	10
Umgebung.....	10
Experience.....	10
Berechtigung.....	10
F.....	11
Feldempfehlung.....	11
G.....	12
Leitfaden.....	12
I.....	13
Merkmale der Installationsbasis.....	13
installierte Produkte.....	13
Installationsbasisverwaltung.....	13

Interner Benutzer.....	13
J.....	14
K.....	15
L.....	16
Logik und Automatisierung.....	16
M.....	17
schwerwiegender Fall.....	17
übereinstimmende Regel.....	17
N.....	18
Natural Language Understanding (NLU).....	18
O.....	19
Bestellen.....	19
P.....	20
Pipeline.....	20
Portalbanner-Widget.....	20
Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“.....	20
Widget „Portalkatalog-Quick-Links“.....	20
Portal-FAQ-Widget.....	20
Produktangebot.....	20
Produktmodell.....	20
übergeordneter Fall.....	20
Fallnachprüfung.....	21
Proxy-Kontakt.....	21
Q.....	22
Zitat.....	22
R.....	23
Ressourcengenerator.....	23
S.....	24
Sicherheit.....	24
Servicemodell-Grundlagen.....	24
Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA).....	24
Servicelevel-Vereinbarungsdefinition.....	24
spezielle Bearbeitungsnotizen.....	24
U.....	25
M.....	26
Widget-Instanzoptionen.....	26
V.....	27
Virtual Agent.....	27

A

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Akkordeon

Gibt Benutzern die Möglichkeit, relevante Inhaltsabschnitte in reduzierbaren Kategorien ein- und auszublenden.

 Hinweis:

Diese Komponente ist nur für die Verwendung in Code verfügbar und wird nicht in UI Builder angezeigt.

asynchroner Chat

Mit dieser Funktion in Engagement Messenger können Support-Mitarbeiter und Endbenutzer Konversationen in ihrem eigenen Tempo führen, ohne gleichzeitig online sein zu müssen. Durch Benachrichtigungen wird der Benutzer über die neu empfangenen Nachrichten informiert.

Account-Hierarchie

Eine Account-Hierarchie repräsentiert die juristische Entitätsstruktur der Accounts und ihrer Beziehungen, die Kunden, Assets und Serviceberechtigungen des Accounts.

Zuweisungs-Workbench

Eine Funktion, die Teil der Fallweiterleitung ist und konfigurierbare Kriterien verwendet, z. B. Kompetenzen und Verfügbarkeit, um die Service Desk-Mitarbeiter in einer ausgewählten Gruppe zu bewerten und eine allgemeine Rangliste zu erstellen, wie gut sie bestimmte Fälle bearbeiten können. Manager können diese Ergebnisse anzeigen und auf eine Schaltfläche klicken, um eine Aufgabe zuzuweisen.

B

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Geschäftsstandort

Mit dem Geschäftsstandort können Sie interne und externe Organisationsstrukturen modellieren, um Kunden zu unterstützen und Service Desk-Mitarbeitern das richtige Maß an Transparenz in Kundendaten zu bieten.

C

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.


Rückruf

Benutzer können während eines Chats auf Virtual Agent oder Engagement Messengereinen sofortigen Rückruf anfordern oder einen Sprach- oder Videorückruf von einem Service Desk-Mitarbeiter planen. Darüber hinaus können Benutzer ihre Rückrufanforderungen einfach neu planen oder abbrechen.

Fall

Ein Datensatz, der zum Nachverfolgen und Verwalten eines bestimmten Kundenproblems, einer Anforderung oder eines Incidents verwendet wird. Es wird häufig zur Lösung von Problemen über Kundensupport- und Helpdesk-Systeme verwendet.

Kundenzugriffsverwaltung

Die Kundenzugriffsverwaltung unterstützt mehrere zugehörige Parteien bei der Bearbeitung von Fällen, verkauften Produkten und Installationsbasen, indem ihnen unterschiedliche Zugriffsebenen gewährt werden. Weitere Informationen zu Customer Access Management finden Sie unter [Configure customer access management](#) .

Kandidatenfall

Ein Fall, der von einem Kundenservice-Mitarbeiter erstellt wurde, um ein Problem zu kennzeichnen, das möglicherweise ein breiteres Problem darstellt, das mehrere Kunden betrifft. Ein Kundenservice-Mitarbeiter kann einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellen, indem er einen vorhandenen Kundenservicefall mit einem gemeldeten Problem heraufstuft oder direkt einen Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall erstellt.

Fallweiterleitung

Eine Funktion, die übereinstimmende Regeln und Zuweisungsregeln verwendet, um Fälle mit bestimmten Fallattributen zu identifizieren und sie an den am besten ausgestatteten Kundenservice-Mitarbeiter weiterzuleiten. Teil von Engagement Messenger.

Fallsynchronisierung

Eine Systemeigenschaft der Verwaltung schwerwiegender Probleme, die es ermöglicht, benutzerdefinierte Felder aus dem schwerwiegenden Fall mit jedem der zugeordneten untergeordneten Fälle zu synchronisieren.

untergeordneter Fall

Fälle, die einem schwerwiegenden Fall zugeordnet sind und einzeln für jeden Geschäfts-Account (B2B) oder Verbraucher (B2C) erstellt werden, der von dem schwerwiegenden Problem betroffen ist. Sie enthält kundenspezifische Informationen für jeden Kunden, der von dem schwerwiegenden Problem betroffen ist.

Fallaufgabe

Aufgaben, die für zusätzliche Arbeiten erstellt wurden, die im Rahmen der Lösung eines Kundenservicefalls abgeschlossen werden müssen, gespeichert in der Tabelle „Fallaufgabe“ [sn_customerservice_task]. Wird häufig Benutzern wie Middle- oder Back-Office-Mitarbeitern zugewiesen.

Cauf konfigurierbare Karten

Option zum Hinzufügen einer benutzerdefinierten Karte zum Engagement Messenger -Startbildschirm. Mit konfigurierbaren Karten können Administratoren die folgenden benutzerdefinierten Funktionen als Karte anzeigen:

- Portalseiten oder Katalogelemente
- Links zu externer Website
- Daten aus einer beliebigen Tabelle

contract

Ein Vertrag enthält kundenspezifische Informationen wie die Geltungsdauer des Vertrags, Vertragspositionsdetails sowie die Netto- und abgedeckten Produkte. Sie enthalten auch die Kundenserviceinformationen, zu deren Erhalt die Kunden berechtigt sind.

Kunde

Ein Kunde ist ein Account oder ein Kontakt. In B2B-Szenarien (Business-to-Business) ist ein Kunde normalerweise ein Account, während in B2C-Szenarien (Business-to-Consumer) ein Kunde normalerweise ein Verbraucher ist.

D

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Daten

Entscheidungsstruktur

Ein geführter Flow, um ein Problem zu beheben und eine Lösung bereitzustellen. Eine Entscheidungsstruktur ist ein mehrstufiger Prozess, der eine Reihe von Fragen, Antworten und eine Anleitung für Benutzer umfasst.

Decision Tree Builder

Ein visuelles Tool ohne Code, das eine diagrammartige Canvas für die Konfiguration von Knoten und ihrer Pfade in einem Problembehandlungsprozess bietet.

Bereitstellungsanforderung

E

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

externer Benutzer

Benutzer außerhalb Ihrer Organisation, z. B. Drittparteien, Auftragnehmer oder externe Service Desk-Mitarbeiter. Externe Benutzer sind keine Angestellten Ihrer Organisation. Sie können externe Benutzer so definieren, dass sie Zugriff auf Ihre Instanz haben, jedoch ohne Zugriff auf alle Funktionen, die internen Benutzern zugewiesen sind.

Engagement Messenger

Engagement Messenger ist ein Messenger-ähnliches Popup-Fenster, das in jede Webanwendung von Drittanbietern eingebettet werden kann, um mit den Funktionen von ServiceNow® zu interagieren, z. B. Case Management, Wissen, Virtual Agent, Service Desk-Mitarbeiter Chat und KI-Suche. Es ermöglicht Kunden, Selfservice zu verwenden, um die Informationen oder Services zu finden, die sie von Webanwendungen von Drittanbietern benötigen, die sich außerhalb der ServiceNow -Umgebung befinden.

Umgebung

Experience

Berechtigung

Eine Berechtigung definiert die Art des Supports, den ein Kunde erhält, nachdem ein Produkt gekauft wurde.

F

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Feldempfehlung

Ein Wert, der empfohlen für ein Feld in einem Datensatz ist. Feldempfehlungen werden automatisch ausgefüllt oder als Meldungen unter den Feldern angezeigt.

G

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Leitfaden

Eine Aktion, die Benutzer ausführen können, oder Informationen, die sie in Recommended Actions freigeben können.

I

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Merkmale der Installationsbasis

Die Merkmale der Installationsbasis bieten Informationen zu den Serviceanforderungen für zeitnahe Wartungsservices eines Installationsbasiselements.

installierte Produkte

Ein installiertes Produkt erstellt eine Zuordnung zwischen verkauften Produkten und Installationsbasiselementen und liefert Informationen darüber, wo die verkaufte Produktinstanz bereitgestellt wird.

Installationsbasisverwaltung

Die Installationsbasisverwaltung hilft bei der Nachverfolgung der von einem Kunden erworbenen Produkte und Services zusammen mit der detaillierten Konfiguration für jedes installierte Element.

Interner Benutzer

Benutzer innerhalb Ihrer Organisation, z. B. Manager, Service Desk-Mitarbeiter und andere Mitarbeiter.

J

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

K

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

L

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Logik und Automatisierung

Logik und Automatisierung

M

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

schwerwiegender Fall

Ein Fall, der Informationen zu einem bestimmten Problem enthält, das sich auf mehrere Kunden auswirkt, z. B. ein systemweiter Ausfall. Sie ist nicht mit Accounts, Kontakten oder Verbrauchern verknüpft. kundenspezifische Informationen befinden sich in den zugeordneten untergeordneten Fällen. Schwerwiegende Fälle werden auch als übergeordnete Fälle bezeichnet.

übereinstimmende Regel

Eine Regel, die Fälle mit bestimmten Fallattributen erfasst, die die übereinstimmenden Regelkriterien erfüllen, und sie an den am besten ausgestatteten Kundenservice-Mitarbeiter weiterleitet.

N

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Natural Language Understanding (NLU)

Eine Fähigkeit, die es dem System ermöglicht, zu lernen und auf von Benutzern geäußerte Absichten zu reagieren. Durch Eingabe von Beispielen in natürlicher Sprache in das System unterstützen Sie es, Wortbedeutungen und Kontexte zu verstehen, damit es Rückschlüsse aus Benutzer- oder Systemaktionen ziehen kann.



Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Bestellen

Ein Auftrag ist eine bestätigte Anforderung für die Lieferung von Waren und Services zu bestimmten Bedingungen. Alternativ handelt es sich um ein Angebot, das von einem Kunden akzeptiert wird.

P

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Pipeline

Portalbanner-Widget

Dieses Widget zeigt Ankündigungen an, hebt neue Produkte oder Funktionen hervor und übermittelt wichtige Informationen auf der Portalseite.

Widget „Portal Taxonomie durchsuchen“.

Dieses Widget zeigt hierarchische Taxonomiethemen an und bietet Benutzern eine nahtlose Navigations-Erfahrung, um über den Navigationsbereich des Widgets auf Wissensartikel und Katalogelemente zuzugreifen.

Widget „Portalkatalog-Quick-Links“.

Dieses Widget zeigt Katalogelemente basierend auf bestimmten Filterkriterien an. Damit können Administratoren jeder Karte ein Bild, ein Symbol, einen Namen und eine Beschreibung hinzufügen.

Portal-FAQ-Widget

Dieses Widget zeigt eine kuratierte Liste häufig gestellter Fragen (FAQs) aus einer ausgewählten Wissenstabelle im Portal an. Mit dieser Funktion können Benutzer Antworten auf ihre Fragen finden, ohne sich an den Kundensupport wenden oder durch mehrere Wissensartikelseiten navigieren zu müssen. Darüber hinaus bietet dieses Widget die Flexibilität, die FAQs mithilfe der in der Hauptnavigation verfügbaren Optionen zu filtern.

Produktangebot

Ein Produktangebot stellt Entitäten dar, die im Katalog bestellt werden können. Ein Angebot enthält Preisinformationen und Zusatzservices wie Garantien, Serviceverträge, Wartungsverträge oder Berechtigungen.

Produktmodell

Ein Produktmodell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Produkts. Produktmodelle bieten Kundenservice-Mitarbeitern und Kunden ein gemeinsames Verständnis der verwendeten Produkte.

übergeordneter Fall

Ein Fall, der Informationen zu einem bestimmten Problem enthält, das sich auf mehrere Kunden auswirkt, z. B. ein systemweiter Ausfall. Sie ist nicht mit Accounts, Kontakten oder Verbrauchern verknüpft. kundenspezifische Informationen befinden sich in den zugeordneten untergeordneten Fällen. Übergeordnete Fälle werden auch als schwerwiegende Fälle bezeichnet.

Fallnachprüfung

Ein Dokument, das nach dem Schließen des Falls geschrieben wurde, enthält Details zu einem gelösten Fall, einschließlich einer Zusammenfassung des Problems, der betroffenen Assets, der Ursache, der Lösung und aller vorbeugenden Maßnahmen.

Proxy-Kontakt

Die Proxy-Kontakte sind Mitarbeiter in einem Unternehmen, die keine Erfüller sind und keine anderen CSM-spezifischen Rollen haben. Mit dieser Rolle können Mitarbeiter Fälle für Kunden-Accounts und Kontakte erstellen und im Namen von Kunden als Proxy-Fallkontakte fungieren.

Q

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Zitat

Ein Angebot ist ein formelles Angebot für Produkte oder Services, die einem Kunden zu bestimmten Preisen und Zahlungsbedingungen vorgeschlagen werden.

R

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Ressourcengenerator


Eine Konfiguration, die Ressourcen wie einen Wissensartikel, eine Reihe von Fällen oder einen Feldwert bereitstellt, die Sie bei der Bereitstellung von Empfehlungen in Recommended Actions verwenden können.

S

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Sicherheit

Servicemodell-Grundlagen

Ein grundlegendes Datenmodell-Framework, mit dem Kunden strukturierte und flexible Datenmodelle erstellen können, die ihre Geschäftsanforderungen abbilden. Weitere Informationen zur Übersicht Servicemodell-Grundlagen finden Sie unter [Service Model Foundation overview](#) .

Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)

Eine Vereinbarung, die die Zeit angibt, innerhalb derer der Service bereitgestellt werden muss. SLA-Definitionen sind so konfiguriert, dass die erforderlichen Informationen zum Erstellen und Verbessern von SLAs für Kundenservicefälle enthalten.

Servicelevel-Vereinbarungsdefinition

Eine Definition, die die Zeitpunkte, Bedingungen, Workflows und andere Informationen enthält, die zum Erstellen und Fortführen von Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) für Aufgaben erforderlich sind, sodass Sie ein SLA-System für die Aufgaben Ihrer Organisation verwenden können.

spezielle Bearbeitungsnotizen

Notizen, die mit der Anwendung „Special Handling Notes“ erstellt werden und dem Benutzer wichtige Informationen zu einzelnen Datensätzen zur Verfügung stellen. Diese können einem Status, einer Priorität und einem Ablaufdatum zugewiesen werden. Spezielle Bearbeitungsnotizen können auf verschiedene Arten angezeigt werden: in einer eingebetteten Liste oder einer zugehörigen Liste in einem Datensatzformular oder in einem Popup-Fenster, das angezeigt wird, wenn Sie auf ein Formular zugreifen.

U

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

M

Glossar-begriffe sind alphabetisch gruppiert.

Widget-Instanzoptionen

Mit diesen Optionen können Administratoren die Daten, die Darstellung und das Verhalten des Widgets ändern. Jede Instanz des Widgets kann so konfiguriert werden, dass sie unterschiedlich aussieht und sich unterschiedlich verhält.

V

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Virtual Agent

Virtual Agent ist ein KI-gestützter Konversations-Chatbot, der eine sofortige Lösung für häufige Anfragen bietet, die Kundenzufriedenheit erhöht und die Aufmerksamkeit der Service Desk-Mitarbeiter auf wichtigere Probleme lenkt.