



Zürich Proactive Service Experience Workflows

Zuletzt aktualisiert: 17.12.2025

Automatische Übersetzung

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

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

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

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

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

Inhaltsverzeichnis

Proactive Service Experience Workflows.....	5
Untersuchen.....	6
Proactive Service Experience Workflows-Architektur.....	8
Incident-Management in SOW.....	11
Proactive Service Experience Workflows konfigurieren.....	13
Proactive Service Experience Workflows installieren.....	13
Fügen Sie Anwendern zu Zuweisungsgruppen hinzu.....	14
Proactive Service Experience Workflows verwenden.....	14
Identifizieren Sie betroffene Accounts.....	15
Über die Eskalation von Incidents.....	19
Überprüfen Sie Kunden- oder Partneraccounts.....	21
Automatische Erstellung von Fällen und Updates aus Incidents.....	30
Diagnostizieren und lösen Sie eine Change-Anforderung.....	33
Erstellen Sie einen Fall aus einer Change-Anforderung.....	36
Nachrichten in Eskalations-Workflows.....	37
Incident diagnostizieren und lösen.....	38
Führen Sie Diagnosetests für ein CI oder einen Service aus.....	41
Verarbeitung von Problemticket-Benachrichtigungen.....	42
Proactive Service Experience Workflows-Referenz.....	50
Domänentrennung und Proactive Service Experience Workflows.....	50
Glossar Proactive Service Experience Workflows.....	51
Fallanwendung für Technologie-Produktsupport.....	53
Falltyp „Technologie-Produktsupport“.....	55
Datensatzseite für Technologie-Produktsupport.....	69
Falltabelle für technischen Produktsupport.....	83
Playbook für Fall für Technologie-Produktsupport.....	85
Integration mit externen Systemen.....	109
Erstellen Sie einen Technologieproduktfall.....	110
Diagnostizieren und lösen Sie einen Fall für den Support eines Technologieprodukts.....	112
Kundenservice Problem-Management.....	116
Kundenservice Problem-Management erkunden.....	117
Kundenservice Problem-Management-Datenmodell.....	118
Kundenservice Problem-Management konfigurieren.....	121
Kundenservice Problem-Management aktivieren.....	122
Einrichten einer Testgruppe.....	123
Testdefinitionen werden eingerichtet.....	125
Integration mit externen Systemen.....	133
Kundenservice Problem-Management verwenden.....	134
Erstellen Sie einen Serviceproblemfall aus dem Arbeitsbereich.....	134

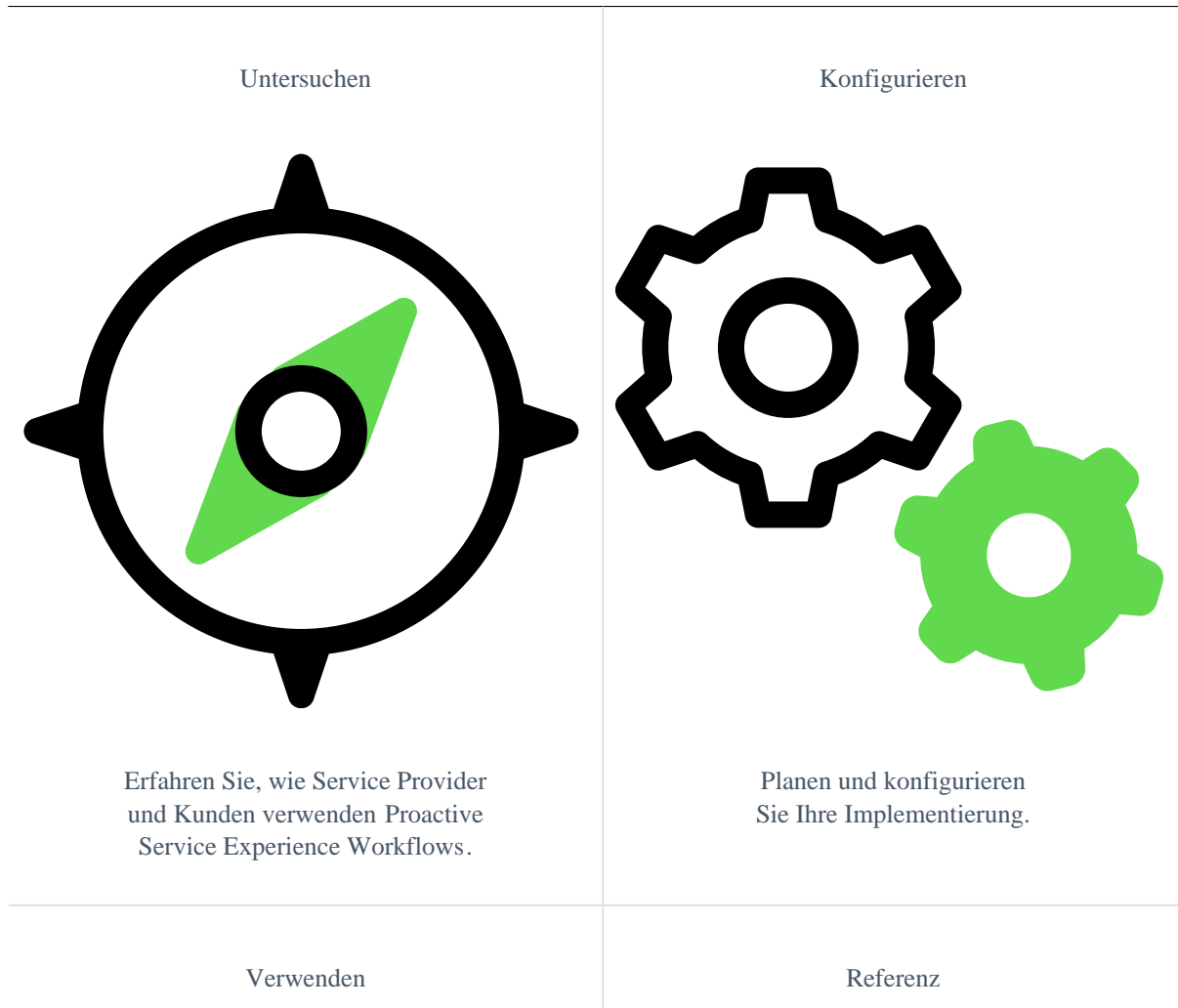
Erstellen Sie einen Fall aus dem Kundenserviceportal.....	136
Diagnostizieren und lösen Sie einen Serviceproblemfall.....	137
Kundenservice Problem-Management-Referenz.....	141
CSPM-Komponenten.....	141
Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften.....	144
Domänentrennung und Kundenservice Problem-Management.....	144

Proactive Service Experience Workflows

ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows Bieten Sie Service Providern für Telekommunikation, Medien und Technologie (TMT) eine Möglichkeit, End-to-End-Support bereitzustellen, gleichzeitig die Auswirkungen des Kunden zu verstehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation anzubieten.

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

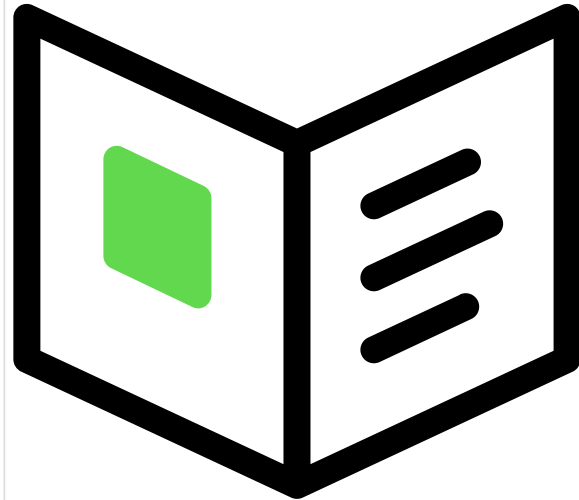
<https://player.vimeo.com/video/981575621?h=19878717a5>



Automatische Übersetzung



Informieren Sie sich über den Einsatz von Proactive Service Experience Workflows.



Ruft Details zur Domänenentrennung für ab Proactive Service Experience Workflows.

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows release notes](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Proactive Service Experience Workflows Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Proactive Service Experience Workflows Anwender in [Now-Community](#) .

Erkunden Sie Proactive Service Experience Workflows Architektur

Erfahren Sie, wie Sie den verwenden können Proactive Service Experience Workflows Anwendung zum automatischen Initiieren von Workflows, die netzwerkinitiierte Incidents lösen und betroffene Kunden proaktiv benachrichtigen.

Apps im Store anfordern

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

Proactive Service Experience Workflows capabilities

Proactive Service Experience Workflows Bieten Sie End-to-End-Support, während Sie die Auswirkungen des Kunden verstehen und allen am Supportprozess beteiligten Parteien transparente Kommunikation bieten. Telekommunikations-, Medien- oder Technologie-Service Provider können:

Fähigkeiten	Schlüsselfunktionen	Rolle
Identifizieren Sie betroffene Kundenaccounts basierend auf einem oder mehreren Konfigurationselementen, die vorgelagerten Services zugeordnet sind, die an eine Installationsbasis gebunden sind.	Informationen zur Identifizierung betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows In Incident-Management	
Verwenden Sie mit dem Operations-Account 360 Daten aus ITSM Und CSM Dient zum Anzeigen von Detailinformationen zu Kundenaccounts und zur Visualisierung wichtiger Informationen zum Account.	Überprüfen von Kunden- oder Partneraccounts in Proactive Service Experience Workflows	
Generieren Sie proaktive Fälle, die Synchronisierungen bestimmter Felder beim Einfügen von Fällen, der Lösung von Incidents oder dem Schließen einer Change-Anforderung enthalten.	Weiterleitung zum richtigen Falltyp	
Reduzieren Sie das administrative Setup und den Verwaltungsaufwand mit erweiterten Incident- und Change-Anforderungsformularen in Service Operations-Arbeitsbereich.	Erstellen Sie einen Fall aus einer Change-Anforderung	
Lösen Sie kleinere Fälle ohne Intervention durch Kundensupport-Mitarbeiter.		
Bieten Sie Service Desk-Mitarbeitern des technischen Supports die Möglichkeit, mit externen Kunden zu kommunizieren, ohne zwischen Incident- oder Change-Anforderungen und zugehörigen Falldatensätzen zu navigieren.	Informationen zur Identifizierung betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows In Incident-Management	
Verwenden Sie fünf eindeutige Workflow-Studio Flows, die an Ihre Geschäftsanforderungen angepasst werden können.	Proactive Service Experience Workflows-Architektur	
Eskalieren Sie Incidents, um schnellere Aktionen basierend	Über die Eskalation von Incidents	

Automatische Übersetzung

Fähigkeiten	Schlüsselfunktionen	Rolle
auf einer vorkonfigurierten Entscheidungstabelle zu ermöglichen.		
Erstellen Sie Incident-Datensätze von bestimmten API-Clients basierend auf TM Forum TMF621 Rest API-Standards.	Incident in Proactive Service Experience Workflows erstellen	
Verwenden Sie dedizierte Rollen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter des technischen Supports beides sehen können ITSM Und CSM Und -Anwendungen.	Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten	

Für Informationen zu den Architekturkomponenten von Proactive Service Experience Workflows Anwendung, siehe [Proactive Service Experience Workflows-Architektur](#).

Proactive Service Experience Workflows-Architektur

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

Die Hauptkomponenten lauten wie folgt:

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

Entscheidungstabellen

Basierend auf der definierten Bedingung Workflow-Studio Arbeitet mit der Entscheidungstabelle „Incident-Eskalationsrichtlinie“ [sys_Hub_Flow] zusammen, um zu bestimmen, welcher Subflow an bestimmten Eskalationspunkten generiert werden soll.

Nachrichten

Jeder Subflow in Proactive Service Experience Workflows Ist einer Nachrichtendatei zugeordnet, die Anweisungen für Service Desk-Mitarbeiter zur Fehlerbehebung, Eskalation und Lösung von netzwerkinitiierten Incidents enthält. Weitere Informationen zum Anpassen der Standardanweisungen für interne Problembehandlungsprozesse finden Sie unter [Passen Sie Nachrichtendateien an](#).

Rollen

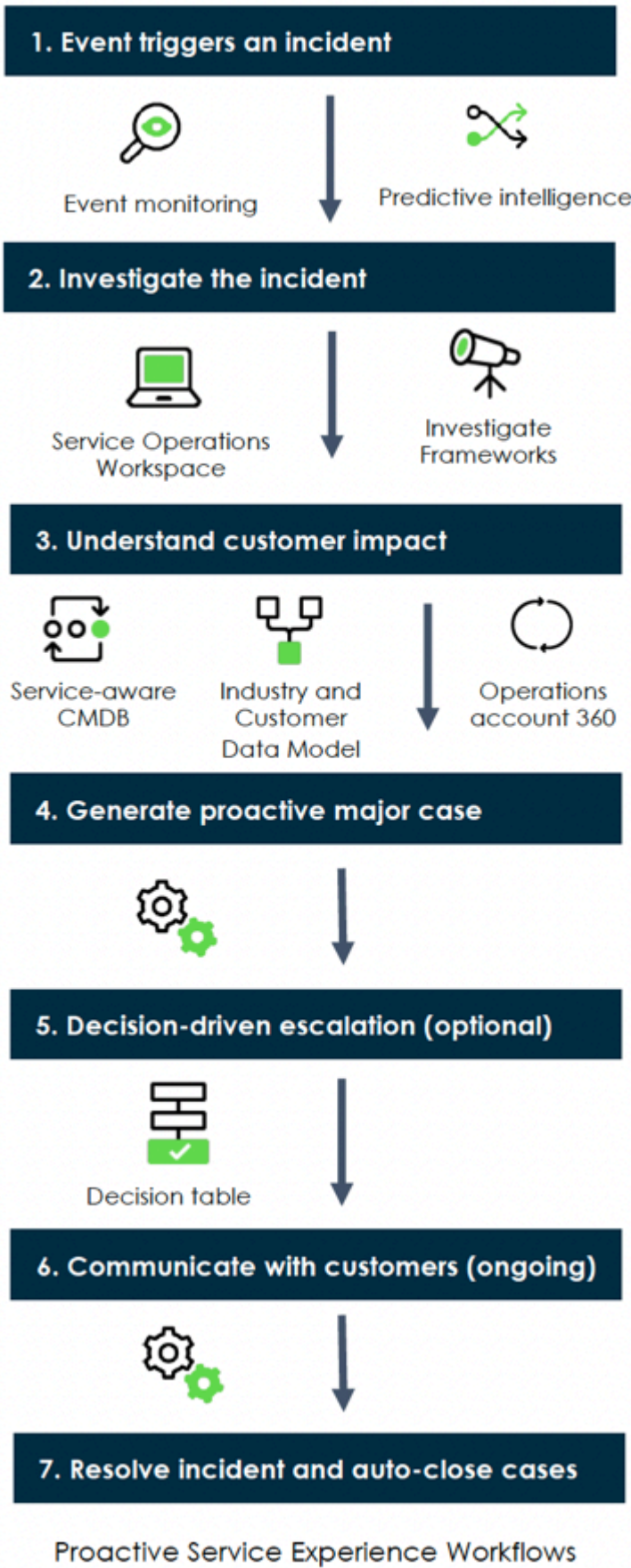
Die `sn_ind_tsm_core.noc_agent` Die Rolle ist mit verfügbar Proactive Service Experience Workflows Anwendung. Wenn diese Rolle hinzugefügt wird, wird sichergestellt, dass der Service Desk-Mitarbeiter des technischen Supports die relevanten Informationen zwischen sehen kann ITSM Und CSM Anwendungen. Diese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

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

Mehrere Zuweisungsgruppen sind in dieser Rolle enthalten, und andere Gruppen können auch die Administratorrolle haben. Die `sn_ind_tsm_sdwan.Ticket_Integrator` Die Rolle kann für Problemtickets verwendet werden, die aus den TMF 621 Open API-Anwendungsfällen erstellt wurden.

Proactive Service Experience Workflows Prozess

Das folgende Diagramm zeigt die Schritte, die an beteiligt sind Proactive Service Experience Workflows Prozess:



Automatische Übersetzung

Proactive Service Experience Workflows Und Incident-Management Innerhalb von Service Operations-Arbeitsbereich

Sie können verwenden Service Operations-Arbeitsbereich Anwendung, um einen Überblick darüber zu erhalten, wie ein Netzwerkagent Aufgaben priorisieren und Incidents lösen kann.

Anzeigen von Service Operations-Arbeitsbereich

Von **Arbeitsbereiche** Menü auswählen **Service Operations-Arbeitsbereich** Und wählen Sie aus **Startseite** Symbol. Auf der Zielseite kann ein Netzwerkagent Incidents analysieren und Fälle und bevorstehende Aufgaben anzeigen. Zum Anzeigen:

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

Das folgende Beispiel zeigt die Registerkarte Liste.

Registerkarte „Liste“

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

- **Datensätze**: Öffnen Sie einen beliebigen Aufgabendatensatz, um zu seiner Datensatzansicht zu navigieren, wie im folgenden Beispiel gezeigt.

Datensatzansicht

Software failure for Vmanage_10001.

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

Summary
Software failure for Vmanage_10001.

Impact 3 - Low

- Affected CIs: 1
- Impacted Services/CIs: 0
- Affected Accounts: 0
- Cases: 0

Compose
Type your Comments here

Record Information
Last updated by system: 2022-09-12 09:18:23
Origin: Caller: Abel Tuter (Product Management, Brasilia - 09:18 am America/Los Angeles), Channel: Alert

Assigned to
This incident has not been assigned yet. [Assign incident]

Automatische Übersetzung

Beispiel

Die Proactive Service Experience Workflows Die Anwendung wird automatisch ausgelöst, wenn im System durch einen Warnungs-Flow ein Incident erstellt wird. Ein technischer Support kann diese Warnung manuell in erstellen Service Operations-Arbeitsbereich. Sie kann auch über ein externes Fehlermanagementsystem mit der TMF 621-Integration generiert werden.

Das folgende Beispiel zeigt, wie Proactive Service Experience Workflows Wird verwendet, um einen von einem externen Netzwerk initiierten Incident zu lösen. In diesem Beispiel

1. Ein externes Fehlermanagementsystem mit TMF 621-Integration sendet eine Warnung, die die Erstellung eines Incident-Datensatzes mit den folgenden Werten auslöst:
 - Kurzbeschreibung und Beschreibung: Vmanage_10001 konnte nach der Implementierung eines Change nicht neu gestartet werden.
 - Konfigurationselement: Vmanage_10001 (SD-WAN CI-Klasse)
 - Kategorie: SD-WAN
 - Unterkategorie: Protokollfehler
 - Betroffene Kunden: 5
2. Ein Techniker für technischen Support öffnet den Incident-Datensatz im Service Operations-Arbeitsbereich Und zeigt die Liste der betroffenen Services und Accounts in an **Übersicht** Abschnitt.
3. Der Techniker für technischen Support selektiert die Probleme, indem er die neuesten Änderungen in Agent Assist überprüft, die den Ausfall ausgelöst haben.
4. Der Techniker für technischen Support startet dann den SD-WAN-Controller neu und wählt aus **Generieren Sie Proaktive Fälle** Im Abschnitt Fälle. Ein schwerwiegender Fall und fünf untergeordnete Fälle werden generiert, und Benachrichtigungen werden an die primären Kontakte für die betroffenen Accounts gesendet.
5. Während ein schwerwiegender Fall erstellt wurde, benachrichtigt der Techniker des technischen Supports den Manager für schwerwiegende Probleme über einen potenziell schwerwiegenden Ausfall. Der Manager für schwerwiegende Probleme verwaltet den Datensatz für schwerwiegende Fälle und die Kommunikation mit technischen Teams und betroffenen Kunden.
6. Der Technical Support Engineer (TSE) stellt fest, dass das Gerät nicht neu gestartet werden kann und möglicherweise insgesamt fehlgeschlagen ist. Das TSE ändert das Feld Unterkategorie in Gerätefehler und wählt aus **UI eskalieren** Aktion und gibt eine Arbeitsnotiz ein
7. Das L2-Supportteam der nächsten Ebene erhält den Incident und aktualisiert den Datensatzstatus.
8. Der L2-Techniker für technischen Support versucht, die Probleme auf dem SD-WAN-Controller zu beheben, und startet das Konfigurationselement erfolgreich neu. Vier der fünf betroffenen Accounts melden, dass das Problem gelöst wurde, aber beim fünften Account treten noch Probleme auf.
9. Um weitere Probleme mit dem fünften Account zu diagnostizieren, führt der technische Support-Ingenieur L2 die folgenden Schritte aus:
 - Aktiviert das Kontrollkästchen neben dem Falldatensatz auf der Übersichtsseite.
 - Wählt aus **Notify-UI** Aktion zum Senden einer Nachricht über zusätzliche Kommentare an die Kontaktperson im Falldatensatz.

10. Die Kontaktperson erhält den zusätzlichen Kommentar und führt einige zusätzliche Schritte aus. Wenn der Service wiederhergestellt wird, aktualisiert der Kontakt den Status in der CSM Portal.
11. Wenn Sie die zusätzlichen Kommentare im Incident-Datensatz sehen, ändert der technische Support-Ingenieur L2 das Feld Status in **Gelöst**.

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

Proactive Service Experience Workflows konfigurieren

Sie können konfigurieren Proactive Service Experience Workflows Damit Sie Anwender zu Zuweisungsgruppen hinzufügen können. Sie können auch anwenderdefinierte Anweisungen für Ingenieure erstellen, um sie bei der Lösung von netzwerkinitiierten Problemen durch automatisch bereitgestellte Workflows zu unterstützen.

Proactive Service Experience Workflows installieren

Wenn Sie ein Anwender mit der Systemadministratorrolle sind, können Sie installieren Proactive Service Experience Workflows Anwendung.

Vorbereitungen

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

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Kernanwendung Telekommunikation wird mit installiert Proactive Service Experience Workflows:

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle** an.
2. Suchen Sie nach Proactive Service Experience Workflows Anwendung (sn_ind_tsm_sdwan) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

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

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

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

i Wichtig:

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

- 5.** Wählen Sie **Installieren** aus.

Fügen Sie Anwender zu hinzu Proactive Service Experience Workflows Zuweisungsgruppen

Fügen Sie Anwender zu hinzu Proactive Service Experience Workflows Zuweisungsgruppen, damit sie über die erforderliche Rolle verfügen und zugewiesen werden können, um vom Netzwerk initiierte Probleme auf der entsprechenden Eskalationsebene zu lösen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Proactive Service Experience Workflows verwenden

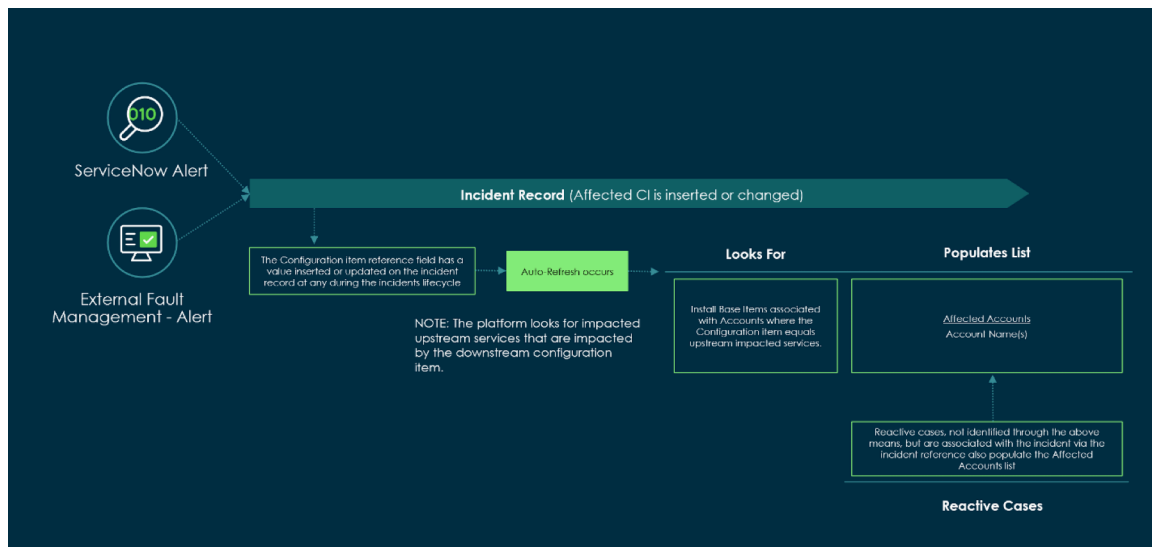
Mit ServiceNow® Proactive Service Experience Workflows, Können Sie bei der Lösung von vom Netzwerk initiierten Incidents helfen und betroffene Kunden proaktiv benachrichtigen. Diese Anwendung verbessert die Incident-Management Anwendung für allgemeine SD-WAN-Serviceprobleme, die von Netzwerkverwaltungssystemen erkannt werden.

Informationen zur Identifizierung betroffener Accounts mit Proactive Service Experience Workflows In Incident-Management

Ein Incident-Datensatz wird erstellt, wenn ein Ereignismanagementsystem eine Warnung generiert und die betroffenen Accounts in angezeigt werden können Service Operations-Arbeitsbereich.

Wenn sich der Techniker des technischen Supports bei anmeldet Service Operations-Arbeitsbereich, Das betroffene Konfigurationselement, die Services und die Kunden werden im Abschnitt Übersicht aufgeführt. Diese Details werden automatisch aktualisiert, wenn das Konfigurationselement im Incident-Datensatz aktualisiert wird. Wenn das Konfigurationselement aktualisiert wird, wird **Aktualisieren Sie Die Betroffenen Services** Das Skript wird automatisch ausgelöst und ruft Services ab, bei denen ein Ausfall oder eine Verschlechterung auftritt. Die betroffenen Services, die den Accounts zugeordnet sind, werden identifiziert und aktualisiert. Außerdem, wenn ein CSM Service Desk-Mitarbeiter ordnet dem Incident-Datensatz einen Fall zu. Die Liste „Betroffene Accounts“ wird ebenfalls aktualisiert. Wenn die Liste Betroffener Account aktualisiert wird, ist die Kundenauswirkung für die Support-Teams sichtbar, die am Incident-Datensatz arbeiten.

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



i Hinweis:

Der Change-Management-Workflow folgt demselben Prozess. Wenn ein Konfigurationselement in einem Change-Anforderungsdatsatz aktualisiert wird, wird **Aktualisieren Sie Die Betroffenen Services** Skript wird ausgelöst, und die betroffenen Accounts werden abgerufen. Da das Konfigurationselementfeld auf schreibgeschützt festgelegt ist, müssen Sie sicherstellen, dass dieses Feld ausgefüllt ist, bevor das Skript ausgelöst wird. Unter [Erstellen Sie einen Fall aus einer Change-Anforderung](#) finden Sie weitere Details.

Incident in Proactive Service Experience Workflows erstellen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER, admin

Prozedur

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

Incident-Formular

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Incident.
Beschreibung	Detaillierte Erklärung zu dem Incident.
Anzahl	Eindeutige vom System generierte Incident-Nummer.
Unternehmen	Kundenaccount, bei dem ein Netzwerkproblem aufgetreten ist.
Anrufer	Anwender, der Sie wegen eines Problems kontaktiert hat.
Standort	Standort des Anrufers.
Kanal	Kommunikationsmethode, die zum Erstellen des Incident verwendet wird. Verfügbare Optionen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Chat ○ E-Mail ○ Telefon ○ Überwachung ○ Self-Service ○ Virtual Agent ○ Walk-in
Status	Status des Incidents in mehreren Phasen der Lösung.
Auswirkung	Maß für die Auswirkung eines Incident oder Problems.
Dringlichkeit	Maß dafür, wie lange die Lösung verzögert werden kann, bis ein Incident oder Problem erhebliche Geschäftsauswirkungen hat.
Priorität	Basierend auf Auswirkung, Dringlichkeit und wie schnell die Lösung abgeschlossen werden kann.
Service	Betroffener Business-Service.
Serviceangebot	Serviceangebot, das aus einer oder mehreren Servicezusagen besteht, die das Servicelevel für die Verfügbarkeits-, Umfang-, Preis- und Verpackungsoptionen eindeutig definieren.
Konfigurationselement	Betroffenes Konfigurationselement.
Zuweisungsgruppe	Gruppe, die an dem Incident arbeitet.
Zugewiesen an	Benutzer, der an diesem Incident arbeitet. Wenn sich die Zuweisungsgruppe ändert, wird das Feld Zugewiesen an gelöscht.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Anmerkungen	Weitere Informationen zum Problem nach Bedarf. Alle Anwender, die die Incidents anzeigen können, können die zusätzlichen Kommentare sehen.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Incident gelöst werden kann, oder die Schritte, die zur Lösung des Incidents unternommen wurden, falls zutreffend.
Kategorie und Unterkategorie	Die Art des Problems. Nachdem Sie die Kategorie ausgewählt haben, wählen Sie gegebenenfalls die Unterkategorie aus.

4. Wählen Sie **Speichern**.

Ergebnisse

Der Incident wird erstellt.

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

Erstellen Sie Fälle aus Datensätzen, damit Sie Netzwerkprobleme für Ihre Enterprise-Kunden identifizieren und lösen können.

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach einem Workflow in Proactive Service Experience Workflows Auslöser können Sie die Kunden und Systeme identifizieren, die vom Netzwerkproblem betroffen sind. Sie können dann entweder automatisch die einzelnen Fälle für die betroffenen Kunden erstellen oder einen schwerwiegenden Fall und untergeordnete Fälle für eine größere Anzahl betroffener Kunden erstellen.

Prozedur

1. Navigieren Sie zu *Service Operations-Arbeitsbereich*, Und wählen Sie aus **Liste > Incidents > Öffnen** an.
2. Wählen Sie einen Incident aus der Liste aus.
3. **Wahlweise:** Weisen Sie den Incident in einem vorhandenen Incident zu.
4. Zeigen Sie die betroffenen Konfigurationselemente (CIs) an, indem Sie auswählen **Betroffene CIs** Karte.
5. Zeigen Sie die betroffenen Services an, indem Sie auswählen **Betroffene Services/CIs** Karte und Auswahl **Aktualisieren Sie Die Betroffenen Services** .
6. Zeigen Sie die betroffenen Accounts an, indem Sie auswählen **Betroffene Accounts** Karte und Auswahl **Identifizieren Sie Betroffene Accounts** .

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

7. Suchen Sie nach den Namen der Kunden, die von der Auswahl von betroffen sind **Betroffene Accounts** Karte und Überprüfung der Namensspalte.

Normalerweise erstellt der Netzwerkkoordinator Fälle, damit die betroffenen Kunden proaktiv über die vom Netzwerk initiierten Probleme benachrichtigt werden.

8. Generieren Sie proaktive Fälle für die betroffenen Kunden, indem Sie die Karte Fälle auswählen und auswählen **Generieren Sie Proaktive Fälle** .
 - Wenn die Anzahl der betroffenen Accounts kleiner als der Schwellenwert ist, erstellt diese Aktion einen Fall für jeden betroffenen Account. Andernfalls erstellt diese Aktion zuerst einen schwerwiegenden Fall und dann untergeordnete Fälle (ein Fall für jeden betroffenen Account).
 - Wenn Sie den Schwellenwert ändern möchten, wenden Sie sich an Ihren Administrator, um den Wert von zu ändern `sn_ind_tsm_core.major_case-affected_account_threshold` Systemeigenschaft.
 - In **Fälle** Registerkarte wird der schwerwiegende Fall durch angezeigt **[Leer]** In den Spalten Account und Kontakt. Fälle, in denen diese Informationen ausgefüllt werden, sind untergeordnete Fälle dieses schwerwiegenden Falls.
9. Erstellen Sie einen Ad-hoc-Fall, indem Sie einen Fall aus der Liste auswählen und auswählen **Neu** .
10. Benachrichtigen Sie einen Kunden, indem Sie einen Fall auswählen und auswählen **Benachrichtigen Sie Kunden** .
11. Geben Sie im Popup-Fenster Kunden benachrichtigen eine beschreibende Notiz ein, und wählen Sie aus **Benachrichtigen** .

Eine Notiz wird automatisch in eingefügt **Aktivität** Feld des Incident-Datensatzes und auch im Datensatz der ausgewählten Fälle. Wenn Ihr Kunde den Fall mit einer Nachricht aktualisiert, wird er automatisch auch mit dem Incident-Datensatz synchronisiert.

i Hinweis:

Standardmäßig ist die Funktionalität „Kunden benachrichtigen“ nicht aktiv. Als Administrator müssen Sie den Eigenschaftswert festlegen `proactive_workflows_for_providers.additional_comments_sync` Auf „WAHR“. BR (Business-Regel) deaktivieren `Update case worknote for comments change` Um diese Funktionalität zu aktivieren.

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

i Hinweis:

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

Ergebnisse

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

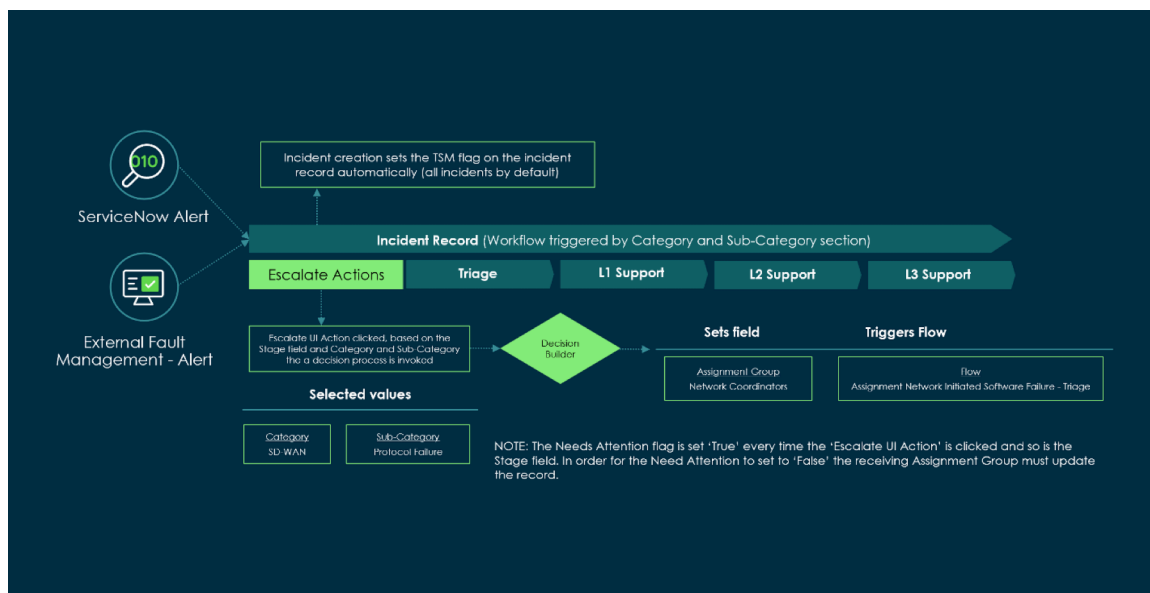
- Wenn kein schwerwiegender Fall vorliegt, werden alle zugehörigen Einzelfälle gelöst und mit den Arbeitsnotizen aktualisiert. Die folgenden Feldwerte aus dem übergeordneten Incident-Datensatz werden auch in den zugehörigen Fällen ausgefüllt:
 - Details
 - Lösungscode
 - Wahrscheinliche Ursache

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

Über die Eskalation von Incidents

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

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



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

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

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

- Selektierung
- L1-Ermittlung

- L2-Ermittlung
- L3-Ermittlung

Basierend auf den definierten Bedingungen, z. B. aktuelle Phase, Kategorie und Unterkategorie, bestimmt die Entscheidungstabelle „Incident-Eskalationsrichtlinie“ die Ergebnisse und gegebenenfalls die nächste Eskalationsstufe.

Incident Escalation Policy

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

Inputs [Add](#)

Label	Type	Reference	Mandatory
Incident	Reference	Incident [Incident]	<input checked="" type="checkbox"/>

[Add condition column](#) | [Add an input](#)

Decision table

Conditions	Results				
Category <small>(incident incident > category)</small>	Subcategory <small>(incident incident > subcategory)</small>	Stage <small>(incident incident > phase form_core_stage)</small>	Assignment Group <small>(group group user_group)</small>	Flow <small>(flow flow flow)</small>	
1	SD WAN	Software failure		Network Coordinators	Network Initiated Software Failure - Triage
2	SD WAN	Protocol failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L2
3	SD WAN	Link failure		Network Coordinators	Network Initiated Link Failure - Triage
4	SD WAN	Device failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L2
5	SD WAN	Link failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Link Failure - L1
6	SD WAN	Protocol failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L3
7	SD WAN	Device failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L1
8	SD WAN	Software failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L1
9	SD WAN	Software failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L3
10	SD WAN	Soft-WAN link failure		Network Coordinators	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - Triage
11	SD WAN	Protocol failure	Triage	L1 Network Engineering	Network Initiated Protocol Failure - L1
12	SD WAN	Software failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Software Failure - L2
13	SD WAN	Device failure	L2 Investigation	L3 Network Engineering	Network Initiated Device Failure - L3
14	SD WAN	Soft-WAN link failure	L1 Investigation	L2 Network Engineering	Network Initiated Soft-WAN Link Failure - L2

Automatische Übersetzung

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

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

***i* Hinweis:**

Als Systemadministrator können Sie konfigurieren **Legen Sie Handlungsbedarf Auf „Falsch“ Fest** Business-Regel.

Eskalieren Sie einen Incident in Proactive Service Experience Workflows

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

Vorbereitungen

Diese Aufgabe setzt voraus, dass Sie an einem Incident gearbeitet haben und ihn an die nächste Eskalationsgruppe eskalieren müssen.

***i* Hinweis:**

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

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_core.noc_agent

Prozedur

1. In *Service Operations-Arbeitsbereich*, Navigieren Sie zu **Liste > Incidents > Öffnen** Und wählen Sie einen Incident aus.
2. Wählen Sie im Incident-Datensatzformular in der Dropdown-Liste oben rechts aus **Eskalieren** .
3. Geben Sie im Popup-Fenster Notizen für die Eskalation erfassen eine beschreibende Notiz ein, und wählen Sie aus **Eskalieren** .
Diese Aktion löst den Subflow für die nächste Ebene der Eskalationsgruppe aus, und die Zuweisungsgruppe ändert sich automatisch in die nächste Eskalationsgruppe.

Ergebnisse

- Der Status der Incident-Aufgabe für den vorherigen Techniker wird auf „Abgeschlossen“ festgelegt, und die Arbeitsnotiz wird protokolliert.
- Für den neu zugewiesenen Anwender wird eine Incident-Aufgabe mit dem Status „in Bearbeitung“ erstellt.
- Eine Arbeitsnotiz im Aktivitätenstrom enthält Anweisungen für den Techniker auf dieser Eskalationsstufe.
- Die Incident-Phase wird mit der nächsten Eskalationsebene aktualisiert.
- Die Zuweisungsgruppe wird entsprechend der Eskalationsstufe aktualisiert.

Überprüfen von Kunden- oder Partneraccounts in Proactive Service Experience Workflows

Erfahren Sie, wie Ihre technischen Supportteams (z. B. Cloud-Vorgänge, Server- oder Netzwerkbetriebsteams) kann die Ansicht „Operations-Account 360“ in verwenden Proactive Service Experience Workflows Anwendung, um Einblicke in die Accounts Ihres Kunden oder Partners zu erhalten.

Als Service Desk-Mitarbeiter für technischen Support können Sie in Informationen zu Aufgaben, Eskalationen, wichtigen Kundendaten und Metriken erfassen, die den Accounts Ihres Kunden oder Partners zugeordnet sind Service Operations-Arbeitsbereich. Mit diesen Daten können Sie die folgenden Arten von Informationen nachverfolgen:

- Wer der Kunde oder Partner ist und welche Produkte, Services, Assets und Konfigurationselemente an ihn verkauft wurden.
- Für wen die wichtigsten Kontakte sowohl für den Technologieanbieter als auch für den Kunden oder Partner bestimmt sind.
- Welche CSAT-Punktzahl für den Technologieanbieter und den Kunden oder Partner ist.
- Wie der Technologieanbieter und der Kunde oder Partner den Monat aus SLA-Perspektive nachverfolgen.
- Welche schwerwiegenden Incidents, Fälle und Eskalationen sich auf die Accounts auswirken.
- Wie viele Aufgaben geschlossen werden, nach Typ und wie viele werden auf gleitender 12-wöchiger Basis geöffnet.
- Bestimmte Wissensartikel und Katalogelemente, die für den Account entwickelt wurden. Mit diesen Informationen können Ihre Service Desk-Mitarbeiter Einblicke in die Wünsche des Kunden oder Partners und die zu ergreifenden Maßnahmen erhalten.

Die Daten, die in der Ansicht des Operations-Accounts 360 in angezeigt werden Service Operations-Arbeitsbereich Wird von Aufgabendatensätzen abgeleitet, bei denen der

Unternehmenswert dem beim Starten dieser Ansicht ausgewählten Account entspricht. Wissensartikel und Katalogelemente stellen eine Ausnahme von AS dar.

Darüber hinaus funktioniert die Ansicht „Operations-Account 360“ nur für Unternehmensdatensätze, deren Klassenwert gleich „Account“ ist. Unternehmensdatensätze mit dem Klassenwert „Unternehmen“ zeigen die herkömmliche Standardansicht des Service Operations-Arbeitsbereichs an.

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

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

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_Core_noc_Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich** an.
2. Aus dem Service Operations-Arbeitsbereich **Listen** Klicken Sie auf die Registerkarte **Accounts > Alle** an.
3. Wählen Sie in der Liste Accounts einen Kundenaccount aus.

i Hinweis:

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

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

Wenn für diesen Account Eskalationen vorhanden sind, können Sie ihn anzeigen, indem Sie auf klicken **Zeigen Sie Eskalationen An** . Zeigen Sie im Abschnitt Übersicht die Einblicke in Account-Informationen an.

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

Feld	Beschreibung
Konto-Teammitglieder	Teammitglieder dieses Kunden. Klicken Sie Auf Alle anzeigen Um die Liste aller Teammitglieder anzuzeigen.
Wichtige Kundenkontakte	Wichtige Kontakte dieses Kunden. Klicken Sie Auf Alle anzeigen Um die Liste aller wichtigen Kundenkontakte anzuzeigen.
Einzelpunktzahl-Karten	<ul style="list-style-type: none"> ○ Verträge ○ Berechtigungen

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ CSAT i Hinweis: Die Ergebnisse stammen aus den Bewertungen, die an die sofort einsatzbereite Kundenzufriedenheitsumfrage gebunden sind, die vom Core CSM-Plugin bereitgestellt wird. ○ Eskalationsfälle ○ Verkaufte Produkte ○ Installationsbasis ○ Assets ○ Konfigurationselemente
Laufende Arbeit des technischen Supports	<ul style="list-style-type: none"> ○ Abgeschlossene Aufgaben ○ Wöchentliche neue Aufgaben vs. geschlossene Aufgaben ○ Aufgaben-SLA-Erfolg für aktuellen Monat
Changes	Change-Anforderungen, die von Ihrem Account gestellt wurden
Probleme	Probleme im Zusammenhang mit dem Account
Incidents	Incidents im Zusammenhang mit dem Account
Incidents-SLA	Incident-SLAs im Zusammenhang mit dem Account
Ausfälle	Ausfälle im Zusammenhang mit dem Account
Anforderungen	Anforderungen im Zusammenhang mit dem Account
Fälle	Fälle im Zusammenhang mit dem Account
Kontextbezogener Seitenbereich	<ul style="list-style-type: none"> ○ Anhänge ○ Vorlagen ○ Account Assist i Hinweis: Sie können auch nach schwerwiegenden Incidents, schwerwiegenden Fällen, Wissen, Artikeln oder Katalogelementen suchen.

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

- Analytics-Snapshot
- Core-KPIs

- Servicelevel
- Proaktiver Service

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

6. Auf der Seite „zugehörige Datensätze“ werden folgende Standardlisten bereitgestellt:

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

Account 360 Analytics-Dashboards

Die Ansicht „Analytics-Dashboards, die von Operations-Account 360 bereitgestellt werden, zeigt Diagramme und Zusammenfassungsdaten zu Metriken wie proaktiven Fällen, Account-Eskalationen, SLAs, verwendeten Kanälen, Core-KPIs, und mehr.

Navigieren Sie zu , um die Analytics-Dashboards anzuzeigen **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich > Listen > Accounts > Allean**. Öffnen Sie einen Kundenaccount aus der Liste, und wählen Sie dann aus **Analytics** Registerkarte.

Die Registerkarte Analytics enthält die zusätzlichen Registerkarten für jedes Dashboard.

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

Endanwender und Rollen

Endanwenderrollen und -Ziele

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

Analytics-Aufgliederung

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

Analytics-Snapshot-Dashboard

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

Analytics-Snapshot-Indikatoren

Snapshot-Indikator für 360 Analytics des Kunden-Accounts

Indikator	Beschreibung
% SLA-Erfolg insgesamt	Gesamtprozentsatz der erfüllten SLAs von der Gesamtzahl der SLAs.
Erstellte proaktive Fälle insgesamt	Gesamtzahl der proaktiven Fälle, die durch Changes und Incidents initiiert wurden.
Anzahl der offenen Account-Eskalationen	Gesamtzahl der Account-bezogenen Probleme, die eskaliert wurden und derzeit ungelöst sind.
Ausfalldauer – typweise Verteilung	Summe der Gesamtdauer von Ausfällen, kategorisiert nach ihren Typen. Diese Visualisierung hilft, zu verstehen, welche Arten von Ausfällen am häufigsten sind oder die längste Dauer haben, und ermöglicht gezielte Verbesserungen und Ressourcenzuteilung.
% der proaktiv erstellten Fälle	Prozentsatz der Kundenservice- oder Supportfälle, die proaktiv von der Organisation selbst initiiert wurden, anstatt als Reaktion auf Kundenanfragen oder -Beschwerden.
CI vs. Fälle	Vergleich der in Servicefälle beteiligten Konfigurationselemente (Configuration Items, CI) mit der Gesamtzahl der gemeldeten Fälle. Konfigurationselemente können alle Komponenten enthalten, die für die Bereitstellung von IT-Services wichtig sind, z. B. Software, Hardware und Netzwerkinfrastruktur.
Bevorzugter Kanal für die Kommunikation	Identifizierung der am häufigsten verwendeten Kommunikationsmethode von Kunden innerhalb eines bestimmten Systems oder Services. Zum Beispiel Incidents.

Automatische Übersetzung

Core-KPIs-Dashboard

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

Core-KPIs-Indikatoren

Indikatoren für Kern-kpis des Kundenaccounts 360

Indikator	Beschreibung
% Rate der ersten Kontakte	Prozentsatz der Kundenanfragen oder Probleme, die während der ersten Interaktion mit einem Service- oder Supportteam gelöst wurden.

Indikatoren für Kern-kpis des Kundenaccounts 360 (Fortsetzung)

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

Indikatoren für Kern-kpis des Kundenaccounts 360 (Fortsetzung)

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

Servicelevel-Dashboard

In diesem Dashboard werden Metriken angezeigt, die Anwendern eine Zusammenfassung der Effektivität bieten, mit der die verwalteten Services ihre Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs) einhalten.

Servicelevel-Indikatoren

Servicelevel-Indikatoren für Kunden-Account 360

Indikator	Beschreibung
% SLAs insgesamt eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% Incident-SLAs eingehalten	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% SLAs für Fälle eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% SLAs für Anforderungen eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider erfolgreich erfüllt wurden.
% SLA insgesamt nicht eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden. Bewertet die Fälle, in denen die in den SLAs festgelegten vereinbarten Zeitlinien verletzt wurden.
% Der Incident-SLA-Verstöße	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.
% Fall-SLA nicht eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.
% Der SLA-Anforderungen nicht eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem Service Provider nicht erfüllt wurden.
% SLAs insgesamt für mein Team eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf

Servicelevel-Indikatoren für Kunden-Account 360 (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
	den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% Incident-SLA für mein Team eingehalten	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% SLAs für Fälle meines Teams eingehalten	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% SLA für Anforderungen meines Teams eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem bestimmten Team erfolgreich erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% SLAs für mein Team insgesamt nicht eingehalten	Prozentsatz der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% Incident-SLA für mein Team nicht eingehalten	Prozentsatz der Incident-bezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% SLA-Verstoß für Fall meines Teams	Prozentsatz der fallbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
% SLA für Anforderungen meines Teams nicht eingehalten	Prozentsatz der anforderungsbezogenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die von einem bestimmten Team nicht erfüllt wurden. Die Daten werden basierend auf den Zuweisungsgruppen gefiltert, zu denen der angemeldete Anwender gehört.
Durchschnittliches Alter SLAs	Durchschnittliche Zeitspanne von Start_time bis end_time für alle SLAs, die als erreicht oder abgeschlossen markiert sind.
Geöffnete SLAs	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (SLAs), die sich im Status „in Bearbeitung“ oder „Angehalten“ befinden.

Servicelevel-Indikatoren für Kunden-Account 360 (Fortsetzung)

Indikator	Beschreibung
Überfällige SLAs	Anzahl der offenen Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) mit dem Wurde nicht eingehalten Feld aktiviert.
Heute ablaufende SLAs	Anzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), deren Frist oder Ablauf am aktuellen Tag voraussichtlich erreicht wird.
Durchschnittliches Alter SLAs für mein Team	Durchschnittliche Dauer zwischen Start_time und end_time für alle SLAs, die innerhalb eines bestimmten Teams als erreicht oder abgeschlossen markiert sind, gefiltert nach den Zuweisungsgruppen, die dem angemeldeten Anwender zugeordnet sind.
Geöffnete SLAs für mein Team	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die entweder in Bearbeitung oder angehalten sind, spezifisch für ein Team und gefiltert nach den Zuweisungsgruppen des angemeldeten Anwenders.
Überfällige SLAs für mein Team	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs), die innerhalb eines bestimmten Teams als verletzt markiert sind, gefiltert basierend auf den Zuweisungsgruppen, die mit dem angemeldeten Anwender verknüpft sind.
Heute ablaufende SLAs für mein Team	Gesamtzahl der Servicelevel-Vereinbarungen (Service Level Agreements, SLAs) innerhalb eines bestimmten Teams, die ihre Frist erreichen oder heute ablaufen sollen, gefiltert basierend auf den Zuweisungsgruppen, die mit dem angemeldeten Anwender verknüpft sind.

Dashboard „proaktiver Service“

Das Dashboard „proaktiver Service“ bietet einen detaillierten Überblick über den Einfluss von Incidents, Changes und wichtigen Datensätzen auf den organisatorischen Betrieb und den Umfang, in dem es zu einem ausgereiften Servicebereitstellungsmodell übergegangen ist.

Indikatoren für proaktiven Service

Indikatoren für proaktiven Customer-Account 360

Indikator	Beschreibung
Durch den Incident ausgelöste proaktive Fälle	Anzahl der Fälle, bei denen das Feld „proaktiv“ auf „wahr“ festgelegt und das Feld „Incident“ ausgefüllt ist.
Durch Change ausgelöste proaktive Fälle	Anzahl der Fälle, bei denen das Feld „proaktiv“ auf „wahr“ festgelegt und das Feld „verursacht durch Change“ ausgefüllt ist.

Indikatoren für proaktiven Customer-Account 360 (Fortsetzung)

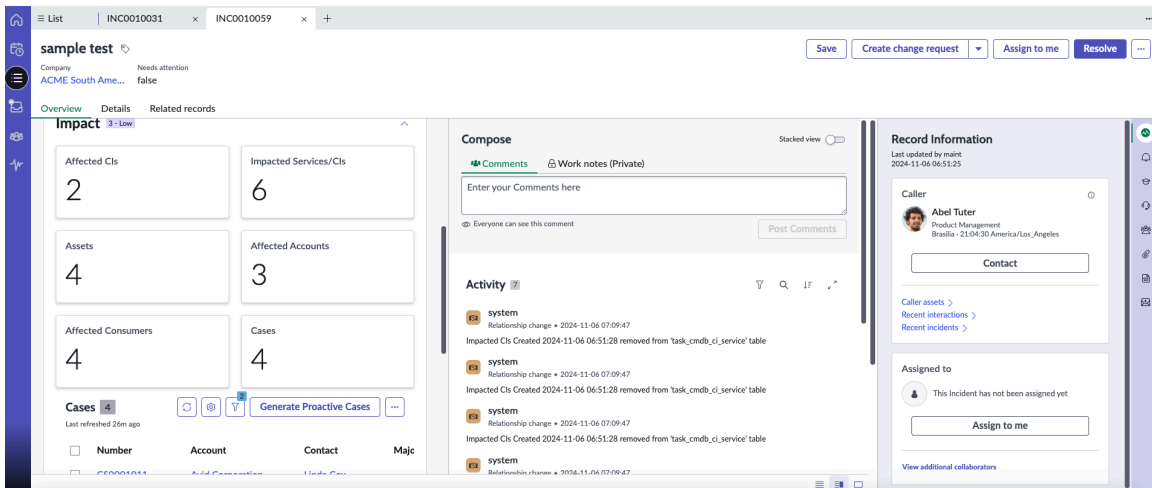
Indikator	Beschreibung
Durch Incident ausgelöste schwerwiegende Fälle	Anzahl der Fälle, bei denen der Status eines schwerwiegenden Falls auf akzeptiert festgelegt und das Feld Incident ausgefüllt ist.
Durch Change verursachte Gesamtausfalldauer	Gesamtdauer aller Ausfälle, die Aufgaben zugeordnet sind, die durch eine Aufgabennummer identifiziert wurden, die mit CHG beginnt.
Ungeplante Ausfälle durch den Incident	Gesamtzahl der als Ausfall klassifizierten Ausfälle mit Aufgabennummern, die als „Incident“-Typ gekennzeichnet sind.
Durch Change verursachte geplante Ausfälle	Gesamtzahl der geplanten Ausfälle, die den als Change-Anforderung kategorisierten Aufgabennummern zugeordnet sind.
Anzahl der verpassten SLAs für Datensätze zu schwerwiegenden Fällen	Alle nicht eingehaltenen SLAs, die Aufgaben zugeordnet sind, die als Fall gekennzeichnet sind und den Status „akzeptiert“ im Status „schwerwiegender Fall“ aufweisen.
Anzahl der erstellten Probleme nach Fall	Alle anfänglich gemeldeten Probleme mit dem Aufgabentyp „Fall“.
Anzahl der vom Incident erstellten Probleme	Alle anfänglich gemeldeten Probleme mit dem Aufgabentyp „Incident“.

Automatische Erstellung von Fällen und Updates aus Incidents

Fälle werden aus den Incidents erstellt.

Ein Fall wird basierend auf dem in angegebenen Wert als schwerwiegender Fall festgelegt Major_Case_affected_Account_threshold Systemeigenschaft. Dieser Wert kann vom Administrator geändert werden.

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



Abhängig vom Schwellenwert werden verschiedene Flows ausgelöst, um entweder einen schwerwiegenden Incident oder mehrere Einzelfälle zu erstellen. Der Falldatensatz wird

dann ausgefüllt. In Szenarien mit geringfügigen Fällen werden beispielsweise die folgenden Informationen ausgefüllt:

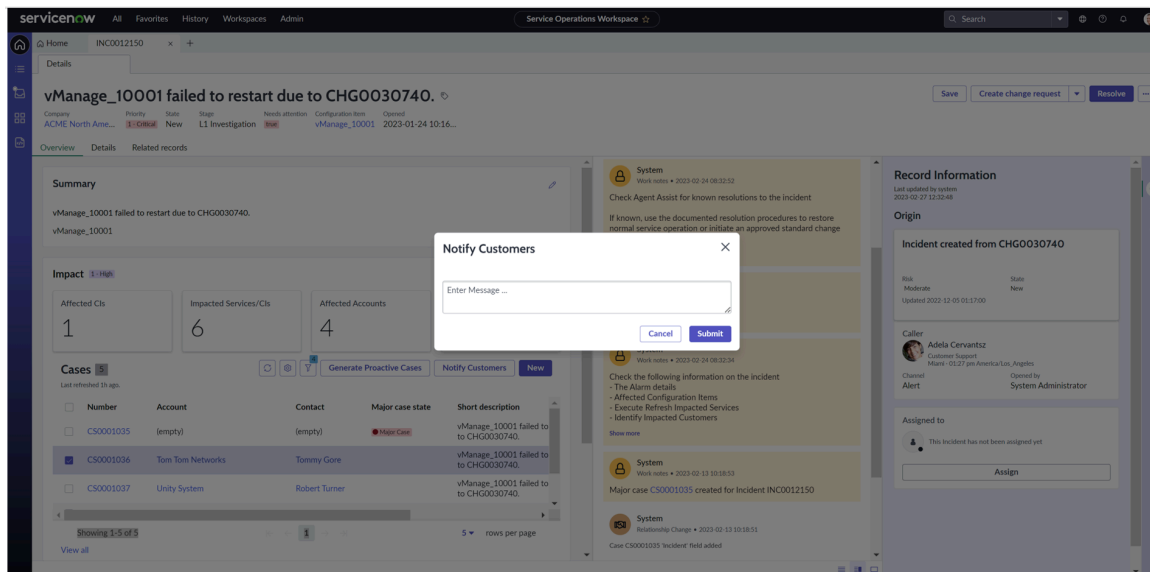
- Kurzbeschreibung
- Beschreibung
- Proaktiv ist „wahr“
- Kanal
- Incident
- Account-Feld

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

Benachrichtigen Sie Kunden über Fallinformationen

In Service Operations-Arbeitsbereich, Sie können einen oder mehrere Fälle im Abschnitt „Fälle“ auswählen und auswählen **Benachrichtigen Sie Kunden**.

Geben Sie Ihre Benachrichtigungsnachricht ein, und wählen Sie aus **Übermitteln**. Die Nachricht wird im Abschnitt „zusätzliche Kommentare“ mit dem Falldatensatz enthalten und an den Kunden gesendet. Wenn ein Kunde auf diese Kommentare entweder per E-Mail oder über antwortet CSM Portal, werden diese Kommentare in den Incident-Datensatz kopiert. Der Techniker des technischen Supports kann die Antwort oder jedes andere Feedback anzeigen, das während der Überprüfung des Falls bereitgestellt wird.



i Hinweis:

Führen Sie die folgenden Schritte aus, um diese Funktion zu aktivieren:

- Geben Sie im Anwendungsnavigator ein `sys_properties.list`.
- Suchen Sie im Textfeld nach `Proactive_Workflows_for_Providers.additional_comments_Sync` Systemeigenschaft.
- Wählen Sie die Systemeigenschaft aus, um den Datensatz zu öffnen.
- Geben Sie Ein **Wahr** Wählen Sie im Feld Wert aus **Aktualisieren** .

Um zu vermeiden, dass zusätzliche Kommentare in alle mit dem Incident verbundenen Fälle kopiert werden, deaktivieren Sie **Aktualisieren Sie die Fallarbeitsnotiz für die Kommentaränderung** Business-Regel in der Incident-Tabelle.

Festlegen des Schwellenwerts für schwerwiegende Fälle für automatisch generierte Fälle

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

Vorbereitungen

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

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Ein Standardschwellenwert wurde vordefiniert, um schwerwiegende Fälle aus Incidents zu generieren. Dieser Wert ist möglicherweise zu niedrig, oder Ihre Organisation verwendet die CSM-Funktion für das Management schwerwiegender Fälle nicht. In solchen Fällen können Sie den Schwellenwert in den Systemeigenschaften nach ändern Proactive Service Experience Workflows Wurde aktiviert.

Prozedur

1. Geben Sie im Anwendungsnavigator Folgendes ein: `sys_properties.list` .
2. Suchen Sie im Textfeld nach `Major_Case_affected_threshold` Systemeigenschaft.
3. Klicken Sie auf die Systemeigenschaft, um den Datensatz zu öffnen.
4. Ändern Sie die Schwellenwertzahl im Feld Wert.

i Hinweis:

Je niedriger der ganzzahlige Wert, desto höher die Anzahl der Fälle, die zum Auslösen eines schwerwiegenden Falls erforderlich sind. Wenn eine höhere Zahl angegeben ist, ist der Umkehrwert „wahr“.

5. Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Weiterleitung zum richtigen Falltyp

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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


Hinweis:

Die Definition des Fibre-Breitband-Service wurde als Teil der Demodaten geliefert.

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

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

Die **Empfohlene Services** Zeigt die Servicedefinitionen an, die mit verknüpft sind **Betroffene Services/CIs**.

Weitere Informationen zum Erstellen von Datensatzerstellern finden Sie unter [Record Producer](#) .

9. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie proaktive Fälle**.

Diagnostizieren und lösen Sie eine Change-Anforderung

Als Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen, diagnostizieren, lösen und schließen Sie eine Change-Anforderung für das servicebezogene Problem des Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER

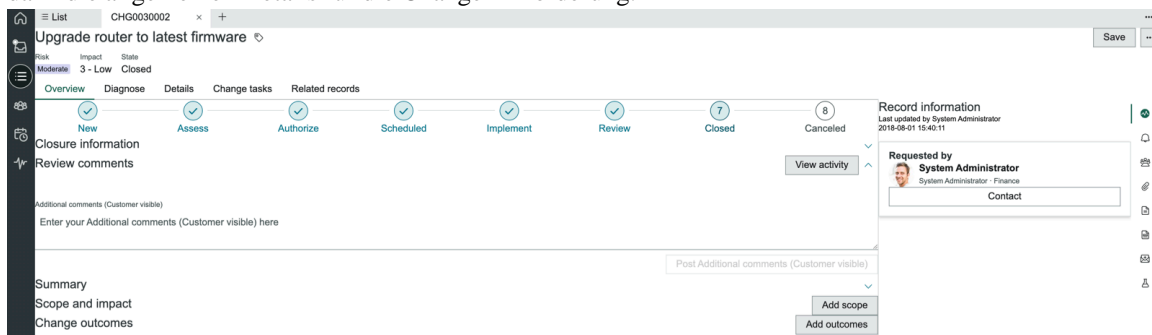
Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die Change-Anforderung durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt mit der Überprüfung und Verifizierung des Problems durch einen PSEW-Anwender. Als Nächstes ist die Registerkarte Diagnose, auf der vom System angegebene Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests wechselt der Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur und erstellt eine Aufgabe zur Behebung des identifizierten Problems. Der PSEW-Anwender befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird die Change-Anforderung erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird die Change-Anforderung basierend auf dem Feedback des Kunden zur bereitgestellten Lösung gelöst und geschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Changes > Mir zugewiesen**an.
4. Öffnen Sie die Change-Anforderung, die sich im Status Neu oder Offen befindet.
5. Überprüfen und verifizieren Sie die Change-Anforderung.

a. In **Übersicht** Erweitern Sie die Registerkarte **Zusammenfassung** , Und überprüfen und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für die Change-Anforderung.



b. Erweitern Sie **Umfang und Auswirkung** Und überprüfen Sie die verbleibenden Details der Change-Anforderung.

Umfang und Auswirkung

Aktivität	Beschreibung
Betroffene CIs	Zeigt die betroffenen Konfigurationselemente (CIs) an.
Betroffene Services/CIs	Zeigt die betroffenen Services an.
Assets	Zeigt die Assets an
Betroffene Accounts	Zeigt die betroffenen Accounts an.
Betroffene Verbraucher	Zeigt die betroffenen Verbraucher an
Fälle	Zeigt die Fälle an

c. Erweitern Sie **Zuweisung** Um die Details anzuzeigen.

d. Erweitern Sie **Zeitplan** Zum Anzeigen des Zeitplans.

e. Erweitern Sie **Risikobewertung** Zum Anzeigen der Risiken.

f. Erweitern Sie **Change-Aufgabe** Um die Details anzuzeigen.

Die Change-Anforderung wechselt in die Diagnosephase.

6. Diagnostizieren Sie die Change-Anforderung, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

Die Entscheidungstabelle kann so konfiguriert werden, dass die Sichtbarkeit der Registerkarten „Diagnose“ und „Diagnose ausführen“ im Kontextbereich gesteuert wird. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Tables](#) .

a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.

b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.

In der Dropdown-Liste werden das Konfigurationselement und die betroffenen CIs angezeigt.

Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen werden eingerichtet](#).

c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite**.

Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter [Einrichten einer Testgruppe](#).

d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.


Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.

e. Wählen Sie **Konfigurieren**.

f. Füllen Sie im Formular Tests konfigurieren das Formular erforderliche Testmerkmale aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.

g. Wahlweise: Wählen Sie im Test eine Option entweder bis aus **Test ausführen** Jetzt oder bis **Test planen** Für später.

h. Wählen Sie Aus **Test ausführen**.

i. Auf der Registerkarte Diagnose **Testergebnisse** Abschnitt auswählen **Aktualisieren Sie die Liste**  Symbol.

j. Erweitern Sie auf der Registerkarte Diagnose die **Testergebnisse** Und überprüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, um zu überprüfen, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.

Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die zur Identifizierung der Change-Anforderung führen, repariert werden müssen.

Die maximale Anzahl von Zeilen für die Gruppe ist auf 20 Zeilen beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen mit mehr als 20 Zeilen für die Gruppe finden Sie unter [Nutzung Der Präsentationsliste](#) .

k. Wahlweise: Wählen Sie aus **Details Anzeigen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.

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

m. Wählen Sie **Fortsetzen**.

7. Reparieren Sie die Change-Anforderung, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.

- Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** Dient zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
- Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** Dient zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.

Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit der diagnostizierten Change-Anforderung wird eine Reparaturaufgabe erstellt.

- a. Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
 - b. Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um den Fall zu beheben.
 - c. In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.
 - d. Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.
 - e. Wählen Sie **Fortsetzen**.
8. Überprüfen Sie die Details der Change-Anforderung in **Details** Registerkarte.
 9. Zeigen Sie an **Change-Aufgaben** Registerkarte.
 10. Zeigen Sie die Change-Anforderungsdatensätze in an **Zugehörige Datensätze** Registerkarte.

Erstellen Sie einen Fall aus einer Change-Anforderung

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

Vorbereitungen

Eine Änderung des Workflows wurde ausgelöst. Eine Zuweisungsgruppe mit den geplanten Start- und Enddaten wurde bereits festgelegt.

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Nach einer Änderung des Workflows Proactive Service Experience Workflows Wird ausgelöst, können Sie die Kunden und Systeme identifizieren, die von der Change-Anforderung betroffen sind. Sie können dann entweder automatisch die einzelnen Fälle für die betroffenen Kunden erstellen oder Ihre Kunden über die Ausfälle benachrichtigen.

Prozedur

1. Navigieren Sie in *Service Operations-Arbeitsbereich* zu **Liste > Changes > Öffnen** Und wählen Sie einen Change-Datensatz aus.
2. **Wahlweise:** Weisen Sie die Change-Anforderung in einem vorhandenen Change-Datensatz einem Support Engineer zu.
3. Erweitern Sie den Abschnitt Umfang und Auswirkung, und wählen Sie aus **Betroffene CIs** Karte.
4. Sehen Sie, welche Services betroffen sind, indem Sie auswählen **Betroffene Services/CIs** Karte und dann auswählen **Aktualisieren Sie Die Betroffenen Services** .

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

5. Zeigen Sie die Liste der Ausfälle an, indem Sie auswählen **Ausfälle** Karte.
6. Sehen Sie, welche Accounts betroffen sind, indem Sie auswählen **Betroffene Accounts** Karte.
7. Sehen Sie, welche Verbraucher betroffen waren, indem Sie auswählen **Betroffene Verbraucher** Karte.
8. Ändern Sie im Abschnitt Details den Status des Change-Datensatzes in **Autorisieren** .
Die Fälle für die betroffenen Kunden werden automatisch erstellt.

9. Wählen Sie einen Fall aus der Liste der erstellten Fälle aus, und wählen Sie dann aus **Neu**.
10. Benachrichtigen Sie einen Kunden, indem Sie den Fall des Kunden auswählen und auswählen **Benachrichtigen Sie Kunden**.
11. Geben Sie im Popup-Fenster Kunden benachrichtigen eine beschreibende Notiz zum Fall ein, und wählen Sie aus **Benachrichtigen**.

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

i Hinweis:

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

12. Wenn der Change-Manager den Change-Datensatz autorisiert und sich der Status in ändert **Geplant**, Sie können den Status aktualisieren, indem Sie auswählen **Implementieren**, Auswahl **Überprüfen**, Und speichern Sie dann den Datensatz.
13. Wählen Sie den Lösungscode aus der Dropdown-Liste aus, geben Sie die Lösungshinweise ein, bevor Sie die Change-Anforderung schließen, und aktualisieren Sie den Status, indem Sie auswählen **Schließen**.

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

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

Diese Nachrichten enthalten Anweisungen für Techniker des technischen Supports zur Fehlerbehebung, Eskalation und Lösung von Incidents. Die mit dem Basissystem bereitgestellten Incidents behandeln häufig vom Netzwerk initiierte Incidents, können jedoch für Ihre Problembehandlungsprozesse geändert werden.

Passen Sie Nachrichtendateien für an Proactive Service Experience Workflows

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Jeder Subflow in Proactive Service Experience Workflows Verweist auf eine Nachrichtendatei, die Anweisungen für Service Desk-Mitarbeiter zur Fehlerbehebung, Eskalation und Lösung von netzwerkinitiierten Incidents enthält. Sie können den Standardnachrichtentext verwenden oder den Text für Ihre internen Problembehandlungsprozesse anpassen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > System-UI > Nachrichten**an.
2. Suchen Sie nach Schlüsselwerten, die enthalten `sd_wan` .
3. Wählen Sie den Datensatz mit dem Text aus, den Sie anpassen möchten.
4. In **Nachricht** Geben Sie Anweisungen für die Unterkategorie, die Persona und die Eskalationsstufe dieses Subflows an.
5. Wählen Sie **Aktualisieren**.

Incident diagnostizieren und lösen

Überprüfen, diagnostizieren und schließen Sie als Kundenservice-Mitarbeiter einen Incident für das servicebezogene Problem des Kunden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_ind_tsm_sdwan.PSEW_USER`

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Incident durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt mit der Überprüfung und Verifizierung des Problems durch einen PSEW-Anwender. Als Nächstes ist die Registerkarte Diagnose, auf der vom System angegebene Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests wechselt der PSEW-Anwender zur Reparatur und erstellt eine Aufgabe zur Behebung des identifizierten Problems. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird der Service erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird der Incident basierend auf dem Feedback des Kunden zur bereitgestellten Lösung gelöst und geschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Service Operations-Arbeitsbereich**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Incidents > Ihnen zugewiesen**an.
4. Öffnen Sie einen Incident, der sich im Status Neu oder Offen befindet.
5. Überprüfen und verifizieren Sie den Incident.
 - a. In **Übersicht** Registerkarte erweitern **Zusammenfassung** , Und überprüfen und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für den Incident.

b. Erweitern Sie **Auswirkung** Und überprüfen Sie die verbleibenden Details des Incident.

Auswirkung

Aktivität	Beschreibung
Betroffene CIs	Zeigt die betroffenen Konfigurationselemente (CIs) an.
Betroffene Services/CIs	Zeigt die betroffenen Services an.
Assets	Zeigt die Assets an
Betroffene Accounts	Zeigt die betroffenen Accounts an.
Betroffene Verbraucher	Zeigt die betroffenen Verbraucher an
Fälle	Zeigt die Fälle an

c. Erweitern Sie **Ursache** .

d. Erweitern Sie **Lösung** .

e. Wählen Sie **Fortsetzen**.

6. Diagnostizieren Sie den Incident, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

Die Entscheidungstabelle kann so konfiguriert werden, dass die Sichtbarkeit der Registerkarten „Diagnose“ und „Diagnose ausführen“ im Kontextbereich gesteuert wird. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Tables](#) .

a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.

b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.

In der Dropdown-Liste werden das Konfigurationselement und die betroffenen CIs angezeigt.

c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .

Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen werden eingerichtet](#).


Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter [Einrichten einer Testgruppe](#).

d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.

Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.

e. Wählen Sie **Konfigurieren**.

f. Füllen Sie im Fenster Tests konfigurieren das Formular „obligatorische Testmerkmale“ aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.

- g. Wahlweise:** Wählen Sie im Test eine Option entweder bis aus **Test ausführen** Jetzt oder bis **Test planen** Für später.
- h.** Wählen Sie Aus **Test ausführen** .
- i.** Auf der Registerkarte Diagnose **Testergebnisse** Abschnitt auswählen **Aktualisieren Sie die Liste**  Symbol.
- j.** Erweitern Sie auf der Registerkarte Diagnose die **Testergebnisse** Und überprüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, um zu überprüfen, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.

Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die zur Identifizierung des Incident führen, repariert werden müssen.

Die maximale Anzahl von Zeilen für die Gruppe ist auf 20 Zeilen beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen mit mehr als 20 Zeilen für die Gruppe finden Sie unter [Nutzung Der Präsentationsliste](#)  .

- k. Wahlweise:** Wählen Sie aus **Details Anzeigen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.
- l. Wahlweise:** Wählen Sie aus **Test erneut ausführen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen.

m. Wählen Sie **Fortsetzen**.

- 7.** Reparieren Sie den Incident, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.
- Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** Dient zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
 - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** Dient zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.
- Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Incident wird eine Reparaturaufgabe erstellt.
- a.** Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
- b.** Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabedetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um den Incident zu beheben.
- c.** In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.
- d.** Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.
- e.** Wählen Sie **Fortsetzen**.
- 8.** Überprüfen Sie die Details des Incident in **Details** Registerkarte.
- 9.** Zeigen Sie die Incident-bezogenen Datensätze in an **Zugehörige Datensätze** Registerkarte.

Führen Sie Diagnosetests für ein CI oder einen Service aus

Als Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen, diagnostizieren, lösen und schließen Sie einen Servicefall für das servicebezogene Problem des Kunden.

Vorbereitungen

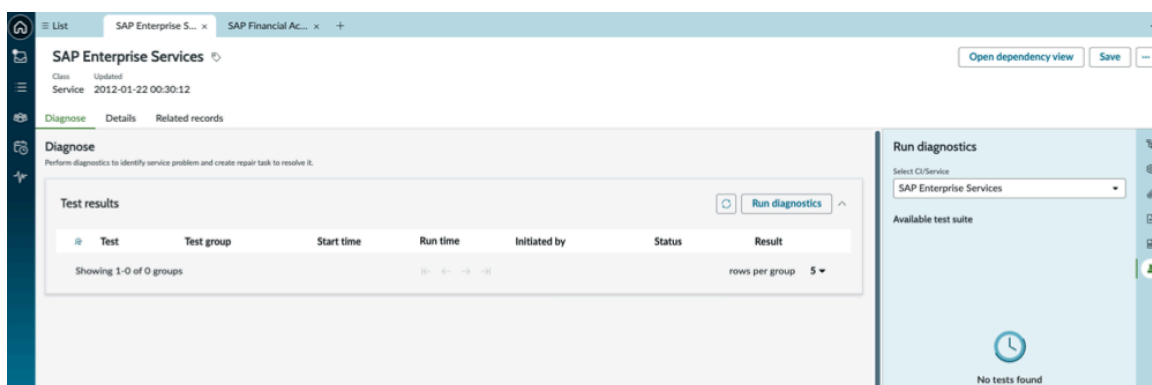
Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Diese Aufgabe hilft Ihnen zu verstehen, wie relevante vorkonfigurierte Diagnosetests für ein bestimmtes CI oder einen Service ohne Incident oder Fall ausgeführt werden. Dies hilft Service Desk-Mitarbeitern, ein CI oder einen Service eigenständig zu testen. Wenn Probleme gefunden werden, muss die Lösung dem Standardprozess wie Incident oder Fall folgen. Mit dieser Aufgabe kann der Service Desk-Mitarbeiter keine Reparatur- oder Diagnoseaufgaben erstellen, sie hilft jedoch nur, den erforderlichen Test ohne Fall oder Incident spontan auszuführen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche** > *Service Operations-Arbeitsbereich*.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **CMDB** > **Services** an.
4. Öffnen Sie einen Service, der sich im Status Neu oder Offen befindet.



5. Diagnostizieren Sie den Service, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

Die Entscheidungstabelle kann so konfiguriert werden, dass die Sichtbarkeit der Registerkarten „Diagnose“ und „Diagnose ausführen“ im Kontextbereich gesteuert wird. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Tables](#) .

- a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.
- b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.


Die Dropdown-Liste zeigt den aktuellen Produktbestand und alle untergeordneten Bestände an.



Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen werden eingerichtet](#).

- c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .

Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter [Einrichten einer Testgruppe](#).

- d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.
- e. Wählen Sie **Konfigurieren**.
- f. Füllen Sie im Formular Tests konfigurieren das Formular erforderliche Testmerkmale aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.
- g. **Wahlweise:** Wählen Sie im Test eine Option entweder bis aus **Test ausführen** Jetzt oder bis **Test planen** Für später.
- h. Wählen Sie Aus **Test ausführen**.
- i. Erweitern Sie auf der Registerkarte Diagnose die **Testergebnisse** Und überprüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, um zu überprüfen, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.

Die maximale Anzahl von Zeilen für die Gruppe ist auf 20 Zeilen beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen mit mehr als 20 Zeilen für die Gruppe finden Sie unter [Nutzung Der Präsentationsliste](#) .

- j. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Details Anzeigen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.
- k. **Wahlweise:** Wählen Sie aus **Test erneut ausführen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen.
- l. Wählen Sie **Fortsetzen**.

6. Überprüfen Sie die Details des Service in **Details** Registerkarte.

7. Zeigen Sie die servicebezogenen Datensätze in an **Zugehörige Datensätze** Registerkarte.

Verarbeitung von Problemticket-Benachrichtigungen

Verwenden Sie die Benachrichtigung über Trouble Ticket für Telekommunikation, um Drittparteisysteme über die Incidents oder Fälle zu informieren, die in reaktiv oder proaktiv erstellt werden ServiceNow Instanz. Der Kunde erhält Benachrichtigungen über Updates zum Incident.

Einführung in Problemticket-Benachrichtigungen

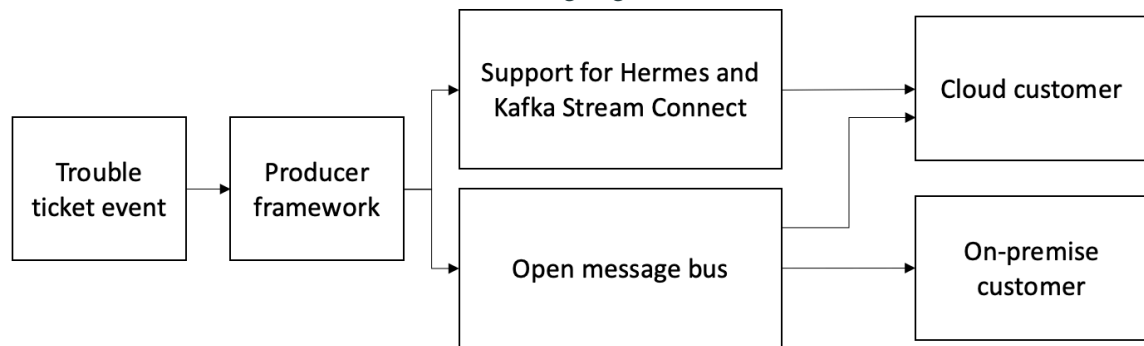
Das TMF-Ökosystem ist ein Incident, der vom Kunden gemeldete Probleme, Netzwerkausfälle oder andere Probleme nachverfolgt und löst. Ein Problemticket-Incident kann entweder reaktiv oder proaktiv erstellt werden. Beim reaktiven Ansatz wird ein Incident generiert, nachdem eine Ursachenanalyse (RCA) für einen Fall durchgeführt wurde, der aufgrund eines Systemfehlers gemeldet wird. Beim proaktiven Ansatz wird nach dem Empfang von Warnungen ein Incident generiert, sodass die Leistung von RCA oder Service Impact Analysis (SIA) die Auswirkungen auf die Services bewerten kann. Mit der Funktion

„Problemticket-Benachrichtigung“ können Sie die Details des Incident an die ausgehenden Systeme senden.

Framework für Problemticketbenachrichtigungen

Das folgende Diagramm zeigt die Komponenten im Framework für die Problemticket-Benachrichtigung.

Datenmodell für Problemticketbenachrichtigung



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

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

Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellung ausgehender Problemticket-Benachrichtigungen mit Hermes](#).

2. Veröffentlichen Sie Nachrichten, um den Nachrichtenbus zu öffnen. Dieser Anwendungsfall ist unabhängig vom Nachrichtenbus und unterstützt daher die Veröffentlichung der Benachrichtigung in einem offenen Nachrichtenbus. Sowohl Cloud- als auch lokale Kunden können diesen Anwendungsfall verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ausgehende Problemticketbenachrichtigungen werden mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt](#).

Erstellung ausgehender Problemticket-Benachrichtigungen mit Hermes

Erstellen Sie eine ausgehende Benachrichtigung von ServiceNow Instanz, die die Hermes-Fähigkeit verwendet. Kunden können die Details der Nachricht aus der Kafka-Umgebung in ihrem externen System nutzen.

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

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

In Yokohama Release, werden die folgenden Ereignisse für die Problemticketbenachrichtigung unterstützt.

- Erstellen Sie Ein Problemticket-Ereignis
- Statusänderungsereignis Für Trouble Ticket
- Problemticketattribut-Change-Ereignis
- Erstellen Sie ein Problemticket-Ereignis für einen Fall

Voraussetzungen

Vor der Erstellung einer ausgehenden Benachrichtigung muss der Kunde das Thema im Hermes-Cluster erstellen. Weitere Informationen zum Erstellen eines Themas in Hermes finden Sie unter [Managing namespaces and topics in Hermes](#) .

Workflow

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

1. Beim Auslöser des Problemticket-Ereignisses ruft das System die entsprechende Business-Regel auf und stempelt den Ereignistyp.

Um mehr über die Business-Regel zu erfahren, die Sie Ihrem hinzufügen müssen ServiceNow Instanz, siehe [Add a business rule for a new trouble ticket event](#) .

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

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

4. Das System ruft die Ersteller-V2-API von Stream Connect auf und erstellt das Ereignis im Hermes-Kafka-Thema.
5. Stream Connect sendet das Ereignis im Hermes-Kafka-Cluster.
6. Die Kunden können die Nachricht in ihrem hauseigenen Kafka verbrauchen.

Zugehörige Informationen

[EventProcessorUtilOOB - Scoped](#) 

[EventQueueProcessorOOB - Scoped](#) 

Ausgehende Problemticketbenachrichtigungen werden mit dem offenen Nachrichtenbus erstellt

Erstellen Sie eine ausgehende Benachrichtigung von ServiceNow Instanz mit dem offenen Nachrichtenbus. Kunden können die Details der Benachrichtigung aus dem Nachrichtenbus in ihrem externen System nutzen.


In dieser ereignisgesteuerten Architektur werden die Benachrichtigungen über den offenen Nachrichtenbus von Ihrem erstellt ServiceNow Instanz. Das Framework enthält Mechanismen zur Themensynchronisierung und Themenauswahl. Der Themensynchronisierungsmechanismus synchronisiert die Themen, die Sie in erstellt haben ServiceNow Instanz mit dem offenen Nachrichtenbus. Wenn das Ereignis im Framework auftritt, wählt der Themenauswahlmechanismus das relevante Thema aus


und veröffentlicht die Nachricht mit einem REST-Proxy im Thema. Kunden können die ausgehende Benachrichtigung aus dem Nachrichtenbus in ihrem externen System nutzen.

In Yokohama Release, werden die folgenden Ereignisse für die Problemticketbenachrichtigung unterstützt.

- Erstellen Sie Ein Problemticket-Ereignis
- Statusänderungsereignis Für Trouble Ticket
- Problemticketattribut-Change-Ereignis
- Erstellen Sie ein Problemticket-Ereignis für einen Fall

Voraussetzungen

Bevor Sie ausgehende Benachrichtigungen erstellen, müssen Sie die ausgehenden Themen in der Tabelle „Thema“ [sn_api_notif_mgmt_topic] im erstellen ServiceNow Instanz. Wenn Sie ein Ausgangsthema erstellen, führt das System eine Business-Regel aus und versucht, das Thema basierend auf der Konfiguration mit dem Nachrichtenbus zu synchronisieren. Weitere Informationen zum manuellen Erstellen eines Themas in der Thementabelle finden Sie unter [Create a topic](#) . Das System synchronisiert nur das Ausgangsthema mit dem Nachrichtenbus im externen System. Die **User_created** Feld im zugehörigen Themendatensatz ist auf „wahr“ festgelegt.

Alternativ können Sie die Themen im Nachrichtenbus in Ihrem externen System erstellen und in die Thementabelle in verschieben ServiceNow Instanz. Die Kunden rufen auf *Ereignismanagement-Thema - API öffnen* Endpunkt, der das Thema in der Tabelle „Thema“ [sn_api_notif_mgmt_topic] von speichert ServiceNow Instanz. Die **User_created** Feld im zugehörigen Themendatensatz ist auf „falsch“ festgelegt. Um mehr über die Methoden zu erfahren, die bei der Verarbeitung von verwendet werden *Ereignismanagement-Thema - API öffnen* Endpunkt, siehe [Event Management Topic Open API](#) .

Workflow

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

1. Beim Auslöser des Problemticket-Ereignisses ruft das System die entsprechende Business-Regel auf und stempelt den Ereignistyp.

Um mehr über die Business-Regel zu erfahren, die Sie Ihrem hinzufügen müssen ServiceNow Instanz, siehe [Add a business rule for a new trouble ticket event](#) .

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

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

4. Der Themenauswahlmechanismus bestimmt die Themen, die mit dem Ereignistyp kompatibel sind. Die Themenauswahl führt die folgenden Schritte aus, um die Kompatibilität der Themen zu überprüfen:

- a. Das System scannt die Themen, die über verfügen **Typ** Feld als festgelegt **Ausgang** In der Thementabelle.
 - b. Das System überprüft die Headerabfrage und Inhaltsabfrage aller ausgehenden Themen und stimmt die Kompatibilität mit der Ereignisnutzlast ab. Weitere Informationen zum Anpassen des vorhandenen Mechanismus für die Themenauswahl finden Sie unter [OpenMessageBusEventPublisherOOB - Scoped](#) .
5. Das System sendet die Liste der kompatiblen Themen und die Ereignisnutzlast an die Spoke-Auswahl.
 6. Die vom Kunden konfigurierte Spoke-Auswahl ruft den REST-Schritt auf, der für jedes Thema konfiguriert ist und an den Nachrichtenbus-REST-Proxy im externen System sendet.

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

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

Zugehörige Informationen

- [EventProcessorUtilOOB - Scoped](#)
- [EventQueueProcessorOOB - Scoped](#)
- [External event management via Telecommunications API notifications](#)

Verwendung des Ersteller-Frameworks für ausgehende Benachrichtigungen

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

Systemeigenschaften

Sie müssen die Systemeigenschaften konfigurieren, um das Ersteller-Framework für ausgehende Benachrichtigungen zu verwenden. In der folgenden Tabelle wird die Liste der Systemeigenschaften erläutert, die für die geplanten Aufgaben festgelegt sind .

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
sn_api_notif_mgmt.event.log	<p>Protokollierungsebene, die in die Debug-Protokolle geschrieben werden soll. Sie können die folgenden Protokollierungsebenen auswählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auftauchen : Gesamtfehler. • Warnung : Systembeschädigung einer Datenbank, z. B. 	Zeichenfolge

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
	<ul style="list-style-type: none"> • krit : Wird normalerweise für Hardwarefehler verwendet, z. B.. • Fehler : Alle Fehler. • Warnung : Alle Warnungen • Hinweis : Mögliche Aktion erforderlich, aber nicht unbedingt. • Info : Keine Aktion erforderlich. • Debuggen : Wird im Allgemeinen nicht verwendet, außer zum Erfassen aller Elemente für die Fehlersuche. <p>Standardwert: Fehler</p>	
sn_api_notif_mgmt.Herausgeber_NachrichteBusKonfiguration	<p>Die Bus-Konfiguration mit dem Hermes Messaging-Service, dem Open Message Bus oder beiden Nachrichtenbussen veröffentlicht werden. Sie können die folgenden Werte verwenden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OpenMessageBus • hermes • Beides <p>Standardwert: OpenMessageBus</p>	Zeichenfolge
sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.maxsize	<p>Die maximale Anzahl von Datensätzen, die der Planer für eine Zeitplanerausführung aus der eingehenden Warteschlange abrufen. Dieser Wert wird in Verbindung mit verwendet <code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batch.limit</code> Parameter.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardwert: 200 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf <p>Wenn beispielsweise das Batch-Limit auf 50 festgelegt ist und die max-Datensätze auf 200 festgelegt sind und die</p>	Ganzzahl

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
	<p>Anzahl der Datensätze in der eingehenden Warteschlange 130 beträgt, ruft der Planer drei verschiedene Batches von Datensätzen in einer einzigen Ausführung ab: Zwei mit 50 Datensätzen und einer mit 30 Datensätzen. Wenn die Anzahl der Datensätze in der eingehenden Warteschlange 220 beträgt, ruft der Planer vier Batches mit 50 Datensätzen ab, und die verbleibenden 20 Datensätze werden erst bei der nächsten Ausführung des Planers verarbeitet.</p> <p>Beim Festlegen dieses Werts müssen Sie auch die Zeit berücksichtigen, die der Planer benötigt, um mehrere Batches zu verarbeiten, und den Wert <code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code> entsprechend festlegen.</p>	
<code>sn_api_notif_mgmt.inboundqueue.batchsize</code>	<p>Anzahl der Datensätze, die der Planer in einem Batch aus der eingehenden Warteschlange abrufen und verarbeitet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Standardwert: 200 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf 	Ganzzahl
<code>sn_api_notif_mgmt.Glide.mutex.script.max.attempts</code>	<p>Maximale Anzahl von Versuchen, eine Mutex-Sperre in den Datensätzen der eingehenden Warteschlange zu erwerben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf 	Ganzzahl
<code>sn_api_notif_mgmt.schedule.max.runtime</code>	<p>Die maximale Zeit in Millisekunden, die die geplante Aufgabe ausgeführt werden kann,</p>	Ganzzahl

Systemeigenschaften des Ersteller-Frameworks (Fortsetzung)

Eigenschaft	Beschreibung	Typ
	<p>bevor sie fehlschlägt und einen Fehler meldet.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 90000 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf 	
sn_api_notif_mgmt.Glide.mutex.script.spinwait	<p>Maximale Wartezeit in Millisekunden zwischen Versuchen, eine Mutex-Sperre für die Datensätze in der eingehenden Warteschlange zu erhalten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100 • Andere mögliche Werte: nach Bedarf 	Ganzzahl

Ersteller-Framework-Workflow

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

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

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

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

Weitere Informationen zum Konfigurieren des Frameworks für Erstellereignisbenachrichtigungen finden Sie unter [Producer Event Notification Framework developer guide](#) .

Zugehörige Informationen

[Erstellung ausgehender Problemticket-Benachrichtigungen mit Hermes](#)

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

Deaktivieren Sie die Problemticket-Benachrichtigung

Deaktivieren Sie die Geschäftsregeln im Zusammenhang mit den Incident- und Falltabellen, um den Empfang von Problemticket-Benachrichtigungen zu beenden. Kunden können die

Business-Regeln deaktivieren, wenn sie die Benachrichtigungsfunktion für Trouble Ticket nicht nutzen möchten.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemdefinition > Business-Regeln** an.
2. Wählen Sie die folgenden Business-Regeln aus, und deaktivieren Sie die Option **Aktiv** Kontrollkästchen.
 - Erstellen Sie Ein Problemticket-Ereignis
 - Statusänderungsereignis Für Trouble Ticket
 - Problemticketattribut-Change-Ereignis
 - Erstellen Sie ein Problemticket-Ereignis für einen Fall

Proactive Service Experience Workflows-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Proactive Service Experience Workflows.


Domänentrennung und Proactive Service Experience Workflows

Domänentrennung wird für Proactive Service Experience Workflows unterstützt. Mit Proactive Service Experience Workflows, Sie können den normalen Servicebetrieb schnell wiederherstellen, wenn netzwerkinitiierte Incidents auftreten, und Kunden, die von diesen Incidents betroffen sind, proaktiv identifizieren und benachrichtigen. Mit der Domain Separation können Sie Daten, Prozesse und Verwaltungsaufgaben in logische Gruppierungen, sogenannte Domänen, aufteilen. Sie können verschiedene Aspekte dieser Trennung steuern, einschließlich der Benutzer, die Daten sehen und darauf zugreifen können.

Support-Stufe: Standard

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

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

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

Übersicht über Proactive Service Experience Workflows

Proactive Service Experience Workflows(TAW) ist eine Reihe von Workflows, die die verbessern Incident-Management Anwendung und ihre Integration in Kunden-Workflow-Prozesse, z. B. Fallmanagement und Außendienst-Management. Das bedeutet das Proactive Service Experience

Workflows Erfordert keine zusätzliche Unterstützung der Domänentrennung, da die Grundlagenanwendungen diese Unterstützung bereits bereitstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows](#).

Zugehörige Informationen

[Domänentrennung für Service Provider](#) 

Glossar Proactive Service Experience Workflows

Erfahren Sie mehr über die Begriffe und Konzepte, die einzigartig für sind Proactive Service Experience Workflows.

A

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Zuweisungsgruppen

Vordefinierte Gruppen von Anwendern, die für verschiedene Ebenen des Incident-Managements verantwortlich sind, z. B. Netzwerkkoordinatoren, L1 Network Engineering, L2 Network Engineering und L3 Network Engineering.

C

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Konfigurationselement (CI)

Eine physische Entität, z. B. ein Computer oder Router, eine logische Entität, z. B. eine Instanz einer Datenbank, oder eine konzeptionelle Entität, z. B. ein Anforderungsservice. CIs können über das Konfigurationsmanagement verwaltet und nachverfolgt und in der Configuration Management Database (CMDB) gespeichert werden.

Kundenzufriedenheit (CSAT)

Eine Metrik, die die Zufriedenheit der Kunden mit dem bereitgestellten Service misst und häufig zur Bewertung der Leistung von Supportteams verwendet wird.

D

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Entscheidungstabelle

Eine Tabelle, mit der bestimmt wird, welcher Subflow an bestimmten Eskalationspunkten basierend auf vordefinierten Bedingungen generiert werden soll.

Domänentrennung

Ermöglicht Entwicklern, Daten, Prozesse und administrative Aufgaben in logische Gruppierungen zu trennen, die als Domänen bezeichnet werden. Entwickler können dann die für jede Domäne verfügbaren Informationen steuern, einschließlich der Benutzer, die die Daten anzeigen und darauf zugreifen können. Wird normalerweise nur in mehreren Service Provider-(MSP-)Organisationen verwendet.

E

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Eskalation

Der Prozess, bei dem ein Incident auf ein höheres Supportniveau verschoben wird, um eine schnellere Lösung zu ermöglichen. PSEW enthält vordefinierte Phasen der Eskalation: Selektierung, L1-Untersuchung, L2-Untersuchung, L3-Untersuchung und Lösung.

H

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

hermes kafka

Ein Messaging-Service, der zum Veröffentlichen ausgehender Benachrichtigungen in externen Systemen verwendet wird, insbesondere für Cloud-Kunden.

I

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Incident

Ein Datensatz, der eine Unterbrechung oder potenzielle Störung eines Service dokumentiert.

K

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

KPI

KPI kann ein Synonym für Indikator sein oder auf eine eindeutige Kombination eines Indikators mit bestimmten Aufgliederungselementen verweisen.

M

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Schwerwiegender Fall

Ein Fall, der Informationen zu einem Problem enthält, das mehrere Kunden betrifft, z. B. einen systemweiten Ausfall. Ein schwerwiegender Fall ist keinen Accounts, Kontakten oder Verbrauchern zugeordnet. Alle kundenspezifischen Informationen befinden sich in den zugehörigen untergeordneten Fällen. Ein schwerwiegender Fall wird auch als übergeordneter Fall bezeichnet.

O

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Vorgangskonto 360

Eine Ansicht im Service Operations-Arbeitsbereich, die einen umfassenden Überblick über den Account eines Kunden oder Partners bietet, einschließlich wichtiger Kontakte, Produkte, Services und Leistungsmetriken.

Öffnen Sie den Nachrichtenbus

Ein Message-Bus-unabhängiges Framework, das die Veröffentlichung von Benachrichtigungen in einem offenen Nachrichtenbus unterstützt, das sowohl für Cloud- als auch lokale Kunden geeignet ist.

P

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Proaktiver Fall

Ein Fall, der automatisch generiert wird, um betroffene Kunden proaktiv zu benachrichtigen und zu adressieren, bevor sie ein Problem melden.

S

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Servicelevel-Vereinbarung (SLA)

Eine Vereinbarung, die den Zeitraum angibt, innerhalb dessen ein Service bereitgestellt werden muss. SLA-Definitionen sind so konfiguriert, dass sie die erforderlichen Informationen zum Erstellen und Verwalten von SLAs für Kundenservicefälle enthalten.

Service Operations-Arbeitsbereich

Ein dedizierter Arbeitsbereich in ServiceNow, in dem Mitarbeiter des technischen Supports Incidents verwalten und lösen, betroffene Accounts anzeigen und mit Kunden kommunizieren können.

T

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

TMF 621 Rest API

Eine Standard-API, die zum Erstellen von Incident-Datensätzen aus externen Systemen verwendet wird und die Integration in Netzwerkmanagementsysteme ermöglicht.

Problemticketbenachrichtigung

Eine Funktion, die Benachrichtigungen zu Incidents oder Fällen an Drittsysteme sendet, die entweder reaktiv oder proaktiv in ServiceNow erstellt wurden.

M

Glossarbegriffe sind alphabetisch gruppiert.

Workflow-studion

Ein Tool zum Erstellen und Ändern von Workflows, einschließlich Subflows für verschiedene Zuweisungsgruppen und Eskalationsstufen.

Fallanwendung für Technologie-Produktsupport

Mit der Anwendung „Fall Technologieprodukt-Support“ können Technologieunternehmen Support für digitale Produkte und Services bereitstellen.

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert sein:
 - Kundenservice Falltypen (com.snc.csm_Case_types)
 - Kundenservice Installationsbasisverwaltung (com.snc.install_base)
 - Kundenservice Fallaktionsstatus (com.snc.csm_action_Status)
 - Playbook Für Kundenservice Problem-Management(Com.sn_csm_Playbook)
 - Kundenservice Problem-Management Mitarbeiterbereich (com.snc.uib.csm_Agent_Workspace)
 - Kundenservice Mit Servicemanagement (com.sn_cs_sm)
 - Kundenservice Mit Anforderungsmanagement (com.sn_cs_sm_Request)

- Kundenservice Fall-Digest (com.sn_csm_Case_Digest)
- Produktkatalog-Management Core (com.sn_prd_pm)
- Service-Test-Management (com.sn_St_mgmt)

Die Anwendung Technologie-Produktsupport-Fall enthält die folgenden Funktionen:

- Ein Falltyp, der speziell auf die Anforderungen von Technologieprodukt-Supportfällen ausgerichtet ist.
- Eine Datensatzseite und eine Playbook-Experience für den konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, mit der Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können.
- Eine Portal-Experience, mit der Service Desk-Mitarbeiter und Kunden Probleme melden und miteinander kommunizieren können.

Anwendungsfunktionen des Technologie-Produktsupport-Falls

Funktion	Beschreibung
Anfragetyp	Der Falltyp „Technologie-Produktsupport“ enthält die Tabellen, Rollen, SLAs und andere Prozesse und Daten, die zur Lösung von Technologieproblemen erforderlich sind.
Datensatzseite	Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ bietet eine vereinfachte Fallansicht, mit der Service Desk-Mitarbeiter Technologiefälle untersuchen und lösen können.
Playbook	Die Prozessseite für Technologie-Produktsupport enthält ein Playbook, das Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung von Technologiefällen bietet. Dieses Playbook führt Service Desk-Mitarbeiter durch den Fall-Flow und stellt die kontextbezogenen Informationen bereit, um jede Phase und die zugehörigen Aktivitäten abzuschließen.
Playbook-Phasen und -Aktivitäten	Das Playbook „Technologie-Produktsupport“ enthält Phasen und Aktivitäten, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Erforschung und Lösung von Technologiefällen unterstützen.
Datensatzersteller	Die Anwendung „Fall für Technologie-Produktsupport“ enthält einen Datensatzersteller, mit dem Kunden Fälle über das Kundenserviceportal erstellen können.

Anwendungsinformationen

Die Fallanwendung „Technologie-Produktsupport“ (sn_Tech_Product_Support) ist im ServiceNow Store verfügbar.

Apps im Store anfordern

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

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Proactive Service Experience Workflows release notes](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von Fallfunktionen für Technologie-Produktsupport finden Sie unter [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen Anwendern des Technologie-Produktsupport-Falls unter her [Now-Community](#) .

Falltyp „Technologie-Produktsupport“

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

A [Falltypen](#) stellt die Prozesse und Daten dar, die zur Lösung eines bestimmten Kundenproblems erforderlich sind. Der Falltyp „Technologie-Produktsupport“ enthält die Tabelle, Rollen, SLAs, E-Mail-Benachrichtigungen und andere Elemente, die zur Lösung von Technologieproblemen erforderlich sind.

Die Anwendung „Fall Technologiepublikator-Support“ (sn_Tech_Product_Support) enthält den Falltyp „Technologie-Produktsupport“. Um eine Liste der verfügbaren Falltypen anzuzeigen, navigieren Sie zu **Kundenservice > Falltypen > Falltypen verwalten**an.

Der Falltyp Technologie-Produktsupport enthält die folgenden Elemente.

Falltypelemente für Technologie-Produktsupport

Element	Beschreibung
Tabellen	Die Anwendung „Fall für Technologieproduktsupport“ enthält die Tabelle „Fall für technischen Produktsupport“ [sn_Tech_Product_Support_Case]. Diese Tabelle erweitert die Falltabelle und kann erweitert werden. Eine detaillierte Beschreibung der Falltabelle für technischen Produktsupport, einschließlich Feldbeschreibungen, finden Sie unter Falltabelle für technischen Produktsupport .
Rollen	Rollen steuern den Zugriff auf Funktionen und Fähigkeiten in der Anwendung, im Menü und in Modulen für Technologiefall.
Fallstatus	Supportfälle für Technologieprodukte folgen einem bestimmten Lebenszyklus und durchlaufen eine Reihe von status von der Erstellung bis zum Abschluss.
Statusabläufe	Status-Flows sind anwenderdefinierte Übergänge von einem Status in einen anderen, z. B. wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Fall für den Support eines Technologieprodukts von „in Bearbeitung“ zu „Warten auf Informationen“ verschiebt.

Falltypelemente für Technologie-Produktsupport (Fortsetzung)

Element	Beschreibung
Listenansichten	Die Anwendung „Fall für Technologie-Produktsupport“ enthält Listenansichten für den konfigurierbaren CSM/FSM-Arbeitsbereich und die Core-UI, die im Anwendungsnavigator angezeigt werden.
Spezielle Bearbeitungsnotizen	Spezielle Bearbeitungsnotizen bringen Service Desk-Mitarbeiter auf wichtige Informationen.
Servicedefinitionen	Mit Servicedefinitionen können Kunden schnell die benötigten Services erkennen und anfordern, und Service Desk-Mitarbeiter können Fälle des richtigen Typs erstellen, um diese Anforderungen zu unterstützen.
E-Mail-Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen	E-Mail-Benachrichtigungen werden an den Kontakt und in einigen Fällen an Anwender in der Fallbeobachtungsliste für bestimmte Aktionen gesendet. Das System verwendet E-Mail-Vorlagen, um diese Benachrichtigungen zu erstellen.
Anbieterbenachrichtigungen	Anbieterbenachrichtigungen für Service Desk-Mitarbeiter werden nach Aktualisierungen von Supportfällen für Technologieprodukte gesendet.
Definitionen der Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA)	Eine SLA-Definition enthält das Timing, die Bedingungen, Workflows und andere Informationen, die zum Erstellen und Bearbeiten von Aufgaben-SLAs erforderlich sind.
Datensatzersteller	Ein Datensatzersteller ist eine bestimmte Art von Katalogelement, mit dem Endanwender aufgabenbasierte Datensätze aus einem Servicekatalog erstellen können. Die Anwendung „Fall für Technologie-Produktsupport“ enthält den folgenden Datensatzersteller: Erstellen Sie einen Technologieproduktfall .
Fallaktionsstatus	Mit der Funktion „Fallaktionsstatus“ können Service Desk-Mitarbeiter Fälle, die Handlungsbedarf haben, einfach identifizieren.
Feldindikatoren und -Hervorhebungen	Der Falltyp „Technologie-Produktsupport“ verwendet Feldindikatoren und Feldmarkierungen, um Informationen zu Fällen anzuzeigen.
Fälle automatisch schließen	Fälle im Status „gelöst“ können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.

Rollen

Anwenderrollen, die in der Anwendung „Fall Technologieproduktsupport“ verfügbar sind, behandeln die verschiedenen Kompetenzen, die zur Lösung komplexer technischer Probleme erforderlich sind. Mit diesen Rollen können Anwender technische Probleme untersuchen, mit Entwicklungsteams zusammenarbeiten und erweiterte Fehlerbehebungstechniken implementieren.

Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall „Technologie-Produktsupport“

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
Kunde [sn_Tech_Support.Customer]	Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> • Kann Supportfälle für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Haben Sie Schreibzugriff auf Schritte zur Reproduktion Feld. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.customer • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Writer
Kundenadministrator [sn_Tech_Support.Customer_admin]	Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> • Kann Supportfälle für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Haben Sie Schreibzugriff auf Schritte zur Reproduktion Feld. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.customer_admin • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Writer
Partner [sn_Tech_Support.Partner]	Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> • Kann Supportfälle für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Haben Sie Schreibzugriff auf Schritte zur Reproduktion Feld. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.partner • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Writer
Partneradministrator [sn_Tech_Support.Partner_admin]	Anwender mit dieser Rolle: <ul style="list-style-type: none"> • Kann Supportfälle für Technologieprodukte im Kundenserviceportal anzeigen. • Haben Sie Schreibzugriff auf Schritte zur Reproduktion Feld. 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.partner_admin • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Writer
Agent [sn_Tech_Support.Agent]	Eine Agent-Rolle für die Fallanwendung „Technologie-Produktsupport“.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_Tech_Support.Writer

Automatische Übersetzung

Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall „Technologie-Produktsupport“ (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
		<ul style="list-style-type: none"> • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Navigation_menu
Ersteller [sn_Tech_Support.Creator]	Benutzer mit dieser Rolle können Supportfälle für Technologieprodukte erstellen.	
Entwickler [sn_tech_support.developer]	Eine Entwicklerrolle für die Fallanwendung „Technologie-Produktsupport“.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice.case_task_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_Tech_Support.Viewer • sn_Tech_Support.Navigation_menu
Berichtsbetrachter [sn_Tech_Support.Report_Viewer]	Bietet Berichtsbetrachter-Zugriff auf Fälle des Technologieproduktsupports.	
Betrachter [sn_Tech_Support.Viewer]	Bietet schreibgeschützten Zugriff auf Support-Fälle für Technologieprodukte.	
Autor [sn_Tech_Support.Writer]	Bietet Schreibzugriff auf Fälle des technischen Produktsupports.	sn_Tech_Support.Viewer
Manager für schwerwiegenden Fall [sn_Tech_Support.Major_Case_Manager]	Anwender mit der Rolle „Manager für schwerwiegende Fälle“ können: <ul style="list-style-type: none"> • Schwerwiegende Fälle erstellen • Kandidaten für einen schwerwiegenden Fall genehmigen oder ablehnen • Untergeordnete Fälle aus schwerwiegenden Fällen hinzufügen oder entfernen • Fügen Sie betroffene Accounts oder Verbraucher hinzu, oder entfernen Sie sie 	<ul style="list-style-type: none"> • sn_majorissue_mgt.major_issue_manager • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_Tech_Support.Writer • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Navigation_menu

Automatische Übersetzung

Anwendungsrollen und Beschreibungen für Fall „Technologie-Produktsupport“ (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung	Enthält Rollen
	Weitere Informationen finden Sie unter Major issue management overview .	
Ressourcenmanager [sn_Tech_Support.resource_Manager]	Benutzer mit dieser Rolle können Service Desk-Mitarbeitern den Support von Technologieprodukten zuweisen.	<ul style="list-style-type: none"> • sn_customerservice_agent • sn_incident_write • sn_problem_write • sn_request_write • sn_change_write • sn_Tech_Support.Writer • sn_Tech_Support.Creator • sn_Tech_Support.Navigation_menu
Navigationsmenü [sn_Tech_Support.Navigation_menu]	Bietet Zugriff auf das Menü und die Module für Technologiepublikationen im Anwendungsnavigator.	

Fallstatus

Ein Fall für Technologieproduktsupport kann sich in einem der folgenden fallstatus befinden.

fallstatus für Technologie-Produktsupport

Status	Beschreibung
Entwurf	Ein Fall, der erstellt, aber noch nicht übermittelt wurde.
Neu	Ein Fall wird von Entwurf zu Neu verschoben, wenn er übermittelt wird oder wenn die Fallaufnahme abgeschlossen ist.
In Arbeit	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert einen zugewiesenen Fall oder wählt aus Mir zuweisen Aktion und legt den Status auf „in Bearbeitung“ fest. Wenn ein Kunde eine vorgeschlagene Lösung ablehnt, kehrt der Fall in den Status „in Arbeit“ zurück.
Auf Info warten	Der Service Desk-Mitarbeiter fordert zusätzliche Informationen vom Kunden an.
Lösung vorgeschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter schlägt dem Kunden eine Lösung vor.
Geschlossen	Der Kunde akzeptiert die vorgeschlagene Lösung, oder der Service Desk-Mitarbeiter wählt aus Fall schließen Aktion. Der Fall kann auch automatisch geschlossen werden, wenn der Kunde innerhalb eines bestimmten Zeitraums keine Antwort erhält.

fallstatus für Technologie-Produktsupport (Fortsetzung)

Status	Beschreibung
	Der Falldatensatz ist schreibgeschützt, wenn der Status „Geschlossen“ lautet.
Abgebrochen	Ein Fall, der von einem Anwender abgebrochen wurde.

Status-Flows

Status-Flows sind anwenderdefinierte Übergänge von einem Status in einen anderen. Status-Flows enthalten Auslöser und können so konfiguriert werden, dass während des Übergangs in bestimmte status verschiedene Aktionen ausgeführt werden.

Von-Status	Bis Status	Auslöser
Entwurf	Neu	Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> • Fall absenden • Schließen Sie die Fallaufnahme ab
Neu	In Arbeit	Aktionen für Kundenservice-Mitarbeiter: <ul style="list-style-type: none"> • Mir zuweisen : Weist den Fall dem angemeldeten Anwender zu. • Akzeptieren : AWA: Weist den Fall dem Anwender zu, der ihn akzeptiert.
Neu/in Bearbeitung	Auf Info warten	Auswählen von Informationen Anfordern Aktion ändert den Status von Neu oder in Bearbeitung in Warten auf Informationen.
Auf Info warten	In Arbeit	Der Service Desk-Mitarbeiter wählt aus Informationen Erhalten Oder der Kunde aktualisiert die Fallkommentare.
In Arbeit	Lösung vorgeschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter wählt aus Lösung Vorschlagen .
Lösung vorgeschlagen	In Arbeit	Der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde wählt aus Lösung ablehnen .
Lösung vorgeschlagen	Geschlossen	Der Service Desk-Mitarbeiter oder Kunde wählt aus Lösung Akzeptieren Oder der Fall wird automatisch geschlossen.

Automatische Übersetzung

Listenansichten

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

Listenansichten für Fall „Technologie-Produktsupport“

Anwenderoberfläche	Beschreibung
Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM	Fälle zu technischem Produktsupport <ul style="list-style-type: none"> • Mir zugewiesen • In Arbeit • Lösung vorgeschlagen • Geschlossen • Nicht zugewiesen • Eskaliert • Alle
Core-UI	Fälle zu technischem Produktsupport <ul style="list-style-type: none"> • Entwurf • In Arbeit • Lösung vorgeschlagen • Nicht zugewiesen • Eskaliert • Alle

Spezielle Bearbeitungsnotizen

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

Die Anwendung „Fall für Technologie-Produktsupport“ enthält eine Konfiguration für spezielle Bearbeitungsnotizen. Navigieren zu **Spezielle Bearbeitungsnotizen > Konfiguration**. Dient zum Anzeigen der Konfiguration für die Tabelle „technischer Produktsupport-Fall“ [sn_Tech_Product_Support_Case]. Diese Konfiguration enthält die folgenden zugehörigen Felder:

- Account
- Kontakt
- Produkt
- Installationsbasis
- Zugewiesen an

Anwender können spezielle Bearbeitungsnotizen erstellen, indem sie zu navigieren **Spezielle Bearbeitungsnotizen** > **Spezielle Bearbeitungsnotizen** Und auswählen **Neu** . Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

Service definitionen

Die Anwendung „Fall für Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Service definitionen. Diese Definitionen gehören zur Kategorie „Technologiesupport“ und sind dem Katalogelement „Technologiefall erstellen“ zugeordnet.

- Frage
- Serviceanfrage
- Funktionsstörung
- Leistungsproblem

Weitere Informationen finden Sie unter [Service definitions](#) Und Service definitionskategorien.

E-Mail-Benachrichtigungen und E-Mail-Vorlagen

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

E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen

Benachrichtigung	Aktion	E-Mail-Vorlage
Technischer Fall für Kunden geöffnet	Ein Service Desk-Mitarbeiter öffnet einen Fall für einen Kontakt. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt und an Anwender in der Beobachtungsliste gesendet.	Fall.geöffnet.für.Kunde
Technischer Fall für Kunden kommentiert	Ein Service Desk-Mitarbeiter fügt einem Fall einen für den Kunden sichtbaren Kommentar hinzu. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt und an Anwender in der Beobachtungsliste gesendet.	case.commented.for.customer
Technischer Fall wartet auf Informationen für Kunden	Ein Service Desk-Mitarbeiter fordert weitere Informationen für einen Fall vom Kontakt an. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt	tech.case.awaiting.info

E-Mail-Benachrichtigungen und -Vorlagen (Fortsetzung)

Benachrichtigung	Aktion	E-Mail-Vorlage
	und an Anwender in der Beobachtungsliste gesendet.	
Technischer Fall für Kunden geschlossen	Ein Service Desk-Mitarbeiter schließt einen Fall. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt und an Anwender in der Beobachtungsliste gesendet.	Fall.Geschlossen.für.Kunde
Technischer Fall für Kunden abgebrochen	Ein Service Desk-Mitarbeiter bricht einen Fall ab. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt und an Anwender in der Beobachtungsliste gesendet.	tech.case.cancelled
Technische Falllösung für Kunden akzeptiert	Ein Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert eine Lösung im Namen des Kunden. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt gesendet.	tech.case.solution.accepted.for.customer
Technische Falllösung für Kunden abgelehnt	Ein Service Desk-Mitarbeiter lehnt eine Lösung im Namen des Kunden ab. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt gesendet.	tech.case.solution.rejected.for.customer
Technischer Fall für Kunden gelöst	Ein Service Desk-Mitarbeiter löst einen Fall für einen Kunden. Die Benachrichtigung wird an den Kontakt gesendet.	Fall.gelöst.für.Kunde
Technischer Fall gelöst – Customer_Watchlist	Ein Service Desk-Mitarbeiter löst einen Fall für einen Kunden. Die Benachrichtigung wird an die Anwender in der Beobachtungsliste gesendet.	Fall.gelöst.für.Kunde.Beobachtungsliste

Automatische Übersetzung

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

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

Anbieterbenachrichtigungen

Anbieterbenachrichtigungen für Service Desk-Mitarbeiter werden mit den folgenden Updates zu Supportfällen für Technologieprodukte gesendet. Benachrichtigungen werden im Glockensymbol im Header des konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereichs angezeigt. Um auf eine Liste von Anbieterbenachrichtigungen zuzugreifen, navigieren Sie zu **Systembenachrichtigung > Anbieter > Benachrichtigungen** an.

Anbieterbenachrichtigungen

Fallaktualisierung	Benachrichtigung
Ein Fall wird einem Service Desk-Mitarbeiter zugewiesen	Technikfall, der der Benachrichtigung zugewiesen ist
Fallkommentare oder Arbeitsnotizen werden aktualisiert	Kommentare/Notizen zu Technikfall hinzugefügt
Die vorgeschlagene Lösung wird akzeptiert oder abgelehnt	Technische Falllösung akzeptiert/abgelehnt
Der Fall wurde abgebrochen	Benachrichtigung über Abbruch des Technikfalls

SLA-Definitionen

Die Anwendung „Fall Technologieproduktsupport“ enthält die folgenden SLA-Definitionen.

SLAs für Technologieproduktsupport

SLA-Typ	Beschreibung
Erste Antwortzeit – P2 (8 Stunden)	<p>Die erste Antwortzeit ist die Zeit zwischen der Übermittlung eines Falls durch den Kunden und dem Erhalt einer Antwort.</p> <p>Die erste Antwortzeit wird durch die Fallpriorität definiert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • P2-Fälle: Antwortzeit beträgt 8 Geschäftsstunden. • P3- und P4-Fälle: Die Antwortzeit beträgt 2 Geschäftstage. <p>Dieses SLA wird erfüllt, wenn der Kunde eine Antwort auf eine der folgenden Arten erhält:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert Erste Antwort Feld. • Der Service Desk-Mitarbeiter veröffentlicht einen Kommentar im Aktivitätenstrom. • Der Service Desk-Mitarbeiter verwendet E-Mail Verfassen Aktion zum Senden einer E-Mail.
Erste Antwortzeit – P3–P4 (2 Tage)	

SLAs für Technologieproduktsupport (Fortsetzung)

SLA-Typ	Beschreibung
	Für die Playbook-Experience wird dieses SLA erfüllt, wenn die erste Antwort im Aktivitätenstrom veröffentlicht wird.
<p>Laufende Antwortzeit – P2 (8 Stunden)</p> <p>Laufende Antwortzeit – P3–P4 (2 Tage)</p>	<p>Die laufende Antwortzeit beginnt nach der Erfüllung des ersten Antwortzeit-SLA und wird fortgesetzt, bis der Service Desk-Mitarbeiter das nächste Update an den Kunden sendet.</p> <p>Das laufende Antwortzeit-SLA wird durch die Fallpriorität definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P2: Die Antwortzeit beträgt 8 Geschäftsstunden. • P3 und P4: Antwortzeit beträgt 2 Geschäftstage. <p>Dieses SLA wird erfüllt, wenn der Service Desk-Mitarbeiter die zusätzlichen Kommentare im Aktivitätenstrom aktualisiert. Nach Abschluss wird das laufende Antwort-SLA zurückgesetzt, und die standardmäßige laufende Antwort wird erneut angewendet.</p> <p>Dieses SLA wird angehalten, wenn sich der Fall im Status Warten auf Informationen befindet, und neu gestartet, wenn der Kunde auf die Informationsanforderung antwortet.</p> <p>Dieses SLA wird angehalten, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt und der Fall wieder zu „in Arbeit“ wechselt, wird eine neue Ort-SLA-Instanz gestartet.</p>
<p>Falllösung – P2 (14 Tage)</p> <p>Falllösung – P3–P4 (28 Tage)</p>	<p>Die Lösungszeit ist die maximale Zeit, in der ein Kunde die Bereitstellung einer Lösung erwarten kann. Dies ist die Zeit zwischen der Übermittlung eines Falls durch den Kunden und der Annahme einer Lösung (oder einem Fall, der automatisch geschlossen wird).</p> <p>Das Falllösungs-SLA wird durch die Fallpriorität definiert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • P2: Lösungszeit 14 Tage. • P3 und P4: Die Lösungszeit beträgt 28 Tage. <p>Dieses SLA wird angehalten, wenn sich der Fall im Status Warten auf Informationen</p>

SLAs für Technologieproduktsupport (Fortsetzung)

SLA-Typ	Beschreibung
	<p>befindet, und neu gestartet, wenn der Kunde auf die Informationsanforderung antwortet.</p> <p>Dieses SLA wird angehalten, wenn der Service Desk-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt. Wenn der Kunde die Lösung ablehnt und der Fall wieder zu „in Arbeit“ wechselt, wird dieses SLA fortgesetzt.</p>

Datensatzersteller

Die Anwendung „Fall für Technologie-Produktsupport“ enthält einen Datensatzersteller, mit dem Kunden Fälle über das Kundenserviceportal erstellen können. Die **Erstellen Sie einen Technologieproduktfall** Datensatzersteller ist für Anwender mit den folgenden Rollen verfügbar:

- sn_Tech_Support.Customer
- sn_Tech_Support.Customer_admin

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

1. Auswahlvorgang **Anforderungen** > **Etwas anfordern**.
2. Wählen Sie aus **Support** Kategorie.
3. Wählen Sie aus **Erstellen Sie einen Technologieproduktfall** Katalogelement.
4. Füllen Sie die Felder des Datensatzerstellers aus. Felddefinitionen finden Sie unter [Erstellen Sie eine Tabelle mit Datensatzerstellerfeldern für Technologieproduktfälle](#) Unten.
5. Wählen Sie **Absenden**.

Die **Erstellen Sie einen Technologieproduktfall** Der Datensatzersteller enthält die folgenden Felder.

Erstellen Sie Datensatzersteller-Felder für einen Technologieproduktfall

Feld	Beschreibung
Problemtyp	<p>Wählen Sie den Typ des Problems für den Fall aus:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Funktionsstörung • Leistungsproblem • Serviceanfrage • Frage
Account	Automatisch mit dem Account des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.
Kontakt	Automatisch mit dem Namen des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.
Betroffene Instanzen	Fügen Sie die betroffenen Instanzen dieser Liste hinzu.

Erstellen Sie Datensatzersteller-Felder für einen Technologieproduktfall (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Verkauftes Produkt	Wählen Sie ein Produkt aus der Liste der verfügbaren Produkte aus. Diese Liste enthält die verkauften Produkte für den angemeldeten Anwender.
Produktkomponente	Wählen Sie eine Produktkomponente aus der Liste der verfügbaren Produktkomponenten aus.
Kurzbeschreibung	Geben Sie eine kurze Beschreibung des Problems an.
Description of the issue (Beschreibung des Problems)	Geben Sie eine detailliertere Beschreibung des Problems an.
Geschäftsauswirkung beschreiben	Beschreiben Sie die Auswirkungen, die dieses Problem auf Ihr Unternehmen hat.
Schritte zum Reproduzieren	Fügen Sie die Schritte hinzu, um das Problem zu reproduzieren.
Zeitzone des Kontakts	Zeigt die Zeitzone des Anwenders in an Kontakt Feld.
Anhänge hinzufügen	Fügen Sie dem Fall alle Anhänge hinzu.

Fallaktionsstatus

Mit der Funktion „Fallaktionsstatus“ können Service Desk-Mitarbeiter Fälle, die Handlungsbedarf haben, einfach identifizieren. Visuelle Indikatoren in **Aktionsstatus** Spalte in Falllisten hebt den Fallstatus hervor.


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

Zusätzlich zu den farbigen Indikatoren, die **Aktionsstatus** In der Spalte wird auch eine kurze Statusnachricht angezeigt, z. B. Handlungsbedarf.

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

- Die **Aktionsstatus** Feld wird auf „Kunde beantwortet“ aktualisiert.
- Die **Handlungsbedarf** Feld ist aktiviert.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

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

Feldindikatoren und -Hervorhebungen

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

Feldindikatoren und Highlights für Fälle des Technologieproduktsupports

Spalte	Beschreibung
Priorität	<p>Die Priorität Das Feld verwendet die folgenden Farben, um die Fallpriorität hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rot: 1 – Kritisch • Orange: 2 – Hoch • Lila: 3 – Mittel • Grün: 4 – Niedrig
Aktionsstatus	<p>Die Aktionsstatus Das Feld verwendet die folgenden Farben, um die folgenden Aktionen hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rot: Intern blockiert: • Blau: Handlungsbedarf
Status	<p>Die Status Das Feld verwendet die folgenden Farben, um den Fallstatus hervorzuheben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entwurf: Gelb • Neu: Grün • In Bearbeitung: Lila • Geschlossen: Hellgrün • Vorgeschlagene Lösung: Grau
Eskalierte Fälle und Accounts	<p>Feldindikatoren und Feldmarkierungen werden auf der angezeigt Kurzbeschreibung Feld für eskalierte Fälle und auf der Name Feld für eskalierte Accounts.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rot: Schweregrad „hoch“ • Orange: Schweregrad „Mittel“ <p>Weitere Informationen finden Sie unter Administering case and account escalation .</p>

Schließen Sie Supportfälle für Technologieprodukte automatisch

Die Funktion „gelöste Fälle automatisch schließen“ ist mit dem Falltyp „Technologie-Produktsupport“ verfügbar. Fälle im Status „gelöst“ können automatisch geschlossen werden, wenn Kunden keine Maßnahmen ergreifen.

 Hinweis:

Diese Funktion ist standardmäßig aktiv.

Ein Fall kann 10 Tage lang im Status „gelöst“ bleiben, bevor er automatisch geschlossen wird. Systemadministratoren können diesen Standardwert in ändern **Gelöste Fälle Automatisch Schließen** Flow Designer-Flow.

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

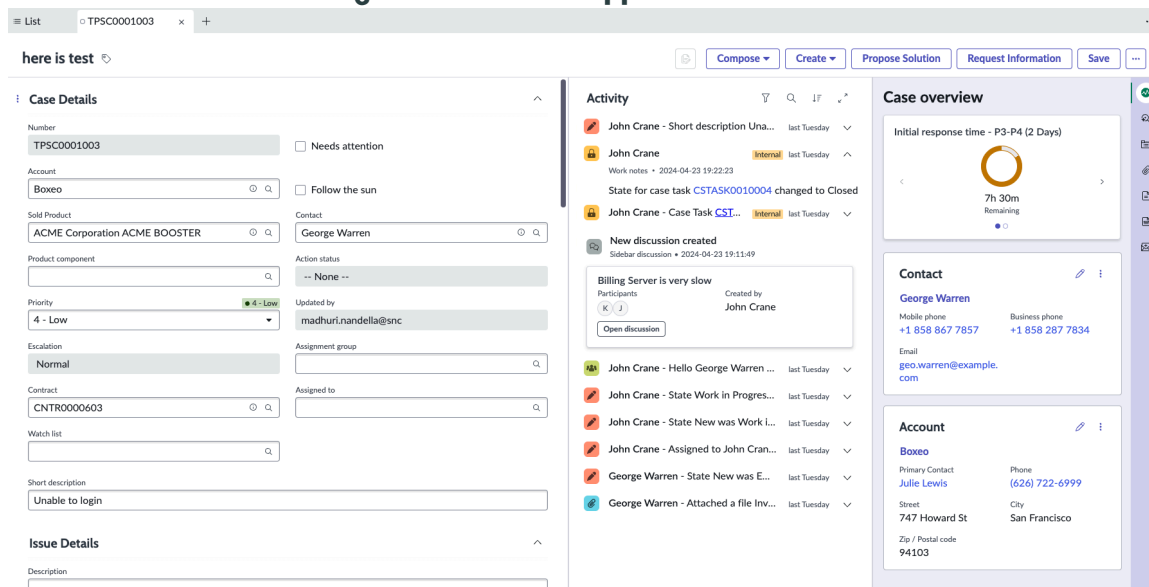
- Erste Benachrichtigung: Wird nach 3 Tagen gesendet
- Zweite Benachrichtigung: Wird nach 5 Tagen gesendet
- Dritte Benachrichtigung: Wird nach 8 Tagen gesendet

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

Datensatzseite für Technologie-Produktsupport

Die Datensatzseite für den Technologieproduktsupport bietet eine vereinfachte Fallansicht im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich, mit der Service Desk-Mitarbeiter Technologiefälle untersuchen und lösen können.

Datensatzseite zu technologischem Produktsupport



Die Datensatzseite für den Technologiepublikator konzentriert sich auf die grundlegenden Funktionen, die Service Desk-Mitarbeiter benötigen:

- Kundeninformationen werden gesucht und verifiziert
- Aktivitätenstrom wird gescannt
- Zugehörige Informationen werden angezeigt
- Suche nach Wissensartikeln

Die Datensatzseite für den Technologieproduktsupport ist in der Anwendung „Fall für Technologieproduktsupport“ (sn_Tech_Product_Support) enthalten.

Datensatzseitenvariante für Technologie-Produktsupport

Die Datensatzvariante für den Technologieproduktsupport ist in der Anwendung „Technologieproduktsupport-Fall“ enthalten. Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen. Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen für Datensatzseite für Technologie-Produktsupport

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	<p>Aktivieren von Aktiv Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht.</p> <p>Die Datensatzseite für den Technologie-Produktsupport ist standardmäßig aktiv.</p> <p>Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich zum Anzeigen von Datensatzinformationen verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Set record page order .</p>
Reihenfolge	<p>Jede Datensatzseite hat eine Reihenfolge, die die Seitenpriorität angibt. Je geringer die Zahl ist, desto höher ist die Priorität.</p> <p>Die Standardreihenfolge für die Datensatzvariante „Technologie-Produktsupport“ ist 1000.</p>
Bedingungen	<p>Bedingungen bestimmen, wann eine Seitenvariante angezeigt wird. Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ weist die folgende Bedingung auf:</p> <p>Tabelle=sn_Tech_Product_Support_Case</p> <p>Diese Bedingung beschränkt die Verwendung der Seitenvariante auf Datensätze aus der Tabelle „Fall technischer Produktsupport“ [sn_Tech_Product_Support_Case].</p>
Zielgruppe	<p>Die Zielgruppe bestimmt, wer die Seitenvariante sehen kann. Die Zielgruppe der Datensatzvariante „Technologie-Produktsupport“ gibt keine Anwenderrollen an, sodass alle Anwender diese Variante sehen können.</p>

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

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


Komponenten der Datensatzseite für den Technologiepublikator

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

Komponenten der Datensatzseite für den Technologiepublikator

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Die Formularüberschrift zeigt die Kurzbeschreibung des Falls an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.

Komponenten der Datensatzseite für den Technologiepublikator (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Datensatz-Tags	<p>Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .</p>
Aktionenleiste	<p>Die Aktionenleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die spezifischen Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt.</p>
Dialogfelder ohne Modi	<p>Dialogfelder ohne Modus sind Fenster, die den Inhalt des Hauptfensters überlagern. Service Desk-Mitarbeiter können diese Fenster verwenden, um Kommentare und Arbeitsnotizen zu erstellen und im Aktivitätenstrom zu veröffentlichen sowie E-Mails zu verfassen und zu senden.</p>
Komponenten für Account- und Kontaktsuche	<p>Service Desk-Mitarbeiter können die Komponenten „Account“ und „Kontaktsuche“ verwenden, um Folgendes zu tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suchen Sie nach einem Account oder Kontakt. • Erstellen Sie einen Account oder Kontakt. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Accounts oder Kontakts auf. • Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontakt Datensatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, z. B. einen Kontaktnamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, die angerufen werden soll. <p>Die Komponenten „Account“ und „Kontaktsuche“ zeigen Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Account- und Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon.</p>
Formularansicht des Arbeitsbereichs	<p>Die Formularansicht „Arbeitsbereich“ enthält die folgenden Abschnitte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falldetails • Problemdetails • Erste Antwort • Technischer Aktionsplan • Weitere Falldetails

Komponenten der Datensatzseite für den Technologiepublikator (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Zugehörige Datensätze • Notizen • Abschlussinformationen <p>Diese Abschnitte können erweitert und reduziert werden, um die Felder in jedem Abschnitt anzuzeigen.</p> <p>Die Formularansicht des Arbeitsbereichs enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL.</p> <p>Weitere Informationen zu den Feldern, die in diesen Abschnitten angezeigt werden, finden Sie unter Falltabelle für technischen Produktsupport .</p>
<p>Fallzusammenfassungskomponente</p>	<p>Die Fallzusammenfassungskomponente wird über dem Aktivitätenstrom angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus.</p> <p>Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falldetails zusammenfassen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. <p>i Hinweis: Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert Now Assist for Customer Service Management (CSM) <input checked="" type="checkbox"/> Anwendung, die aktiviert und konfiguriert werden soll.</p>
<p>Aktivitätenstromkomponente</p>	<p>Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten. Diese Liste kann reduziert werden, um eine schnelle Ansicht der Fallaktivitäten zu erhalten, oder erweitert werden, um mehr Details zu einzelnen Aktivitäten zu erhalten.</p> <p>Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ verwendet Dialogfelder ohne Modus Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails.</p>
<p>Kontextbezogener Seitenbereich</p>	<p>Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite des Technologie-Produktsupports enthält die folgenden Registerkarten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitätenstrom • Suche nach empfohlenen Aktionen


Komponenten der Datensatzseite für den Technologiepublikator (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Zugehörige Elemente • Anhänge • Vorlagen • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen <p>Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs • Suchkomponente für empfohlene Aktionen • Zugehörige Elementkomponente

Aktionen, die in der Aktionsleiste verfügbar sind

Die folgenden Aktionen sind in der Aktionsleiste der Datensatzseite für den Technologiepublikator verfügbar. Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt.

Aktionen der Datensatzseite für Technologiepublikate

Aktion	Beschreibung
Aktionen in Bearbeitung	Stellt eine Liste der minimierten bereit Dialogfelder ohne Modus  und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen.
Fall absenden	Verschiebt den Fall vom Status Entwurf in den Status Neu.
Mir zuweisen	Weist den Fall dem angemeldeten Anwender zu und verschiebt den Fall zu „in Bearbeitung“.
Akzeptieren	Weist den Fall dem angemeldeten Anwender zu und verschiebt den Fall zu „in Bearbeitung“.
Informationen anfordern	Der Service Desk-Mitarbeiter fordert Informationen vom Kunden an. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in Warten auf Informationen verschoben.
Informationen erhalten	Der Service Desk-Mitarbeiter bestätigt, dass Informationen vom Kunden erhalten wurden. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „in Bearbeitung“ verschoben.
Lösung vorschlagen	Der Service Desk-Mitarbeiter schlägt dem Kunden eine Lösung vor.
Lösung akzeptieren	Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden akzeptieren. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fall zu „Geschlossen“ verschoben.
Lösung ablehnen	Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden ablehnen. Verschiebt den Fall in „in Arbeit“.

Aktionen der Datensatzseite für Technologiepublikate (Fortsetzung)

Aktion	Beschreibung
Speichern	Speichert Änderungen am Falldatensatz.
Abbrechen	Bricht Änderungen am Falldatensatz ab.
Verfassen	Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfelder ohne Modus ↗ .
Erstellen	Erstellen Sie Datensätze wie Arbeitsaufträge, Incidents und Anforderungen.
Weitere Aktionen	Führen Sie zusätzliche Aktionen aus, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.

Dialogfelder ohne Modi

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

- **Verfassen > Kommentieren** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modus „E-Mail verfassen“.

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

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

Service Desk-Mitarbeiter können Folgendes tun:

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

Abschlussverhalten für Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail:

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

Verhalten für Kommentare und Arbeitsnotizen verwerfen:

- Durch das Schließen eines Dialogfelds ohne Modus ohne Arbeitsnotiz oder Kommentar wird der Text verworfen. Das System zeigt ein Popup-Fenster zum Schließen des Dialogfelds an und fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Aktion zu bestätigen.
 - Auswählen **Fahren Sie Fort** Bestätigt die Aktion, verwirft den Text und schließt das Fenster.
 - Auswählen **Abbrechen** Oder die Schaltfläche „Dialogfeld schließen“ bricht die Aktion ab. Das Dialogfeld ohne Modus bleibt geöffnet, und der Text bleibt im Dialogfeld.
- Der Text wird im Dialogfeld ohne Modus und im Formularfeld verworfen.

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

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

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

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

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

Komponenten für Account- und Kontaktsuche

Mit den Komponenten „Account“ und „Kontaktsuche“ können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

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

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen über eine Datensatzkarte ausführen:

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

Fallzusammenfassungskomponente

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

Die Fallzusammenfassungskomponente wird über dem Aktivitätenstrom in der Datensatzvariante „Technologie-Produktsupport“ angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus.



Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie Aus **Zusammenfassen** Dient zum Erstellen einer Zusammenfassung der Falldetails.
- Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen freigeben** Dient zum Kopieren des Zusammenfassungstexts in den Aktivitätenstrom.
 - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster „für Arbeitsnotizen freigeben“, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
 - Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen speichern** Im Popup-Fenster zum Hinzufügen des Texts zum Aktivitätenstrom.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponenten-Fußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die neueste Zusammenfassung abzurufen.

Hinweis:

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

Um die Fallzusammenfassungskomponente mit der Datensatzvariante „Technologie-Produktsupport“ zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist-Administratorkonsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Now Assist für Kundenservice-Management \(CSM\) aktivieren](#) 
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist-Administratorkonsole](#)  .

Aktivitätenstromkomponente

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

Aktivitätenstromkomponente der Datensatzseite für Technologie-Produktsupport

The screenshot shows the 'Compose' section at the top, where users can add comments or work notes. Below it is the 'Activity' section, which displays a list of activities in a card-based format. Each activity card includes a user profile picture, the user's name, the type of activity (e.g., work note, comment, attachment), the date and time, and a status (e.g., Internal). The activities are color-coded: yellow for work notes, green for comments, and blue for attachments. The 'Activity' section also includes search and filter icons at the top right and a navigation bar at the bottom right.

Automatische Übersetzung

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

- Kommentar
- Arbeitsnotiz
- Anhang
- Feldänderung

- E-Mail gesendet oder E-Mail empfangen
- Chat-Diskussion

Wenn sie reduziert ist, enthält jede Aktivität in der Liste:

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

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

- Vollständiges Datum und Zeitstempel.
- Eine Aktionsbezeichnung, die den Typ der Aktivität beschreibt.
- Bei Kommentaren und Arbeitsnotizen der Volltext des Kommentars oder der Arbeitsnotiz.
- Für Feldaktualisierungen der Feldname und der aktualisierte Feldwert.
- Für E-Mails detaillierte Nachrichteninformationen.
- Für Anhänge eine kleine Vorschau der angehängten Datei.
- Für Chats eine Sidebar-Chatkarte.

Der Aktivitätenstrom verwendet [Dialogfelder ohne Modus](#) Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Verwenden Sie **Verfassen** Schaltfläche in der Aktionsleiste zum Erstellen dieser Elemente.

- **Verfassen > Kommentieren** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modus „E-Mail verfassen“.





Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Datensatzseite des Technologie-Produktsupports enthält die folgenden Registerkarten.

Datensatzregisterkarten für Technologiepublikate im kontextbezogenen Seitenbereich

Registerkarte	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.

Datensatzregisterkarten für Technologiepublikate im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
<p>Suche nach empfohlenen Aktionen</p>	<p>Die Registerkarte empfohlene Aktionen enthält KI-Suche  Funktionalität. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden.</p> <p>Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen.</p> <p>In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. • Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse. • Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse. • Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer Unterregisterkarte für Datensätze. • Führen Sie die folgenden Aktionen aus: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Artikel anzeigen und anfügen ◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren. • Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol Aktionsverlauf wählen. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Use AI search in Recommended Actions to resolve cases .</p> <p> Hinweis: Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen  Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.</p>
<p>Zugehörige Elemente</p>	<p>Die Registerkarte zugehörige Elemente bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen.</p> <p>Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.</p> <p>Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert,</p>

Datensatzregisterkarten für Technologiepublikate im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.
Anhänge	Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.
Vorlagen	Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen eines Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.
Antwortvorlagen	Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.
E-Mail-Vorlagen	Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „an“, „CC“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll.

Suchkomponente für empfohlene Aktionen

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

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

Bei Wissensartikeln kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen artikel anzeigen und den artikel an den aktuellen Fall anhängen. Nach dem Anhängen eines artikels wird der artikel in der Liste angehängte Kenntnisse der Registerkarte zugehörige Datensätze angezeigt.

- Auswählen **Überprüfen Sie den artikel, und hängen Sie ihn an** Zeigt den artikel im kontextbezogenen Seitenbereich an.
- Auswählen **Hängen Sie diesen artikel an** Hängt den wissensartikel an den aktuellen Fall an.

Hinweis:

Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert [Empfohlene Aktionen](#) Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.

Komponente „zugehörige Elemente“

Die Datensatzseite „Technologie-Produktsupport“ enthält Funktionen für zugehörige Elemente in den kontextbezogenen Seitenbereich. Die Registerkarte zugehörige Elemente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Diese Listen werden

in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

Komponente „zugehörige Listen“ für Datensatzseite für Technologie-Produktsupport

The screenshot displays the 'zugehörige Listen' (related lists) component for a 'Work Order' record. On the left, a list of related items is shown with counts and expand/collapse icons. A red arrow points from the 'Work Orders' item (count: 1) to its expanded view on the right. The expanded view shows a card for the selected 'Work Order' with the following details:

- Work Order Number: WO0010001
- Priority: 4 - Low
- State: Draft
- Short description: Router crashed during firm...

Below the card, a secondary list of related items is visible, including SLAs, Tasks, Interactions, Draft Emails, Emails, Task Skills, Attached Knowledge, Knowledge Gaps, Escalations, Child Cases, Special Handling Notes List, Requests, and Appointments.

Automatische Übersetzung

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

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

- Betroffene Installationsbasiselemente
- Aufgaben
- SLAs
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Eskalationen
- Untergeordnete Fälle
- Change-Anforderungen
- Blockiert durch
- Zugehörige Parteien
- Angehängte Wissensartikel
- Wissenslücken
- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe

- Aufgabenkompetenzen
- Arbeitsaufträge

Zugehörige Listen umfassen die folgenden Aktionen:

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

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

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

Erstellen eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall für den technischen Produktsupport erstellen, indem sie auswählen **Fall erstellen** Über das Menü „weitere Aktionen“ in der Aktionsleiste.

Durch das Erstellen eines Falls wird ein modales Element für die Serviceauswahl geöffnet und die Services angezeigt, die für den Falltyp „Technologie-Produktsupport“ definiert sind. Über dieses Modal können Service Desk-Mitarbeiter:

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


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

i Hinweis:

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

Verwenden von Now Assist für CSM, um Lösungshinweise für einen Fall zu generieren

Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungshinweise für einen Fall automatisch generieren, dem Kunden die Lösung vorschlagen und dem Falldatensatz die Lösungsinformationen hinzufügen, indem sie die Kompetenz „Generierung von Lösungshinweisen“ in der Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) verwenden.

Auswählen von **Lösung Vorschlagen** Die UI-Aktion für einen Falldatensatz zeigt das modale Element „Lösung vorschlagen“ an. Wenn **Lösungshinweise** Feld im Falldatensatz ist leer. Die Lösungsnotizen weisen darauf hin, dass die Generierungskompetenz diesem Feld im modalen Dialogfeld die Informationen hinzufügt. Weitere Informationen finden Sie unter [Generate the resolution notes for a case by using Now Assist for Customer Service Management \(CSM\)](#) .

i Hinweis:

Die Lösung weist darauf hin, dass die Generierungskompetenz mindestens 200 Wörter im Falldatensatz erfordert, um die Lösungshinweise zu generieren. Wenn die Lösungshinweise nicht generiert werden können, zeigt das System eine Meldung unter an **Lösungshinweise** Feld.

So verwenden Sie die Kompetenz „Generieren von Lösungshinweisen“ mit der Datensatzvariante „Technologie-Produktsupport“:

- [Now Assist für Kundenservice-Management \(CSM\) aktivieren](#) .
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen in der Now Assist-Administratorkonsole](#) .
- [Configure the Propose Solution UI action and declarative action](#) .

Falltabelle für technischen Produktsupport

Die Anwendung „Fall für Technologieprodukt-Support“ fügt die Tabelle „Fall für technischen Produktsupport“ (sn_Tech_Product_Support_Case) hinzu.

Felder der Falltabelle für technischen Produktsupport

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

Felder der Falltabelle für technischen Produktsupport (Fortsetzung)

Feld	Beschreibung
Installationsbasis	Mit dem Feld Installationsbasis können Sie nachverfolgen, welche Produkte und Services von einem Kunden gekauft wurden, wie sie installiert oder bereitgestellt wurden, sowie die detaillierte Konfiguration für jedes installierte Element.
Problemzusammenfassung	Eine Zusammenfassung des Falls basierend auf dem Verständnis des Service Desk-Mitarbeiters des gemeldeten Problems.
Wissen	Wenn diese Option aktiviert ist, erstellt das System automatisch einen Entwurf eines Wissensartikels, wenn der Fall geschlossen wird.
Letzter aktualisierter Aktionsplan	Gibt an, wann der technische Aktionsplan zuletzt aktualisiert wurde.
Letzter aktualisierter Aktionsplan von	Der Anwender, der den technischen Aktionsplan zuletzt aktualisiert hat.
Handlungsbedarf	Wenn diese Option aktiviert ist, muss der Falldatensatz bearbeitet werden. Zum Beispiel Fälle, die von Kunden oder internen Anwendern aktualisiert wurden und auf Eingabe oder Überprüfung warten.
Nächste Schritte	Speichert die nächsten Schritte zur Falllösung.
Anzahl	Die automatisch generierte Fallnummer.
Geöffnet	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall geöffnet wurde.
Geöffnet von	Der Name des Anwenders, der den Fall erstellt hat.
Übergeordnet	Der übergeordnete Datensatz für den Fall.
Partner	Der Name des Partnerunternehmens.
Partnerkontakt	Der Name des Partnerkontakts für diesen Fall.
Priorität	Die zugewiesene Priorität für den Fall: <ul style="list-style-type: none"> • 1 – Kritisch • 2 – Hoch • 3 – Mittel • 4 – Niedrig
Produkt	Das Produktmodell des Assets. Ein Modell ist eine bestimmte Version oder Konfiguration eines Assets. Das Produkt kann einer der folgenden Typen sein: Anwendungsmodell oder Serviceproduktmodell. Anwendungsmodelle und Serviceproduktmodelle können mehrere Komponenten haben. Sie können auch mehrere Kombinationen aus Anwendungs-, Software- und Softwarelizenzen haben.
Produktkomponente	Zeigt eine Liste der untergeordneten Komponenten für das in ausgewählte Produkt an Produkt Feld.

Felder der Falltabelle für technischen Produktsupport (Fortsetzung)

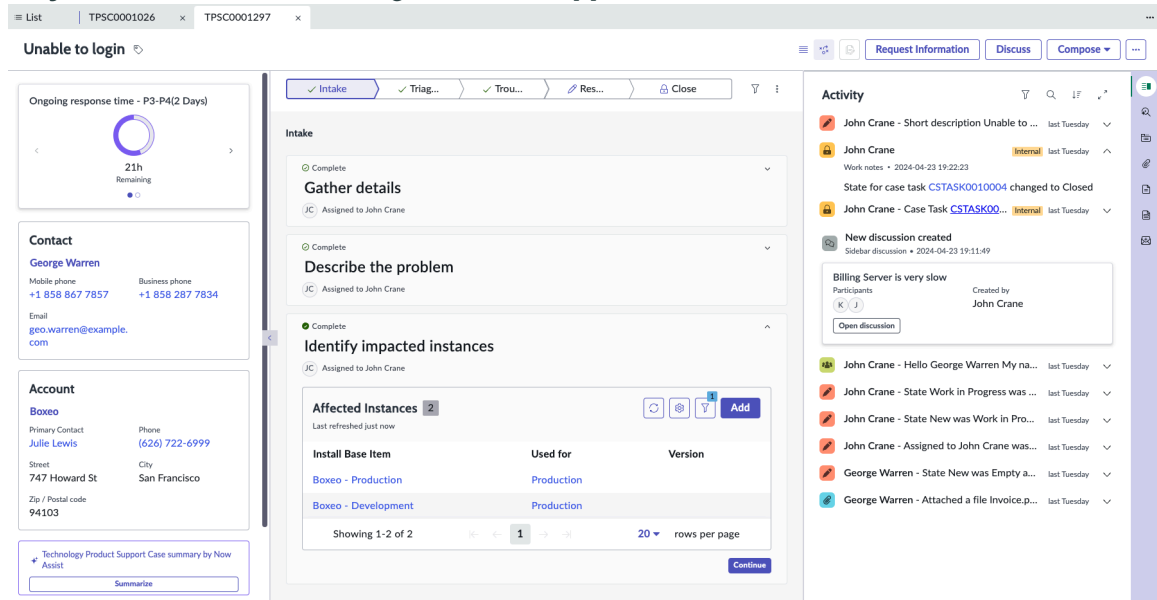
Feld	Beschreibung
	Anwender mit der Administratorrolle können Produktkomponenten mithilfe der folgenden zugehörigen Listen konfigurieren: <ul style="list-style-type: none"> • Formular „Servicemodell“ > zugehörige Liste „Modellkomponenten“ • Formular „Anwendungsmodell“ > zugehörige Liste „Modellkomponenten“
Lösungscod	Auswahlliste, die die Lösungsstatus für den Fall angibt. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter eine Lösung für einen Fall vorschlägt.
Lösungsnotizen	Details dazu, wie der Fall geschlossen wurde. Dieses Feld ist obligatorisch, wenn ein Kundenservice-Mitarbeiter oder ein Mitarbeiter-Manager einen Fall schließt. Wenn ein Kunde einen Fall schließt, ist es nicht obligatorisch.
Gelöst	Das Datum und die Uhrzeit, zu denen der Fall gelöst wurde.
Gelöst von	Der Kundenservice-Mitarbeiter, dem der Fall zugewiesen ist, wenn der Fall gelöst wird.
Ursachencod	Der Grund, aus dem der Fall erstellt wurde.
Kurzbeschreibung	Eine kurze Beschreibung des Problems.
Verkauftes Produkt	Das Produkt, für das der Fall erstellt wird.
Schritte zum Reproduzieren	Enthält Details zu den Schritten, die zum Reproduzieren des Problems ausgeführt werden sollen.
Aktualisiert	Datum und Uhrzeit der Aktualisierung des Falls.
Aktualisiert von	Der Name des Anwenders, der den Fall zuletzt aktualisiert hat.
Beobachtungsliste	Benutzer, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn zusätzliche Kommentare hinzugefügt werden oder wenn der Status eines Falls in Gelöst oder Geschlossen geändert wird.
Arbeitsnotizen	Informationen darüber, wie der Fall behoben werden kann, oder Schritte zur Lösung des Falls, falls zutreffend. Interne Benutzer, die der Arbeitsnotizen-Liste hinzugefügt wurden, erhalten die Benachrichtigung „Fall-Arbeitsnotizen hinzugefügt“ mit den Arbeitshinweisen, wenn sie hinzugefügt werden.
Arbeitsnotizenliste	Anwender, die Benachrichtigungen zu diesem Fall erhalten, wenn Arbeitsnotizen hinzugefügt werden.

Automatische Übersetzung

Playbook für Fall für Technologie-Produktsupport

Das Playbook für Fälle des Technologie-Produktsupports bietet Schritt-für-Schritt-Anleitungen für die Lösung von Technologiefällen.

Playbook für Fall für Technologie-Produktsupport



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

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

Die **Prozesseite für Technologie-Produktsupport** Bietet Zugriff auf das Playbook im konfigurierbaren CSM-Arbeitsbereich.

Detaillierte Informationen zu den Phasen und Aktivitäten finden Sie unter [Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall des Technologieprodukts](#) .

Prozessvariante für Technologie-Produktsupport

Die Seitenvariante „Technologie-Produktsupport-Prozess“ ist in der Anwendung „Technologie-Produktsupport-Fall“ (sn_Tech_Product_Support) enthalten. Eine Seitenvariante ist eine Version einer Seite mit eindeutigen Einstellungen. Diese Seitenvariante enthält die folgenden Einstellungen.

Einstellungen der Prozesseite für Technologie-Produktsupport

Einstellung	Beschreibung
Aktiv	<p>Aktivieren von Aktiv Durch das Kontrollkästchen wird die Seitenvariante für die ausgewählte Zielgruppe verfügbar gemacht.</p> <p>Die Prozesseite für Technologie-Produktsupport ist standardmäßig aktiv.</p> <p>Die aktive Einstellung in Kombination mit der Seitenreihenfolge bestimmt die Seite, die der konfigurierbare CSM-Arbeitsbereich zum Anzeigen von</p>

Einstellungen der Prozessseite für Technologie-Produktsupport (Fortsetzung)

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

So greifen Sie auf die Einstellungen für diese Seitenvariante zu:

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

Komponenten der Prozessseite für Technologie-Produktsupport

Die Prozessseitenvariante für Technologie-Produktsupport enthält die folgenden Komponenten.

Playbook-Komponenten für Technologieproduktsupport

Komponente	Beschreibung
Formularüberschrift	Die Formularüberschrift zeigt die Kurzbeschreibung des Falls an und enthält auch die Aktionsleiste und Datensatz-Tags.
Datensatz-Tags	Service Desk-Mitarbeiter können mehrere Tags für einen Datensatz erstellen und dann die Tags verwenden, um Datensätze zu gruppieren und zu organisieren. Weitere Informationen finden Sie unter Gruppieren und suchen Sie Datensätze mithilfe von Tags im Arbeitsbereich .

Playbook-Komponenten für Technologieproduktsupport (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Aktionsleiste	<p>Die Aktionsleiste enthält die Aktionen, die Anwendern bei der Arbeit an Falldatensätzen zur Verfügung stehen. Die spezifischen Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt.</p>
SLA-Komponente	<p>Eine Servicelevel-Vereinbarung (Service Level Agreement, SLA) definiert einen festgelegten Zeitraum, bis eine Aufgabe eine bestimmte Bedingung erreicht. Dadurch wird sichergestellt, dass Aufgaben gemäß den für Kunden festgelegten Erwartungen gelöst werden.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter SLA-Definitionen .</p>
Komponenten für Account- und Kontaktsuche	<p>Service Desk-Mitarbeiter können die Komponenten „Account“ und „Kontaktsuche“ verwenden, um Folgendes zu tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suchen Sie nach einem Account oder Kontakt. • Erstellen Sie einen Account oder Kontakt. • Verknüpfen oder heben Sie die Verknüpfung eines Accounts oder Kontakts auf. • Bearbeiten und speichern Sie einen verknüpften Account- oder Kontaktdatenatz. • Wählen Sie ein Referenzfeld auf einer Suchkarte aus, z. B. einen Kontaktnamen, um die Referenz auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine E-Mail-Adresse auf einer Suchkarte aus, um einen E-Mail-Entwurf im E-Mail-Editor auf einer Unterregisterkarte zu öffnen. • Wählen Sie eine Telefonnummer auf einer Suchkarte aus, um einen Anruf zu tätigen. <p>Die Komponenten „Account“ und „Kontaktsuche“ zeigen Informationen in Datensatzkarten an. Diese Karten zeigen Account- und Kontaktinformationen an und bieten schnellen Zugriff auf Kundendetails wie Name, E-Mail-Adresse und Telefon.</p>
Fall hebt Komponente hervor	<p>Die Komponente „Fall-Hervorhebungen“ zeigt wichtige Details zum Fall an, einschließlich Fallnummer und Priorität.</p>
Fallzusammenfassungskomponente	<p>Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird im linken Seitenbereich angezeigt. Wenn ein Service Desk-Mitarbeiter einen Falldatensatz öffnet, wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus.</p> <p>Service Desk-Mitarbeiter können diese Komponente verwenden, um Folgendes zu tun:</p>

Playbook-Komponenten für Technologieproduktsupport (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Falldetails zusammenfassen. • Veröffentlichen Sie die Zusammenfassung im Aktivitätenstrom. • Aktualisieren Sie die Zusammenfassung. <p>Die Fallzusammenfassungskomponente erfordert, dass Now Assist for Customer Service Management (CSM) Die Anwendung ist installiert, und die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ wurde konfiguriert.</p>
Playbook	<p>Die Prozessseite „Technologie-Produktsupport“ enthält ein horizontales Playbook, das den Service Desk-Mitarbeiter durch die folgenden Phasen führt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aufnahme • Selektierung • Problembehandlung • Lösen • Schließen <p>Weitere Informationen zum Playbook finden Sie unter Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall-Technologie-Produktsupport.</p>
Kontextbezogener Seitenbereich	<p>Die kontextbezogene Seitenbereichskomponente enthält verschiedene Tools, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Kundenprobleme untersuchen und lösen können. Der kontextbezogene Seitenbereich auf der Prozessseite „Technologie-Produktsupport“ enthält die folgenden Registerkarten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitätenstrom • Empfohlene Aktionen • Zugehörige Elemente • Anhänge • Vorlagen • Antwortvorlagen • E-Mail-Vorlagen • Diagnosen ausführen <p>Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktivitätenstromkomponente • Komponente „empfohlene Aktionen/Suche“ • Komponente „zugehörige Elemente“


Playbook-Komponenten für Technologieproduktsupport (Fortsetzung)

Komponente	Beschreibung
Dialogfelder ohne Modi	Service Desk-Mitarbeiter können Dialogfelder ohne Modus verwenden, um Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail-Nachrichten zu erstellen.
Formularansicht des Arbeitsbereichs	<p>Auf der Prozessseite „Technologie-Produktsupport“ haben Service Desk-Mitarbeiter die Möglichkeit, zwischen den Playbook-Phasen und -Aktivitäten und den Datensatzdetails umzuschalten.</p> <p>Wenn Sie Datensatzdetails anzeigen, verwendet die Prozessseite für den Technologieproduktsupport die Formularansicht „Arbeitsbereich“, die die folgenden Abschnitte enthält:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Falldetails • Problemdetails • Erste Antwort • Technischer Aktionsplan • Weitere Falldetails • Zugehörige Datensätze • Notizen • Abschlussinformationen <p>Diese Abschnitte können erweitert und reduziert werden, um die Felder in jedem Abschnitt anzuzeigen.</p> <p>Die Formularansicht des Arbeitsbereichs enthält auch ein Menü mit zusätzlichen Formularaktionen, z. B. das Personalisieren des Formulars, das Exportieren von Daten und das Kopieren der URL.</p> <p>Weitere Informationen zu den Feldern, die in diesen Abschnitten angezeigt werden, finden Sie unter Falltabelle für technischen Produktsupport .</p>

Aktionsleiste

Die folgenden Aktionen sind in der Aktionsleiste der Seite „Technologie-Produktsupport-Prozess“ verfügbar. Die spezifischen verfügbaren Aktionen werden durch Faktoren wie Anwenderrolle, Fallstatus und andere Attribute bestimmt.

- **Datensatzdetails** : Wählen Sie dieses Symbol aus, um die Datensatzdetails anzuzeigen.
- **Playbook-Details** : Wählen Sie dieses Symbol aus, um die Playbook-Phasen und -Aktivitäten anzuzeigen.
- **Aktionen in Bearbeitung** : Stellt eine Liste der minimierten Dialogfelder ohne Modus bereit und enthält ein Abzeichen, das die Anzahl der Elemente in der Liste anzeigt. In dieser Liste kann ein Service Desk-Mitarbeiter ein Element auswählen, um den minimierten Kommentar, die Arbeitsnotiz oder die E-Mail zu öffnen.

- **Informationen Anfordern** : Der Service Desk-Mitarbeiter fordert Informationen vom Kunden an. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in Warten auf Informationen verschoben.
- **Informationen Erhalten** : Der Service Desk-Mitarbeiter bestätigt, dass Informationen vom Kunden erhalten wurden. Wenn Sie diese Aktion auswählen, wird der Fallstatus in „in Bearbeitung“ verschoben.
- **Besprechen** : Startet eine Sidebar-Diskussion. Weitere Informationen zur Verwendung der Sidebar-Funktion finden Sie unter [Exploring Sidebar](#)  .
- **Verfassen** : Verfassen Sie Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mails in Dialogfeldern ohne Modus.
- **Speichern** : Speichert Änderungen am Falldatensatz.
- **Lösung Akzeptieren** : Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden akzeptieren. Verschiebt den Fall zu „Geschlossen“.
- **Lösung Ablehnen** : Der Service Desk-Mitarbeiter kann die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden ablehnen. Verschiebt den Fall in „in Arbeit“.
- **Weitere Aktionen** : Ermöglicht Anwendern das Ausführen zusätzlicher Aktionen, z. B. das Vorschlagen eines schwerwiegenden Falls oder das Melden einer Wissenslücke.

Komponenten für Account- und Kontaktsuche

Mit den Komponenten „Account“ und „Kontaktsuche“ können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:

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

Service Desk-Mitarbeiter können die folgenden Aktionen über eine Datensatzkarte ausführen:

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

Fallzusammenfassungskomponente

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

Die Komponente „Fallzusammenfassung“ wird im linken Seitenbereich der Prozessvariante „Technologie-Produktsupport“ angezeigt. Beim ersten Öffnen eines Falls wird die Komponente reduziert und befindet sich im Standardstatus.



Mit dieser Komponente können Service Desk-Mitarbeiter:

- Wählen Sie Aus **Zusammenfassen** Dient zum Erstellen einer Zusammenfassung der Falldetails.
- Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen freigeben** Dient zum Kopieren des Zusammenfassungstexts in den Aktivitätenstrom.
 - Überprüfen Sie den Zusammenfassungstext im Popup-Fenster „für Arbeitsnotizen freigeben“, und ändern Sie den Text nach Bedarf.
 - Wählen Sie Aus **In Arbeitsnotizen speichern** Im Popup-Fenster zum Hinzufügen des Texts zum Aktivitätenstrom.
- Wählen Sie das Aktualisierungssymbol in der Komponenten-Fußzeile aus, um den Text zu aktualisieren und die neueste Zusammenfassung abzurufen.

Hinweis:

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


Um die Fallzusammenfassungskomponente mit der Prozessseitenvariante „Technologie-Produktsupport“ zu verwenden, aktivieren Sie die Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM), und konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist-Administratorkonsole. Weitere Informationen finden Sie unter:

- [Now Assist für Kundenservice-Management \(CSM\) aktivieren](#) 
- [Konfigurieren Sie die Kompetenz „Fallzusammenfassung“ in der Now Assist-Administratorkonsole](#) 

Komponente des kontextbezogenen Seitenbereichs

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

Prozesseiten-Registerkarten für Technologie-Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich

Registerkarte	Beschreibung
Aktivitätenstrom	Die Aktivitätenstromkomponente zeigt eine Liste der Aktivitäten an, die in einem Falldatensatz auftreten.
Suche nach empfohlenen Aktionen	Die Registerkarte empfohlene Aktionen enthält KI-Suche  Funktionalität. Service Desk-Mitarbeiter können die KI-

Prozesseiten-Registerkarten für Technologie-Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	<p>Suche verwenden, um relevante Ressourcen oder Lösungen für Kundenprobleme zu finden.</p> <p>Die Suchfunktion zeigt einen ersten Satz von Suchergebnissen basierend auf dem Text in der Kurzbeschreibung des Falls an. Dieser erste Satz von Ergebnissen enthält Wissensartikel. Service Desk-Mitarbeiter können auch verschiedene Suchstichwörter eingeben und die Suche wiederholen.</p> <p>In der Liste der Suchergebnisse können Service Desk-Mitarbeiter Folgendes tun:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie eine Quelle aus, um Suchergebnisse dieses Typs anzuzeigen. • Filtern Sie die Liste der Suchergebnisse. • Sortieren Sie die Liste der Suchergebnisse. • Öffnen Sie die Suchergebnisse in der Vollansicht auf einer untergeordneten Datensatzregisterkarte. • Führen Sie die folgenden Aktionen aus: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Artikel anzeigen und anfügen ◦ Link zu Fall ◦ Führen Sie andere Aktionen aus, z. B. Artikel in Vollansicht lesen, Artikel kennzeichnen oder Artikel als hilfreich oder nicht hilfreich markieren. • Zeigen Sie erfolgreiche Aktionen an, indem Sie das Symbol Aktionsverlauf wählen. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Use AI search in Recommended Actions to resolve cases .</p> <p>i Hinweis: Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert Empfohlene Aktionen Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.</p>
<p>Zugehörige Elemente</p>	<p>Die Registerkarte zugehörige Elemente bietet Zugriff auf die fallbezogenen Listen.</p> <p>Das Playbook „Technologie-Produktsupport“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.</p> <p>Ein Indikator zeigt die Anzahl der Datensätze an, die in einer zugehörigen Liste verfügbar sind. Wenn erweitert,</p>

Prozesseiten-Registerkarten für Technologie-Produktsupport im kontextbezogenen Seitenbereich (Fortsetzung)

Registerkarte	Beschreibung
	werden die Datensätze in einer zugehörigen Liste im Kartenformat angezeigt.
Anhänge	Die Registerkarte Anhänge bietet Zugriff auf fallbezogene Anhänge. Auf dieser Registerkarte können Service Desk-Mitarbeiter Anhänge anzeigen und herunterladen.
Vorlagen	Die Registerkarte Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Formularvorlagen, mit denen Service Desk-Mitarbeiter Felder in neuen Datensätzen automatisch ausfüllen können. Service Desk-Mitarbeiter können beim Erstellen eines neuen Datensatzes, z. B. eines Incident oder Change, eine Vorlage manuell anwenden.
Antwortvorlagen	Die Registerkarte Antwortvorlagen bietet Zugriff auf verfügbare Antwortvorlagen. Diese Vorlagen enthalten wiederverwendbare Nachrichten, die Service Desk-Mitarbeiter kopieren können, um Kunden schnelle und konsistente Nachrichten bereitzustellen.
E-Mail-Vorlagen	Die Registerkarte E-Mail-Vorlagen bietet Zugriff auf verfügbare E-Mail-Vorlagen. Diese Vorlagen enthalten Standardwerte für Felder, die Service Desk-Mitarbeiter E-Mail-Nachrichten hinzufügen können. Diese Standardwerte können die Empfänger (E-Mail-Adressen in den Feldern „an“, „CC“ und „Bcc“), den Absender, den Betreff der E-Mail und den Text enthalten, der in den Nachrichtentext aufgenommen werden soll.
Diagnosen ausführen	Die Registerkarte Diagnose ausführen bietet Zugriff auf die Ausführung der Diagnose und die Identifizierung der Ursache des Problems.

Aktivitätenstromkomponente

Die Prozessseite „Technologie-Produktsupport“ enthält den Aktivitätenstrom auf der ersten Registerkarte des kontextbezogenen Seitenbereichs.

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

Playbook-Aktivitätenstromkomponente für Technologie-Produktsupport

Compose

👤 Comments
🔒 Work notes (Private)

Type your comments here

👁️ Everyone can see this comment
Post Comment

Activity

🔍 🔎 ⌵ ✖

🔒 John Jason
Internal
3 days ago ^

Work note • Mon, Apr 17, 5:44 PM

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

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

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

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

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

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

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

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

☰ ☰ □

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

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

Wenn sie reduziert ist, enthält jede Aktivität in der Liste:

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

Wenn erweitert, enthält jede Aktivität auch:

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

Der Aktivitätenstrom verwendet [Dialogfelder ohne Modus](#) Zum Verfassen von Kommentaren, Arbeitsnotizen und E-Mails. Verwenden Sie **Verfassen** Schaltfläche in der Aktionsleiste zum Erstellen dieser Elemente.

- **Verfassen > Kommentieren** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modus „E-Mail verfassen“.

Suchkomponente für empfohlene Aktionen

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

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

Bei Wissensartikeln kann ein Service Desk-Mitarbeiter einen artikel anzeigen und den artikel an den aktuellen Fall anhängen. Nach dem Anhängen eines artikels wird der artikel in der Liste angehängte Kenntnisse der Registerkarte zugehörige Datensätze angezeigt.

- Auswählen **Überprüfen Sie den artikel, und hängen Sie ihn an** Zeigt den artikel im kontextbezogenen Seitenbereich an.
- Auswählen **Hängen Sie diesen artikel an** Hängt den wissensartikel an den aktuellen Fall an.

Hinweis:

Die Verwendung von empfohlenen Aktionen im kontextbezogenen Seitenbereich erfordert [Empfohlene Aktionen](#) Anwendung (sn_cs_nb_action), die in der Anwendung „konfigurierbarer CSM-Arbeitsbereich“ enthalten ist.

Komponente „zugehörige Elemente“

Das Playbook „Technologie-Produktsupport“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Die Registerkarte zugehörige Elemente bietet Service Desk-Mitarbeitern Zugriff auf die fallbezogenen Listen. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

Playbook-Komponente „zugehörige Listen“ für Technologie-Produktsupport

The screenshot displays a sidebar on the left with a list of related lists for 'Work Orders'. The 'Work Orders' list is selected and expanded to show a detailed view of a specific work order card. The card displays the following information:

- Work Order Number: W00010001
- Priority: 4 - Low
- State: Draft
- Short description: Router crashed during firm...

The sidebar lists the following related lists with their respective counts:

List Name	Count
Work Orders	1
SLAs	3
Tasks	2
Interactions	0
Draft Emails	0
Emails	5
Task Skills	0
Attached Knowledge	0
Knowledge Gaps	0
Escalations	1
Child Cases	0
Special Handling Notes List	0
Requests	0
Appointments	0
Social Logs	0
Blocked by	3
Related Parties	0

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

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

- Betroffene Installationsbasiselemente
- Aufgaben
- SLAs
- Liste der speziellen Bearbeitungsnotizen
- Eskalationen
- Untergeordnete Fälle
- Change-Anforderungen
- Blockiert durch
- Zugehörige Parteien
- Angehängte Wissensartikel
- Wissenslücken

- E-Mails
- E-Mail-Entwürfe
- Aufgabenkompetenzen
- Arbeitsaufträge

Zugehörige Listen umfassen die folgenden Aktionen:

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

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

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

Dialogfelder ohne Modi

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

- **Verfassen > Kommentieren** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen eines Kommentars.
- **Verfassen > Arbeitsnotiz** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modi zum Verfassen einer Arbeitsnotiz.
- **Verfassen > E-Mail** : Öffnet das Dialogfeld ohne Modus „E-Mail verfassen“.

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

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

Service Desk-Mitarbeiter können Folgendes tun:

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

Abschlussverhalten für Kommentare, Arbeitsnotizen und E-Mail:

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

Verhalten für Kommentare und Arbeitsnotizen verwerfen:

- Durch das Schließen eines Dialogfelds ohne Modus ohne Arbeitsnotiz oder Kommentar wird der Text verworfen. Das System zeigt ein Popup-Fenster zum Schließen des Dialogfelds an und fordert den Service Desk-Mitarbeiter auf, die Aktion zu bestätigen.
 - Auswählen **Fahren Sie Fort** Bestätigt die Aktion, verwirft den Text und schließt das Fenster.
 - Auswählen **Abbrechen** Oder die Schaltfläche „Dialogfeld schließen“ bricht die Aktion ab. Das Dialogfeld ohne Modus bleibt geöffnet, und der Text bleibt im Dialogfeld.
- Der Text wird im Dialogfeld ohne Modus und im Formularfeld verworfen.

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

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

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

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

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

Aktionspläne aktualisieren

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

Die zugehörige Arbeitsaktivität in der Phase „Problembehandlung“ des Playbooks enthält einen **Aktualisieren Sie den Aktionsplan** Deklarative Aktion, mit der der Service Desk-

Mitarbeiter Aktualisierungen vornehmen kann. Wenn Sie diese Aktion auswählen, kehrt der Service Desk-Mitarbeiter zur Aktivität „Aktionsplan aktualisieren“ zurück. Nachdem Sie den Plan aktualisiert und ausgewählt haben **Speichern**, veröffentlicht das System den Aktionsplan im Aktivitätenstrom und gibt den Service Desk-Mitarbeiter zur zugehörigen Arbeitsaktivität zurück.

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

Erstellen eines Falls

Service Desk-Mitarbeiter können einen Fall für den technischen Produktsupport erstellen, indem sie auswählen **Fall erstellen** Über das Menü „weitere Aktionen“ in der Aktionsleiste.

Durch das Erstellen eines Falls wird ein modales Element für die Serviceauswahl geöffnet und die Services angezeigt, die für den Falltyp „Technologie-Produktsupport“ definiert sind. Über dieses Modal können Service Desk-Mitarbeiter:

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

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

i Hinweis:

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

Verwenden von Now Assist für CSM, um Lösungshinweise für einen Fall zu generieren

Service Desk-Mitarbeiter können die Lösungshinweise für einen Fall automatisch generieren, indem sie die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen in der Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) verwenden.

Wenn das Playbook in die Phase „Lösen“ übergeht, fügt die Kompetenz „Generieren von Lösungshinweisen“ die Informationen zu hinzu **Lösungshinweise** Feld in der Aktivität „Lösung vorschlagen“.

i Hinweis:

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

So verwenden Sie die Kompetenz „Generierung von Lösungshinweisen“ mit der Prozessvariante „Technologie-Produktsupport“:

1. [Now Assist für Kundenservice-Management \(CSM\) aktivieren](#) .
2. [Konfigurieren Sie die Kompetenz zur Generierung von Lösungshinweisen in der Now Assist-Administratorkonsole](#) .

Playbook-Phasen und -Aktivitäten für Fall-Technologie-Produktsupport

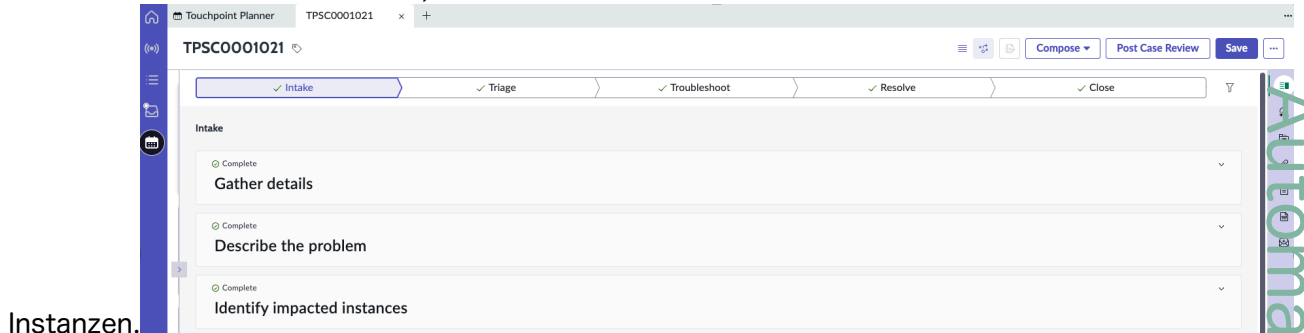
Das Playbook für Fälle des Technologie-Produktsupports enthält Phasen und Aktivitäten, die Service Desk-Mitarbeiter bei der Erforschung und Lösung von Technologiefälle unterstützen.

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

Der Service Desk-Mitarbeiter wählt einen Service und dann aus **Erstellen** Dient zum Erstellen eines Falls. Das System erstellt den Fall und startet das Playbook für den Fall „Technologie-Produktsupport“. Dieses Playbook enthält die in den folgenden Abschnitten beschriebenen Phasen und Aktivitäten.

Aufnahmephase

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



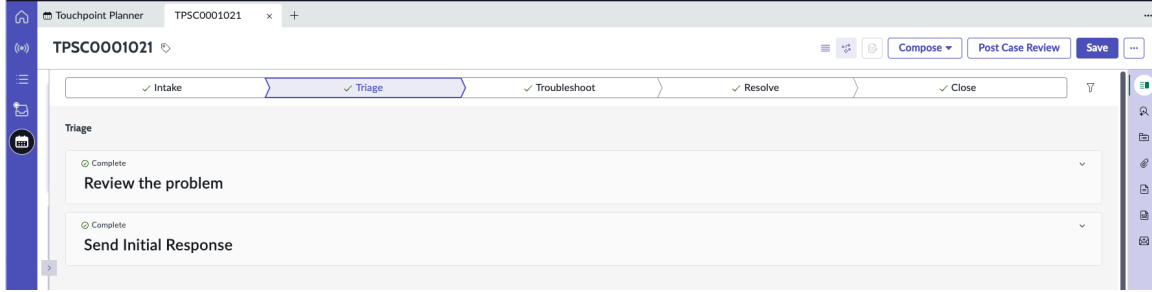
Aktivitäten der Aufnahmephase

Aktivität	Beschreibung
Details sammeln	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter sammelt Informationen über den Account, den Kontakt und das Produkt und fügt eine Kurzbeschreibung hinzu.</p> <p>Wählen Sie Aus Fahren Sie Fort Um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p>
Beschreiben Sie das Problem	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter beschreibt den Problemtyp und die Details und fügt eine Fallbeschreibung und Schritte zur Reproduktion hinzu. Der Service Desk-Mitarbeiter kann der Beobachtungsliste auch Anwender hinzufügen und Anhänge hinzufügen.</p> <p>Wählen Sie Aus Fahren Sie Fort Um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p>
Betroffene Instanzen identifizieren	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter fügt die betroffenen Instanzen aus einer Liste von Instanzen hinzu, die zum Account gehören.</p> <p>Wählen Sie Aus Fahren Sie Fort Um die Informationen zu speichern und zur ersten Aktivität in der Selektierungsphase zu wechseln.</p>

Automatische Übersetzung

Selektierungsphase

Während der Selektierungsphase überprüft der Service Desk-Mitarbeiter die Fallinformationen, nimmt bei Bedarf Änderungen vor und sendet eine erste Antwort an Customer.Tech-Product-Case-Resolve



Selektierungsphase-Aktivitäten

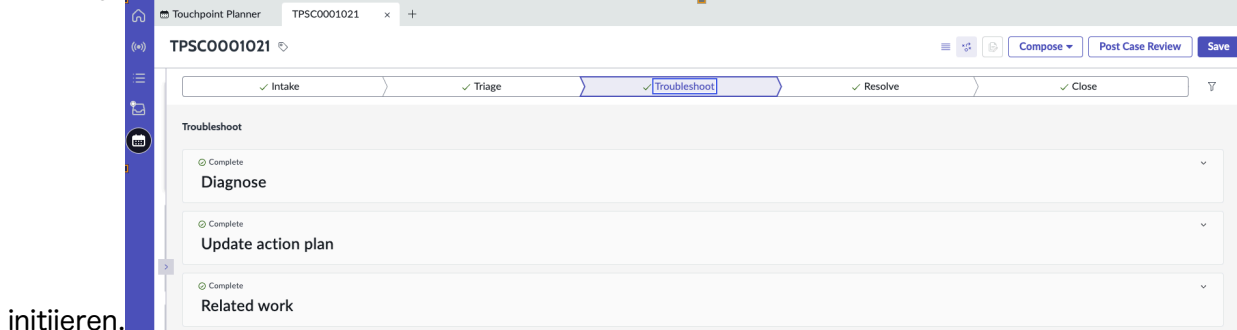
Aktivität	Beschreibung
<p>Problem überprüfen</p>	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann Informationen zum Kundenproblem überprüfen, einschließlich der betroffenen Instanzen, die in der Aufnahme phase ausgewählt wurden, und des verkauften Produkts oder der Produktkomponente.</p> <p>Zusätzlich zur Überprüfung von Informationen kann der Service Desk-Mitarbeiter die Liste der betroffenen Instanzen und die Anhänge aktualisieren.</p> <p>Die folgenden Aktionen sind verfügbar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mir zuweisen : Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktion auswählen, um den Fall selbst zuzuweisen. • Akzeptieren : Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese Aktion auswählen, um den zugewiesenen Fall zu akzeptieren. <p>Sobald der Fall zugewiesen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter auswählen Fahren Sie Fort Um die Informationen zu speichern und zur nächsten Aktivität zu wechseln.</p>
<p>Erste Antwort senden</p>	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann eine Antwort an den Kunden senden, indem er Text in eingibt Erste Antwort Feld. Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter eine Vorlage auf der Registerkarte Antwortvorlagen im kontextbezogenen Seitenbereich verwenden.</p> <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch Text in eingeben Arbeitsnotizen Feld zum Erfassen interner Informationen.</p> <p>Nach der Eingabe von Text in diese Felder kann der Service Desk-Mitarbeiter:</p>

Selektierungsphase-Aktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Aus Speichern Um die Informationen in den Feldern zu speichern, ohne sie an den Kunden zu senden. • Wählen Sie Aus Senden und fortfahren Um die erste Antwort an den Kunden zu senden, veröffentlichen Sie die Arbeitsnotizen, und wechseln Sie zur Phase „Problembehandlung“.

Problembehandlungsphase

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



initiiert.

Problembehandlung für Phasenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
<p>Diagnostizieren</p>	<p>Die Entscheidungstabelle wird mit der Anwendung Technologie-Produktsupport-Fall bereitgestellt. Sie können die definierten Bedingungen und die Ergebnisse an Ihre Anforderungen anpassen.</p> <p>Um die Diagnoseaktivität in der Phase „Problembehandlung“ zu aktivieren, wählen Sie in der Entscheidungstabelle die Fallkategorie „Problem“ aus. Das Feld „Diagnoseaktivität“ wird auf „wahr“ aktualisiert.</p> <p>Der Status kann vom Service Desk-Mitarbeiter in „falsch“ geändert werden. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Entscheidungstabellen finden Sie unter Decision Tables .</p>

Automatische Übersetzung

Problembehandlung für Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann auf diesen Registerkarten die folgenden Aktionen anzeigen und ausführen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren Führen Sie Diagnosen aus Im kontextbezogenen Bereich. <p>i Hinweis: Um Konflikte zu vermeiden, lässt das System zu, dass jeweils nur ein Test ausgeführt wird. Dies gilt auch, wenn Sie mehrere Client-Test-Runner-Fenster geöffnet haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> 2. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus CI/Service Aus der Dropdown-Liste. 3. Erweitern Sie Verfügbare Test-Suite . 4. Wählen Sie einzelne/mehrere Testdefinitionen aus. 5. Wählen Sie Konfigurieren. 6. Wählen Sie im Dialogfeld Tests konfigurieren die Option Testmerkmale aus. 7. Wählen Sie im Testdialogfeld eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder später zu planen. 8. Wählen Sie Aus Test ausführen . <ul style="list-style-type: none"> • Testergebnisse <ul style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie aus Testergebnisse Registerkarte und überprüfen Sie die Ergebnisse der Tests, die im vorherigen Schritt durchgeführt wurden, und überprüfen Sie, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist. <p>Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass Probleme, die das Serviceproblem verursachen, identifiziert wurden und repariert werden müssen.</p> <p>Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Serviceproblem wird eine Reparaturaufgabe erstellt. Für jede eindeutige Service- und Testspezifikation wird nur eine Reparaturaufgabe erstellt. Der Service</p>

Problembehandlung für Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	<p>Desk-Mitarbeiter kann dann daran arbeiten und diese Reparaturaufgabe schließen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Wählen Sie aus Details Anzeigen Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen. 3. Wählen Sie aus Test erneut ausführen Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen. <ul style="list-style-type: none"> • Diagnoseaufgaben Bei Bedarf kann der Service Desk-Mitarbeiter die Diagnoseaufgaben manuell erstellen und die Diagnoseaufgaben anzeigen.
Aktionsplan aktualisieren	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter untersucht das Problem und fügt den folgenden Feldern Informationen hinzu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemzusammenfassung • Getroffene Maßnahmen • Nächste Schritte <p>Auswählen von Aktualisieren und fortfahren Aktion:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speichert die Informationen im Aktionsplan. • Veröffentlicht die Informationen im Aktivitätenstrom. • Verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter zur zugehörigen Arbeitsaktivität.
Zugehörige Arbeiten	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann den Aktionsstatus des Falls anzeigen, falls verfügbar, und kann aktualisieren Handlungsbedarf Feld.</p> <p>Die zugehörige Arbeitsaktivität enthält eine Karte empfohlene Aktionen. Sprechen Sie mit einem Experten , Die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, wenn sie Hilfe benötigen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wählen Sie Aus Beginnen Sie die Diskussion Um eine Sidebar-Konversation zu initiieren. • Wählen Sie Aus Schließen Zum Schließen der Karte.

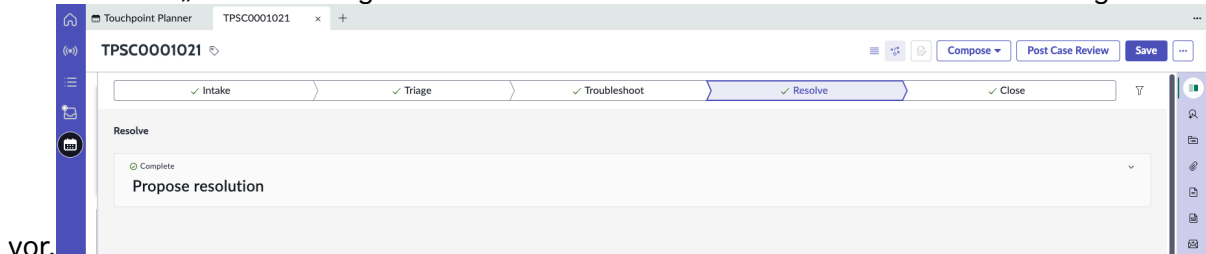
Problembehandlung für Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	<p>Die zugehörige Arbeitsaktivität zeigt Listen zugehöriger Falldatensätze an. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese zugehörigen Datensatzlisten erweitern und die Datensatzkarten anzeigen oder Datensätze erstellen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aktualisieren Sie den Aktionsplan : Gibt den Service Desk-Mitarbeiter zur Aktivität „Aktionsplan aktualisieren“ zurück, damit er Informationen aktualisieren kann. • Fahren Sie Fort : Schließt die Problembehandlungsphase ab und verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter in die Phase „Lösen“. • Erstellen Sie Reparaturaufgaben : Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe, und weisen Sie sie dem Service Desk-Mitarbeiter zu. <p>Die zugehörige Arbeitsaktivität umfasst Lösungsaufgaben , Die Service Desk-Mitarbeiter verwenden können, wenn der Test fehlschlägt, und die Lösungsaufgabe manuell erstellen, um das Problem zu lösen. Der Service Desk-Mitarbeiter kann diese erweitern Lösungsaufgaben Listet Lösungsaufgaben auf, zeigen Sie sie an, oder erstellen Sie eine.</p>

Automatische Übersetzung

Phase „Lösen“

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



Vor.

Lösen Sie Phasenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Lösung vorschlagen	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die folgenden Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ursachencode • Lösungscod

Lösen Sie Phasenaktivitäten (Fortsetzung)

Aktivität	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> • Ursache • Auflösungshinweise <p>Der Service Desk-Mitarbeiter kann auch aktivieren Fügen Sie den Kommentaren Lösungshinweise hinzu Kontrollkästchen zum Hinzufügen der Lösungsinformationen zum Fallaktivitätenstrom.</p> <p>i Hinweis: Wenn die Anwendung Now Assist für Kundenservice-Management (CSM) installiert ist und die Kompetenz „Generierung von Lösungshinweisen“ konfiguriert wurde, wird Lösungshinweise Feld wird automatisch ausgefüllt. Weitere Informationen finden Sie unter Verwenden von Now Assist für CSM, um Lösungshinweise für einen Fall zu generieren .</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lösung vorschlagen : Schließt die Aktivität ab und wechselt zur Phase „Schließen“. Der Fallstatus ändert sich in Lösung vorgeschlagen. • Speichern : Speichert die Informationen in der Aktivität.

Automatische Übersetzung

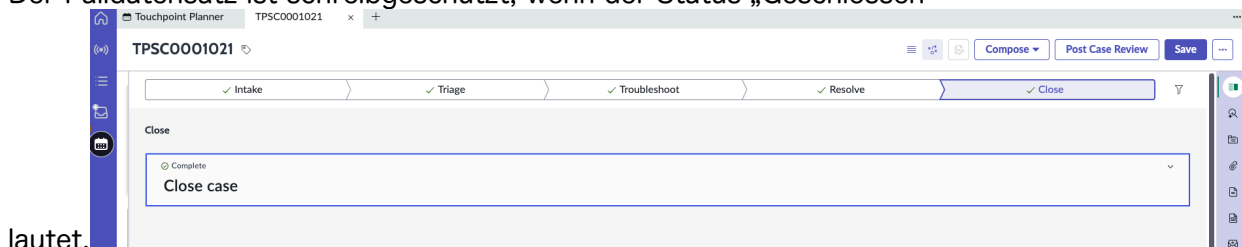
Phase schließen

Ein Fall kann auf folgende Weise geschlossen werden:

- Der Kunde akzeptiert die vorgeschlagene Lösung.
- Der Service Desk-Mitarbeiter akzeptiert die vorgeschlagene Lösung im Namen des Kunden.
- Der Service Desk-Mitarbeiter schließt den Fall.
- Das System schließt den Fall automatisch, nachdem er für eine bestimmte Anzahl von Tagen im Status „Lösungsvorschlag“ verbleibt.

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

Der Falldatensatz ist schreibgeschützt, wenn der Status „Geschlossen“



lautet.

Schließen Sie Phasenaktivitäten

Aktivität	Beschreibung
Fall schließen	<p>Der Service Desk-Mitarbeiter aktualisiert die folgenden Felder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problemzusammenfassung • Ursachencode • Lösungsnotizen • Details zu Kommentaren hinzufügen • Zusätzliche Anmerkungen • Arbeitsnotizen <ul style="list-style-type: none"> • Lösung Akzeptieren : Speichert die Änderungen und veröffentlicht den Inhalt in Zusätzliche Kommentare Und Arbeitsnotizen Felder für den Aktivitätenstrom. Der Fallstatus ändert sich von „Lösung vorgeschlagen“ in „Geschlossen“. • Lösung Ablehnen : Speichert die Änderungen und veröffentlicht den Inhalt in Zusätzliche Kommentare Und Arbeitsnotizen Felder für den Aktivitätenstrom. Der Fallstatus ändert sich von „Lösung vorgeschlagen“ in „in Bearbeitung“. • Speichern : Speichert die Änderungen an der Aktivität. <p>Nachdem der Fall geschlossen wurde, kann der Service Desk-Mitarbeiter auswählen Erstellen Sie Eine Fallnachprüfung Dient zum Öffnen eines Datensatzes zur Nachprüfung eines Falls auf einer Unterregisterkarte.</p>

Automatische Übersetzung

Aktionen speichern und fortfahren

Wenn eine Phase in Bearbeitung ist, wird **Fahren Sie Fort** Aktion speichert die Informationen in der Phase und verschiebt den Service Desk-Mitarbeiter zur nächsten Aktivität im Flow. Dies kann die nächste Aktivität innerhalb einer Phase oder die erste Aktivität in der nächsten Phase sein.

Wenn eine Phase abgeschlossen ist, wird **Speichern** Aktion ist auch verfügbar. Mit dieser Aktion werden die Informationen in der Phase gespeichert, der Service Desk-Mitarbeiter wird jedoch nicht zur nächsten Phase verschoben. Die **Speichern** Mit der Aktion können Service Desk-Mitarbeiter Informationen in abgeschlossenen Phasen aktualisieren.

Empfohlene Aktionen in Playbook-Aktivitäten werden angezeigt

Empfohlene Aktionen können so konfiguriert werden, dass sie in Playbook-Aktivitäten angezeigt werden. Standardmäßig ist **Sprechen Sie mit einem Experten** Empfehlung wird im konzeptionellen Seitenbereich angezeigt.

Die Regel „Problembehandlung für Technologieproduktfälle – empfohlene Aktionen“:

- Bietet einem Service Desk-Mitarbeiter die Empfehlung, ein Fallproblem mit einem Experten zu besprechen. Diese Empfehlung.
- Enthält die folgenden Aktionen:
 - **Beginnen Sie die Diskussion** : Startet eine Sidebar-Diskussion.
 - **Schließen** : Verwirft die Empfehlungskarte.

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

Integration des Technologie-Produktsupport-Falls mit externen Systemen nach Süden

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

Übersicht über externe Systeme im Süden

Wenn die Tests ausgeführt werden, werden Anforderungen an die südseitigen Test- und Diagnosesysteme gesendet. Diese Systeme bestimmen dann die Testergebnisse und identifizieren alle Fehler.

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

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Servicetestausführungen mit der TeleManagement Forum (TMF) 653 API „NACHBESTELLUNG öffnen“ aus.
- Geben Sie Updates für die externen Systeme über die Änderungen während der Ausführung an den vorhandenen Testläufen mit ausgehenden Anforderungen frei.
- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für den Testlauf.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

Funktionsweise der Integration

Der Integrationsprozess für in die externen Service-Test-Management-Systeme lautet wie folgt:

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

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

2. Die Integration beginnt jetzt:

- a. Der Testmanager erstellt den Testlauf in der Testausführungstabelle.

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

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

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

Hinweis:

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

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

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

Hinweis:

Der Kunde muss das ID-Feld der Testmaßdefinition ausfüllen.

Erstellen Sie im Kundenserviceportal einen Fall für den Support eines Technologieprodukts

Kunden können einen Technologieproduktfall erstellen, um ein Problem mit dem Service über das Kundenserviceportal zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_Tech_Support.Agent

Prozedur

1. Rufen Sie das Kundenservice-Portal auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
2. Wählen Sie auf der Homepage aus **Hilfe erhalten** .
3. In **Kategorien** , Wählen Sie ein aus **Support** Kategorie aus der Liste.
4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Technologieproduktfall** .

Fallformular wurde mit einem Datensatzersteller erstellt. Weitere Informationen zum Erstellen von Datensatzerstellern finden Sie unter [Record Producer](#) .

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Automatische Übersetzung

Technologieproduktfall

Feld	Beschreibung
Problemtyp	Wählen Sie den Typ des Problems für den Fall aus: <ul style="list-style-type: none"> ○ Leistungsproblem ○ Frage ○ Serviceanfrage ○ Funktionsstörung
Account	Dieser Account ist standardmäßig der angemeldete Anwenderaccount
Kontakt	Wird automatisch mit dem Namen des angemeldeten Anwenders ausgefüllt.
Verkauftes Produkt	Wählen Sie ein Produkt aus der Liste der verfügbaren Produkte aus. Diese Liste enthält die verkauften Produkte für den angemeldeten Anwender.
Betroffene Instanzen	Fügen Sie die betroffenen Instanzen dieser Liste hinzu.

Feld	Beschreibung
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Problems oder Problems.
Geschäftsauswirkung	Auswirkungen dieses Problems auf Ihr Unternehmen.
Schritte zum Reproduzieren	Fügen Sie die Schritte hinzu, um das Problem zu reproduzieren.
Zeitzone des Kontakts	Zeigt die Zeitzone des Anwenders im Feld Kontakt an.

6. Wählen Sie Absenden.

Wenn der Serviceproblemfall übermittelt wird, wird die Phase automatisch auf festgelegt **Verifizieren** Und Status als **Neu** .

Diagnostizieren und lösen Sie einen Fall für den Support eines Technologieprodukts

Als Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen, diagnostizieren, lösen und schließen Sie einen Fall für das servicebezogene Problem, das der Kunde auftrat.

Vorbereitungen

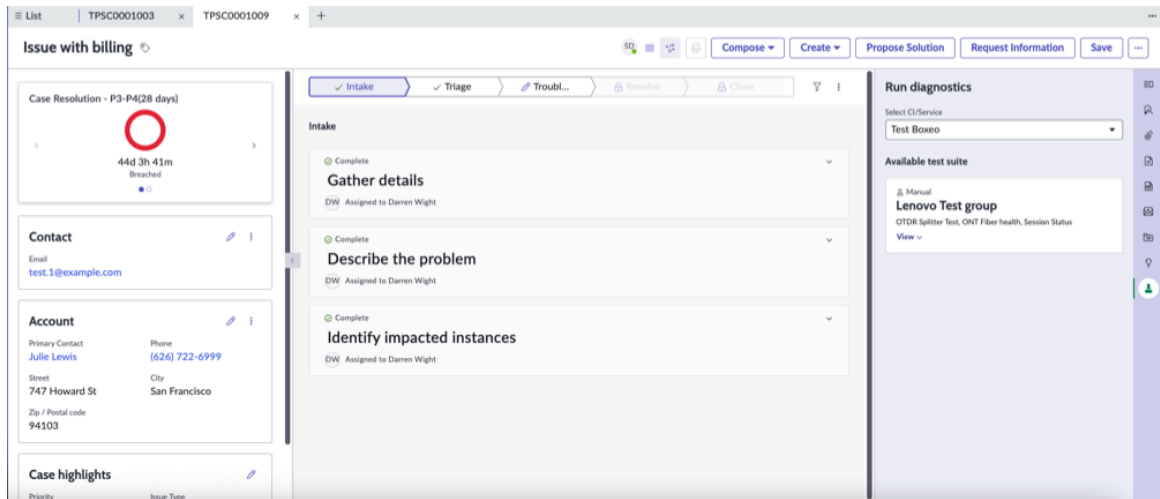
Erforderliche Rolle: sn_Tech_Support.Agent

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Fall für den Support von Technologieprodukten durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt mit der Überprüfung und Verifizierung des Problems durch einen Support-Mitarbeiter. Als Nächstes ist die Registerkarte Diagnose, auf der vom System angegebene Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests wechselt der Support-Mitarbeiter zur Reparaturphase und erstellt eine Aufgabe zur Behebung des identifizierten Problems. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird der Fall erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird der Fall basierend auf dem Feedback des Kunden zur bereitgestellten Lösung gelöst und geschlossen.

Prozedur

1. Navigieren zu **Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**an.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Fall zu technischem Produktsupport > Mir zugewiesen**an.
4. Öffnen Sie den Support-Fall für Technologieprodukte, der sich im Status Neu oder Offen befindet.



5. Überprüfen und verifizieren Sie den Fall zum Support für Technologieprodukte.

- a. In **Aufnahme** Erweitern Sie die Registerkarte **Sammeln Sie Details** , Und überprüfen und überprüfen Sie dann die allgemeinen Details für den Support-Fall für Technologieprodukte.
- b. Erweitern Sie **Beschreiben Sie das Problem** Und überprüfen Sie die Details des Supportfalls für Technologieprodukte.
- c. Erweitern Sie **Identifizieren Sie betroffene Instanzen** Und überprüfen Sie die betroffenen Instanzen.
- d. Wählen Sie **Fortsetzen**.

🔍 Hinweis:

Bevor der Status in „Schließen“ verschoben wird, können die Felder im Formular „Fall-Hervorhebungen“ für Technologieprodukte über die Karte „Fall-Hervorhebungen“ bearbeitet werden.

Der Fall für den Support des Technologieprodukts wechselt in die Phase „Selektierung“.

6. Überprüfen Sie die Fallinformationen.

- a. In **Selektierung** Erweitern Sie die Registerkarte **Überprüfen Sie das Problem** Und überprüfen Sie die Details des Problems und der betroffenen Instanzen.
- b. Erweitern Sie **Erste Antwort Senden** Und überprüfen Sie die erste Antwort.
Der Fall für den Support des Technologieprodukts wechselt in die Phase „Problembehandlung“.

7. Diagnostizieren Sie den Fall des technischen Produktsupports, um die Ursache des Problems zu identifizieren.


- a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.
- b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.
- c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .

Informationen zum Einrichten von Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen werden eingerichtet](#).

Informationen zum Einrichten der Testgruppe finden Sie unter [Einrichten einer Testgruppe](#).

- d.** Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar.
- e.** Wählen Sie **Konfigurieren**.
- f.** Füllen Sie im Dialogfeld Tests konfigurieren das Formular für erforderliche Testmerkmale aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.
- g. Wahlweise:** Wählen Sie im Testdialogfeld eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder später zu planen.
- h.** Wählen Sie Aus **Test ausführen**.
- i.** Erweitern Sie auf der Registerkarte Diagnose die **Testergebnisse** Und überprüfen Sie die Ergebnisse der im vorherigen Schritt durchgeführten Tests, um zu überprüfen, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.

Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass die Probleme, die zur Identifizierung des Supportfalls für Technologieprodukte führen, repariert werden müssen.

Die maximale Anzahl von Zeilen für die Gruppe ist auf 20 Zeilen beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen mit mehr als 20 Zeilen für die Gruppe finden Sie unter [Nutzung Der Präsentationsliste](#) .

- j. Wahlweise:** Wählen Sie aus **Details Anzeigen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.
- k. Wahlweise:** Wählen Sie aus **Test erneut ausführen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen.

l. Wählen Sie **Fortsetzen**.

m. Wahlweise: In **Diagnoseaufgaben** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen** dient zum manuellen Erstellen der Diagnoseaufgaben.

Der Fall wechselt in die Phase „Reparieren“.

- 8.** Reparieren Sie den Fall, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.
 - Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** dient zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
 - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** dient zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.

Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit den diagnostizierten Fällen wird eine Reparaturaufgabe erstellt.

 - a.** Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten.
 - b.** Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabendetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um das Serviceproblem zu beheben.

- c. In Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.
- d.** Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.
- e.** Wählen Sie **Fortsetzen**.
Der Fall wechselt in die Phase „Lösen“.
- 9. In Lösen** Phase: Überprüfen Sie die vorgeschlagene Lösung für den Fall.
- 10.** Schließen Sie den Support-Fall für Technologieprodukte.
 - a.** Wechseln Sie zur Phase „Schließen“, und füllen Sie die Felder aus.

Fallformular schließen

Feld	Beschreibung
Problemzusammenfassung	Zusammenfassung des Problems.
Lösungscode	Codewert, der erklärt, wie der Fall gelöst wird. Beispiel: Behoben durch bereitgestellten Support/ Leitfaden.
Lösungsnotizen	Fasst die Lösung des Supportfalls für Technologieprodukte zusammen.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Option, um die Lösungshinweise für alle verfügbar zu machen, die den Fallaktivitätenstrom anzeigen können.
Zusätzliche Kommentare (sichtbar für Kunden)	Kommentare im Zusammenhang mit dem Serviceproblemfall, falls vorhanden. Diese Kommentare sind für Ihren Kunden sichtbar, der auf diesen Fall zugreifen kann.
Arbeitsnotizen	Informationen zu Statusübergängen.

- b.** Wählen Sie Aus **Lösung Akzeptieren** Oder **Lösung Ablehnen** Basierend auf dem Kundenfeedback.

Ergebnisse

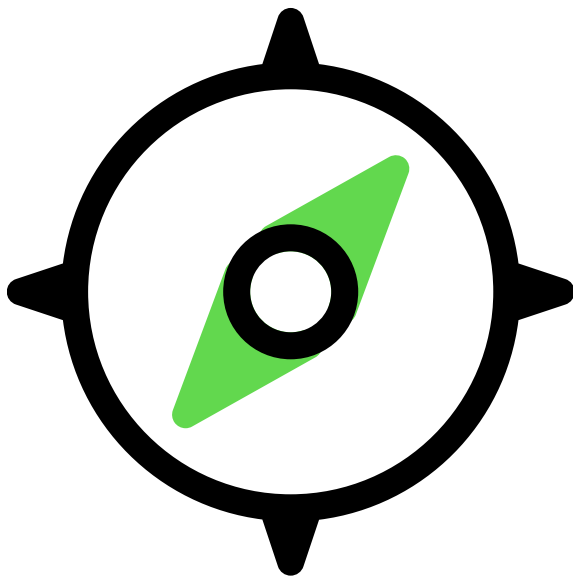
Der Fall des Technologieproduktsupports wurde gelöst und erfolgreich geschlossen.

Kundenservice Problem-Management

Identifizieren und lösen Sie Serviceprobleme, die Kunden mit auftreten ServiceNow® Kundenservice Problem-Management(CSPM) Anwendung. Service Provider von Technologie, Medien und Telekommunikation (TMT) können ihre Servicemanagement-Prozesse optimieren und ihren Kunden eine nahtlose Experience bieten, indem sie diese Anwendung nutzen.

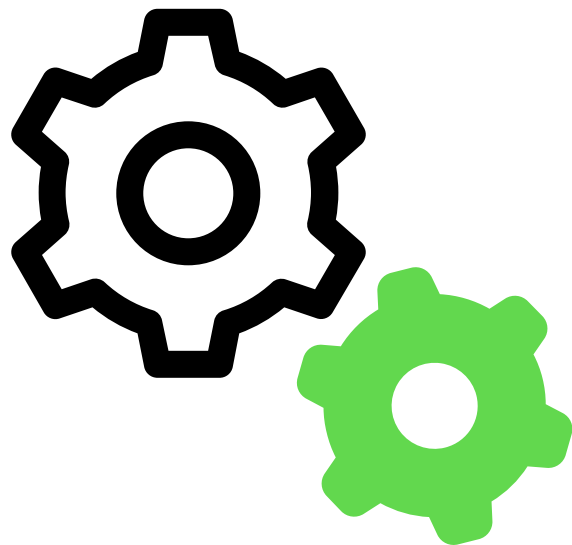
Erste Schritte

Untersuchen



Erfahren Sie, wie Service Provider verwenden Kundenservice Problem-Management

Konfigurieren



Planen und konfigurieren Sie Ihre Implementierung.

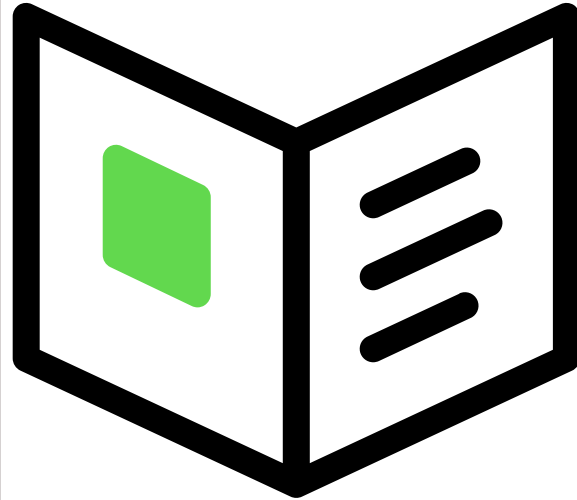
Automatische Übersetzung

Verwenden



Verwenden Kundenservice Problem-Management Als Service Desk-Mitarbeiter zur Diagnose und Lösung von Serviceproblemen.

Referenz



Rufen Sie Details zur Domänentrennung und zu mit installierten Komponenten ab Kundenservice Problem-Management.

Zusätzliche Ressourcen

- Weitere Informationen zu neuen und geänderten Elementen finden Sie unter [Customer Service Problem Management release notes](#) .
- Melden Sie sich bei an ServiceNow® Account und weitere Informationen zur Implementierung und Bereitstellung von erhalten Kundenservice Problem-Management Funktionen in [Erstellen Sie Jetzt](#) .
- Greifen Sie unter auf Echtzeitkurse, Schulungen zum Selbststudium und Karriereressourcen zu [ServiceNow University](#) .
- Finden Sie nützliche Ressourcen im Zusammenhang mit Ihrer Rolle, und erkunden Sie Best Practices im [Customer Success Center](#) .
- Stellen Sie eine Verbindung mit anderen her Kundenservice Problem-Management Anwender in [Now-Community](#) .

Kundenservice Problem-Management erkunden

Erfahren Sie, wie Sie als Service Provider verwenden können Kundenservice Problem-Management(CSPM) Anwendung zur Optimierung des Lösungsprozesses für die Behandlung von servicebezogenen Problemen, die bei Ihren Kunden aufgetreten sind.

Apps im Store anfordern

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

Kundenservice Problem-Management(CSPM) Bietet einen Schritt-für-Schritt-Prozess zur Behebung von Kundenproblemen. Der Prozess beginnt mit der Verifizierung des Problems des Kunden, wie im Serviceproblemfall definiert. Das System schlägt dann automatisch relevante Diagnosetests vor, um die Servicequalität zu überprüfen und das Problem effektiv zu beheben. Nachdem die Ursache identifiziert wurde, hilft die Anwendung, basierend auf den Testergebnissen eine Reparaturaufgabe zu generieren, was zu einer erfolgreichen Lösung führt. Dieser optimierte Prozess vereinfacht die Problemlösung für Kundenservice-Mitarbeiter, ermöglicht eine schnellere Lösung und verbesserte Effizienz, was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.

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

Kundenservice Problem-Management-Datenmodell

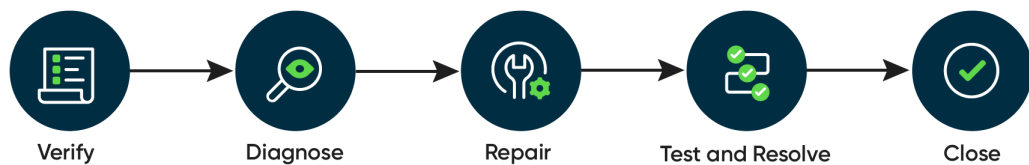
Kundenservice Problem-Management(CSPM) Bietet ein Framework, mit dem Sie einen strukturierten Ansatz verfolgen können, um vom Kunden gemeldete Probleme zu behandeln und zu lösen. Das Framework stellt eine nahtlose und zufriedenstellende Kunden-Experience sicher.

CSPM Folgt dem von TeleManagement Forum (TMF) definierten Framework zur Verwaltung von Serviceproblemen. Diese Probleme entstehen, wenn Kunden Serviceunterbrechungen erleben oder wenn das NOC-Team (Network Operations Center) Netzwerkfehler identifiziert und Beschwerden wie Serviceunterbrechungen, Fehler oder andere Probleme erhebt. Die CSPM Die Anwendung konzentriert sich auf die Testdiagnosefähigkeit zur Lösung von Serviceproblemen. Dies umfasst die Durchführung relevanter Tests, um die Ursache des Problems zu diagnostizieren und dann Lösungsvorschläge basierend auf den Testergebnissen vorzuschlagen.

Lebenszyklus des Kundenservice Problem-Management-Datenmodells

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

Customer Service Problem Management lifecycle



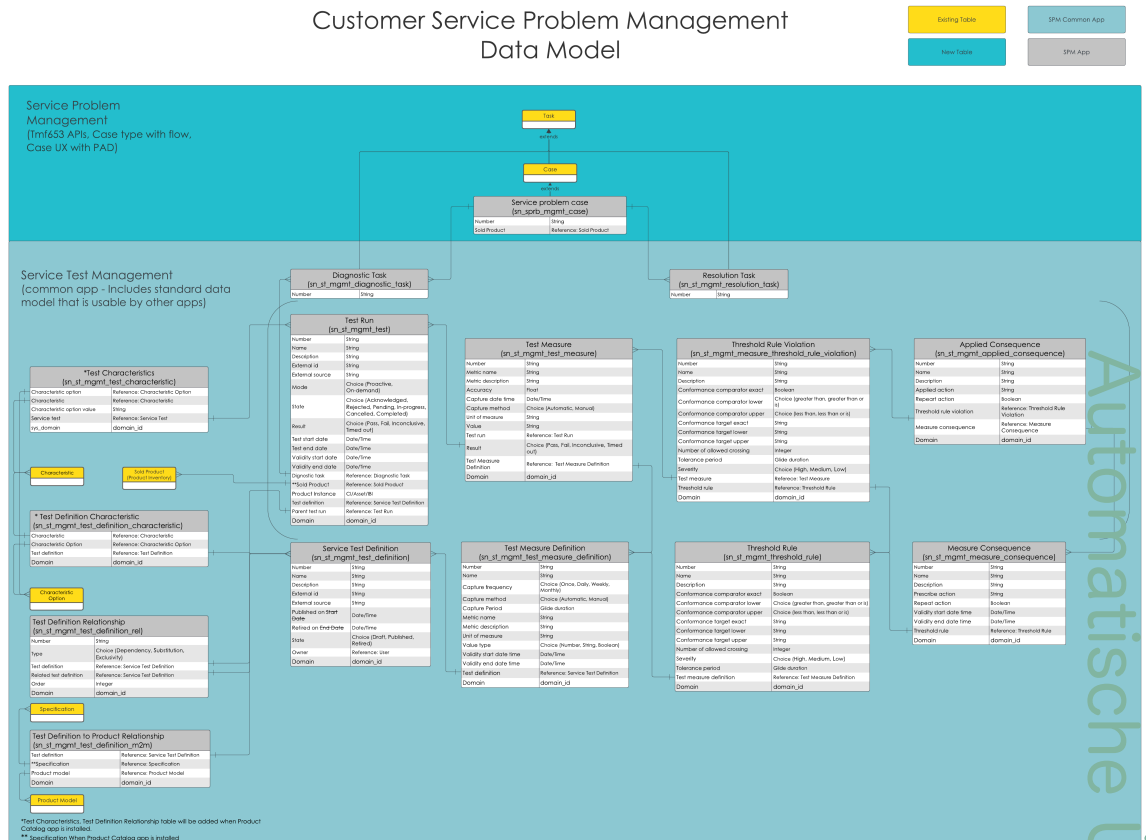
werden.

Lebenszyklus von CSPM Datenmodell

Phase	Beschreibung
Überprüfen	Verifiziert den Fall, der für ein Serviceproblem des Kunden erstellt wurde. Dies umfasst die Überprüfung der im Fall angegebenen Details. Bei Bedarf kann der Service-Mitarbeiter den Service auch basierend auf dem Problem ändern. Basierend auf diesen Details schlägt das System die Diagnosetests vor.
Diagnostizieren	Vom System abgeleitete Testspezifikationen, die beim ersten Setup definiert wurden. Diese Spezifikationen sind entscheidend für die Diagnose der Ursache von Serviceproblemen. Service Desk-Mitarbeiter können diese Tests sofort ausführen oder für einen späteren Zeitpunkt planen. Darüber hinaus können Service Desk-Mitarbeiter diese Tests anzeigen und ausführen.
Reparieren	Basierend auf den Ergebnissen der Diagnosetests generiert das System die Reparaturaufgaben, um das Problem zu beheben.
Testen und lösen	Koordination der Erfüllung von Serviceproblemen, die dem Erfüllungs-Flow folgt.
Schließen	Letzter Schritt im Service Problem Management-Lebenszyklus.

Kundenservice Problem-Management-Datenmodell

Das folgende Diagramm zeigt die Anwendungen, Tabellen und ihre Beziehungen, die den erstellen CSPM



Datenmodell.

Die CSPM Das Datenmodell verwendet eine Kombination dieser Tabellen, um Daten zu speichern:

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

Die Kundenservice Problem-Management(CSPM) Das Datenmodell stützt sich auf APIs in Nord- und Süd-Richtung, um Testprozesse zu verwalten und auszuführen.

APIs im Norden spielen während der Designphase eine wichtige Rolle, indem sie wichtige Komponenten wie Testdefinitionen, Merkmale, Maßnahmen und Schwellenwerte erstellen und verwalten. Diese APIs aktivieren CSPM System zum Definieren der Spezifikationen und Parameter für jeden Test, z. B. Testtyp und Umfang, die dann verwendet werden, um eindeutige Testläufe mit Bezeichnern wie externe IDs oder sys_ID zu generieren. Nachdem diese Testdefinitionen eingerichtet wurden, erleichtern Northbound-APIs die Erstellung von Testläufen basierend auf diesen vordefinierten Spezifikationen. Wenn ein Test eine weitere Aufgliederung in kleinere Aufgaben erfordert, verarbeiten die Northbound-APIs diese Aufgliederung. Weitere Informationen finden Sie unter [Service Test Management Open API](#).

APIs in Richtung Süden kommen ins Bild, wenn es an der Zeit ist, die Tests auszuführen. Wenn der Test beispielsweise die Ausführung eines Geschwindigkeitstests umfasst, wird er nicht direkt auf Ihrem System durchgeführt, sondern auf einem externen Gerät, z. B. einem Router oder einer anderen Netzwerkkomponente. Die Southbound-APIs sind dafür verantwortlich, diese Testanweisungen an die externen Systeme zu senden, auf denen die Tests durchgeführt werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter [Integration Kundenservice Problem-Management Mit externen Systemen in südlicher Richtung](#).

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

Kundenservice Problem-Management konfigurieren

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

Die Konfiguration von CSPM Erfordert die Einrichtung der folgenden Anwendungen, um Serviceprobleme von der Erkennung bis zur Lösung zu verwalten:

Kundenservice Problem-Management

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

Service-Testmanagement

Ermöglicht Ihnen das Definieren und Verwalten verschiedener Tests, die bei der Diagnose von Serviceproblemen helfen. Durch die Verwendung dieser Anwendung können Serviceteams bestätigen, dass sie über robuste Testverfahren verfügen, die für die Identifizierung der Ursachen von Problemen und die Implementierung rechtzeitiger Lösungen entscheidend sind.

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

- Aktivieren Sie Kundenservice Problem-Management Anwendung.
- Definieren Sie Testgruppen. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten einer Testgruppe](#).
- Definieren Sie Testdefinitionen. Weitere Informationen finden Sie unter [Testdefinitionen werden eingerichtet](#).

Kundenservice Problem-Management aktivieren

Aktivieren Sie Kundenservice Problem-Management Plugin (sn_sprb_mgmt) Für Kundenservice Problem-Management Wenn Sie die Administratorrolle innehaben. Die Anwendung enthält Demodaten und aktiviert zugehörige ServiceNow® Store Anwendungen und Plugins, falls sie nicht bereits installiert sind.

Vorbereitungen

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

- Erforderliche Rolle: Administrator
- Erforderliche Plugins: Die folgenden Plugins müssen installiert sein:
 - Service-Test-Management (sn_St_mgmt)
 - Kundenservice (Com.sn_customerservice)
 - Kundenservice Falltypen (com.snc.csm_Case_types)
 - Playbook-Experience Kern (com.glide.playbook_experience.config)
 - ServiceNow IntegrationHub Starterpaket-Installationsprogramm (com.glide.hub.integrations)
 - Playbook Für Kundenservice Problem-Management(sn_csm_Playbook)
 - Spoke-Auswahl für Anwendung (sn_appss)
 - Telekommunikation, Medien und Technologie Core (sn_tmt_Core)
 - Produktbestand erweitert (sn_prd_invt)
 - Offene APIs für Telekommunikation (com.sn_tmf_api)

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Die folgenden Elemente werden mit Kundenservice Problem-Management installiert:

- Rollen
- Tabellen
- Eigenschaften

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

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Systemanwendungen > Alle verfügbaren Anwendungen > Alle** an.
2. Suchen Sie nach Kundenservice Problem-Management Anwendung (sn_sprb_mgmt) mithilfe der Filterkriterien und der Suchleiste.

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

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

3. Überprüfen Sie im Dialogfeld „Anwendungsinstallation“ die Anwendungsabhängigkeiten.

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

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

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

i Wichtig:

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

- 5.** Wählen Sie **Installieren** aus.

Einrichten einer Testgruppe

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

Die Testgruppe enthält Beziehungen und Konsequenzen für Messungen. Diese Entitäten ermöglichen es dem System, relevante Tests für das Serviceproblem auszulösen, die helfen, die Ursache des Problems zu identifizieren. Sie können diese Entitäten für jeden Test basierend auf Ihren Anforderungen definieren. Die Testgruppe enthält mehrere Testdefinitionen.

Kunden können Testgruppen entweder manuell oder automatisiert einrichten:

- Für manuelle Typen müssen mindestens eine Testdefinition an die Testgruppe angehängt werden.
- Für automatisierte Typen müssen Sie einen Subflow mit einer Liste von Schritten erstellen und der Gruppe hinzufügen.
- Wenn Kunden möchten, dass Testdiagnosen automatisch ausgeführt werden und dem Service Desk-Mitarbeiter Ergebnisse direkt zur Verfügung stellen, können sie einen Flow mit bestimmten Auslöserbedingungen erstellen. Wenn eine Aufgabe diese Bedingungen erfüllt, wird der Flow automatisch ausgeführt und zeigt die Testergebnisse für die Aufgabe an. Dies kann sich auf die Systemleistung auswirken.
- Der Demo-Subflow mit den Demodaten für die automatisierte Testgruppe wird bereitgestellt. Dieser Demo-Flow kann als Referenz zum Erstellen eines Subflows für neue automatisierte Testgruppen verwendet werden.

Erstellen Sie eine Testgruppe

Erstellen Sie eine Testgruppe, um verschiedene Tests zu kombinieren, die bei der Behebung von Problemen helfen können, die bei bestimmten Arten von Services oder Produktmodellen auftreten. Beispielsweise kann die Gruppierung eines Geschwindigkeitstests und eines Ping-Tests effektiv bei der Diagnose von internetbezogenen Problemen helfen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: `sn_St_mgmt.Test_def_Creator`

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testgruppen > Alle** an.
2. Wählen Sie **Neu**.
3. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Servicetestgruppen

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Testgruppe.
Name	Name der Testgruppe.
Status	<p>Status der Testgruppe.</p> <p>Entwurf</p> <p>Nicht veröffentlichte Entwurfs-Servicetestgruppe, die beim ersten Erstellen des Gruppendatensatzes zugewiesen wird.</p> <p>Veröffentlicht</p> <p>Veröffentlichte Servicetestgruppe, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung veröffentlichen.</p> <p>Die Servicetestgruppe und die zugehörigen Tabellen können im Status „veröffentlicht“ nicht geändert werden.</p> <p>Deaktiviert</p> <p>Servicetestgruppe, die stillgelegt wurde.</p>
Ausführungstyp	<p>Ausführungstyp der Testgruppe.</p> <p>Manuell</p> <p>Die Testdefinitionen können der Testgruppe in der zugehörigen Liste zugeordnet werden.</p> <p>Automatisiert</p> <p>Ein Subflow muss erstellt und der automatisierten Testgruppe zugeordnet werden.</p>
Beschreibung	Beschreibung für die Testgruppe.

Automatische Übersetzung

4. Wählen Sie **Absenden**.

Ordnen Sie eine Testgruppe einer Spezifikation oder einem Produktmodell zu

Richten Sie eine Beziehung zwischen Testgruppen und ihren jeweiligen Spezifikationen oder Produktmodellen ein, um die Tests zu bestimmen, die für einen bestimmten Bestand ausgeführt werden müssen. Diese Beziehung bestätigt, dass die entsprechenden Tests

basierend auf den definierten Spezifikationen identifiziert und ausgeführt werden. Ohne diese Zuordnung kann das System die erforderlichen Tests für jeden Bestandsartikel nicht genau zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_St_mgmt.Test_def_Creator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testgruppen > Alle** an.
2. Wählen Sie die Testgruppe aus, die Sie öffnen möchten.
Nur die veröffentlichten Testgruppen werden in der Liste angezeigt.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Spezifikation oder Produktmodell zu Testgruppenbeziehung eine Beziehung, indem Sie auswählen **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Beziehung von Spezifikation zu Testgruppe

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

5. Wählen Sie **Absenden**.

Veröffentlichen Sie eine Testgruppe

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: sn_St_mgmt.Test_def_Manager

Prozedur

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

Ergebnisse

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

Testdefinitionen werden eingerichtet

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

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

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

Erstellen Sie eine Testdefinition

Erstellen Sie eine Testdefinition, um Tests zu definieren, die bei der Behebung eines Problems helfen können, das bei einem bestimmten Service- oder Produktmodell aufgetreten ist. Verwenden Sie beispielsweise einen Geschwindigkeitstest, um Probleme im Zusammenhang mit dem Internet zu beheben.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Servicetestdefinition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Testdefinition.
Name	Name der Testdefinition.
Besitzer	Name der Person, die für die Verwaltung dieser Definition verantwortlich ist.
Status	<p>Status der Testdefinition.</p> <p>Entwurf</p> <p>Unveröffentlichter Entwurf der Servicetestdefinition, die beim ersten Erstellen des Definitionsdatensatzes zugewiesen wird.</p> <p>Veröffentlicht</p> <p>Veröffentlichte Servicetestdefinition, die zugewiesen wird, wenn Sie sie offiziell zur Verwendung veröffentlichen.</p> <p>Die Servicetestdefinition und die zugehörigen Tabellen können im Status „veröffentlicht“ nicht geändert werden.</p> <p>Deaktiviert</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Service-Testdefinition, die stillgelegt wird.</p> <p>Archiviert</p> <p>Die Service-Testdefinition wird im Diagnoseprozess nicht mehr verwendet.</p>
Veröffentlicht auf	Datum, an dem die Testdefinition veröffentlicht wird.
Ausgesondert am	Datum, an dem die Testdefinition stillgelegt wird.
Beschreibung	Beschreibung für die Testdefinition.

4. Wählen Sie Absenden.

Definieren Sie ein Merkmal für die Testdefinition

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Testdefinitionsmerkmale

Feld	Beschreibung
Merkmal	<p>Service- oder Produktmerkmal des Tests, das hilft, die Effektivität des definierten Merkmals zu bestimmen.</p> <p>In den Testdefinitionen werden die Merkmale des Typs „Anhang“ und „Dauer“ nicht unterstützt.</p> <p>Wenn Sie beispielsweise Downloadgeschwindigkeitsmerkmale für die Geschwindigkeitstestdefinition auswählen, testet das System die Downloadgeschwindigkeit, um das Problem zu beheben, das aufgrund eines Internetausfalls ausgelöst wurde.</p>
Merkmaloption	Merkmalsoptionen für ein Merkmal.

Feld	Beschreibung
Testdefinition	Automatisch ausgefüllter Name der Testdefinition, für die Sie die Merkmale definieren.

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Beziehung zwischen den Testdefinitionen

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Testdefinitionsbeziehung

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

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie die Beziehung zwischen Testdefinition und Spezifikationen oder Produktmodell

Stellen Sie eine Beziehung zwischen Testdefinitionen und ihren jeweiligen Spezifikationen oder Produktmodellen her, um die Tests zu bestimmen, die für einen bestimmten Bestand

ausgeführt werden müssen. Diese Beziehung stellt sicher, dass die entsprechenden Tests basierend auf den definierten Spezifikationen identifiziert und ausgeführt werden. Ohne diese Zuordnung kann das System die erforderlichen Tests für jeden Bestandsartikel nicht genau zuweisen.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition

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

5. Wählen Sie **Absenden**.

Definieren Sie Testmaßdefinitionen für einen Servicetest

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testgruppen > Alle** an.
2. Wählen Sie die Testgruppe aus, die Sie öffnen möchten.
3. Definieren Sie in der zugehörigen Liste „Testmaßdefinitionen“ Testmaßnahmen für den Service, indem Sie auswählen **Neu** .
4. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Testmaßdefinition

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Testmaßdefinition
Name	Name der Testmaßdefinition.
Metrikname	Eindeutiger Name für die Metrikdefinition.

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

5. Wählen Sie Absenden.

Definieren Sie Schwellenwertregeln für eine Testmaßdefinition

Legen Sie Regeln oder Kriterien fest, um die Ergebnisse von Testmaßnahmen zu bewerten. Diese Regeln legen Schwellenwerte fest, die die zulässigen Leistungs- und Qualitätsmetriken für einen Service bestimmen, der bewertet wird. Wenn die Ergebnisse der Testmessung diese Schwellenwerte überschreiten oder unterschreiten, weist dies auf eine Abweichung vom erwarteten Leistungsniveau hin.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

Schwellenwertregel

Feld	Beschreibung
Anzahl	Automatisch generierte ID für die Testmaßdefinition.

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

5. Wählen Sie Absenden.

Definieren Sie Messfolgen für die Schwellenwertregeln

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Service-Testmanagement > Testdefinitionen > Alle** an.
2. Wählen Sie die Testdefinition aus, die Sie öffnen möchten.
3. Wählen Sie in der zugehörigen Liste Schwellenwertregeln eine Schwellenwertregel aus, für die Sie Konsequenzen definieren möchten.
4. Definieren Sie in der zugehörigen Liste Konsequenzen für Testmessung Konsequenzen für die Schwellenwertregeln, indem Sie auswählen **Neu**.
5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Messkonsequenzen

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

6. Wählen Sie **Absenden**.

Veröffentlichen Sie Testdefinitionen

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

Vorbereitungen

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

Erforderliche Rolle: Administrator

Prozedur

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

i Hinweis:

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

Ergebnisse

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

Integration Kundenservice Problem-Management Mit externen Systemen in südlicher Richtung

Wenn Sie einen haben Kundenservice Problem-Management Abonnement können Sie ausgehende Servicetestausführungsanforderungen an verschiedene externe Systeme übermitteln, indem Sie integrieren Kundenservice Problem-Management Anwendung mit den externen Systemen nach Süden.

Übersicht über den Südtest

Wenn die Tests ausgeführt werden, werden Anforderungen an die südseitigen Test- und Diagnosesysteme gesendet. Diese Systeme bestimmen dann die Testergebnisse und identifizieren alle Fehler.

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

- Lösen Sie ausgehende Anforderungen für einen oder mehrere Servicetestausführungen mit der TeleManagement Forum (TMF) 653 API „NACHBESTELLUNG öffnen“ aus.
- Geben Sie Updates für die externen Systeme über die Änderungen während der Ausführung an den vorhandenen Testläufen mit ausgehenden Anforderungen frei.
- Verwalten Sie die eingehende Antwort der ausgehenden Anforderungen für den Testlauf.
- Verwalten Sie die Fehler und Ausnahmen für die ausgehenden Anforderungen und eingehenden Antworten.

Funktionsweise der Integration


Der Integrationsprozess für CSPM Mit den externen Service-Test-Management-Systemen ist wie folgt:

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

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


2. Die Integration beginnt jetzt:

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

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

Hinweis:

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

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

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

Hinweis:

Der Kunde muss das ID-Feld der Testmaßnahmen ausfüllen.

Kundenservice Problem-Management verwenden

Mit Kundenservice Problem-Management, Können Sie bei der Diagnose und Lösung der in Kundenbeschwerden identifizierten Serviceprobleme helfen.

Kundenservice-Mitarbeiter können verwenden CSM/FSM konfigurierbarer Arbeitsbereich oder Kundenserviceportal zum Erstellen und Lösen eines Serviceproblemfalls. Der Fall ist eine zentrale Quelle der Wahrheit, um die vom Kunden gestellten Probleme nachzuverfolgen und Einblick in sie zu erhalten. Der konfigurierbare Arbeitsbereich bietet einen mehrstufigen Prozess, um mit dem Fall zu beginnen.

Erstellen Sie einen Serviceproblemfall aus dem Arbeitsbereich

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

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: An_sprb_mgmt.Agent

Prozedur

1. Navigieren zu **Alle > Arbeitsbereiche > Konfigurierbarer Arbeitsbereich für CSM/FSM**^{an}.
2. Wählen Sie das Listensymbol.
3. Navigieren zu **Serviceproblemfall > Alle**^{an}.
4. Wählen Sie **Neu**.
5. Wählen Sie auf der Seite „Servicedefinition“ die aus **Support Für Telekommunikationsservices** Aus der Liste.
6. Wählen Sie die entsprechenden Servicedefinitionen aus der Liste aus.

Hinweis:

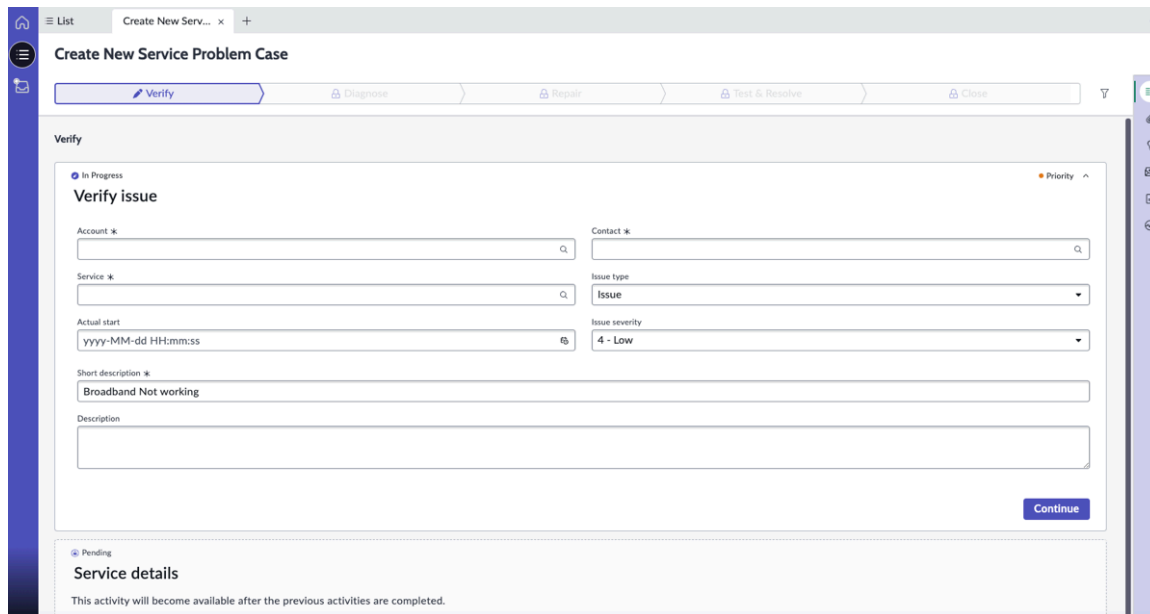
Die Definition des Fibre-Breitband-Service wurde als Teil der Demodaten geliefert.

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

7. Wählen Sie Fall erstellen.

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

8. Füllen Sie die Felder im Aufnahmeformular von Problem verifizieren aus.



Serviceproblemfall

Feld	Beschreibung
Account	Der Name des Unternehmens, das diesem Fall zugeordnet ist. Wenn Sie einen Kontakt im Feld Kontakt auswählen, wird dieses Feld automatisch ausgefüllt, wenn die Account-Informationen im Kontaktdatensatz verfügbar sind.
Kontakt	Name des Kundenkontakts für diesen Fall.
Service	Name des betroffenen Service für diesen Fall.
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Kundenproblems oder Problems.
Tatsächlicher Start	Tatsächliches Startdatum des Problems.
Problemtyp	Arten von Problemen

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Frage ○ Problem ○ Funktion
Problemschweregrad	Importierter Schweregrad für das Problem. Werte 1–4.
Beschreibung	Kurze Beschreibung des Kundenproblems oder -Problems.

9. Wählen Sie **Fortsetzen**.

Erstellen Sie einen Serviceproblemfall über das Kundenserviceportal

Kunden können einen Serviceproblemfall erstellen, um ein Problem mit dem Service über das Kundenserviceportal zu melden.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: sn_sprb_mgmt.Customer

Prozedur

1. Rufen Sie das Kundenservice-Portal auf, indem Sie die URL Ihrer Instanz aufrufen und das Suffix /csm anhängen.
2. Wählen Sie auf der Homepage aus **Hilfe erhalten**.
3. In **Kategorien**, Wählen Sie ein aus **Support** Kategorie aus der Liste.
4. Wählen Sie Aus **Erstellen Sie einen Serviceproblemfall**.

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

5. Füllen Sie im Formular die Felder aus.

Serviceproblemfall

Feld	Beschreibung
Account	Dieser Account ist standardmäßig der angemeldete Anwenderaccount
Kurzbeschreibung	Beschreibung des Problems oder Problems.
Service	Services im Zusammenhang mit dem angemeldeten Anwenderaccount.
Description of the issue (Beschreibung des Problems)	Kurze Beschreibung des Problems.

6. Wählen Sie **Absenden**.

Wenn der Serviceproblemfall übermittelt wird, wird die Phase automatisch auf festgelegt **Verifizieren** Und Status als **Neu** .

Diagnostizieren und lösen Sie einen Serviceproblemfall

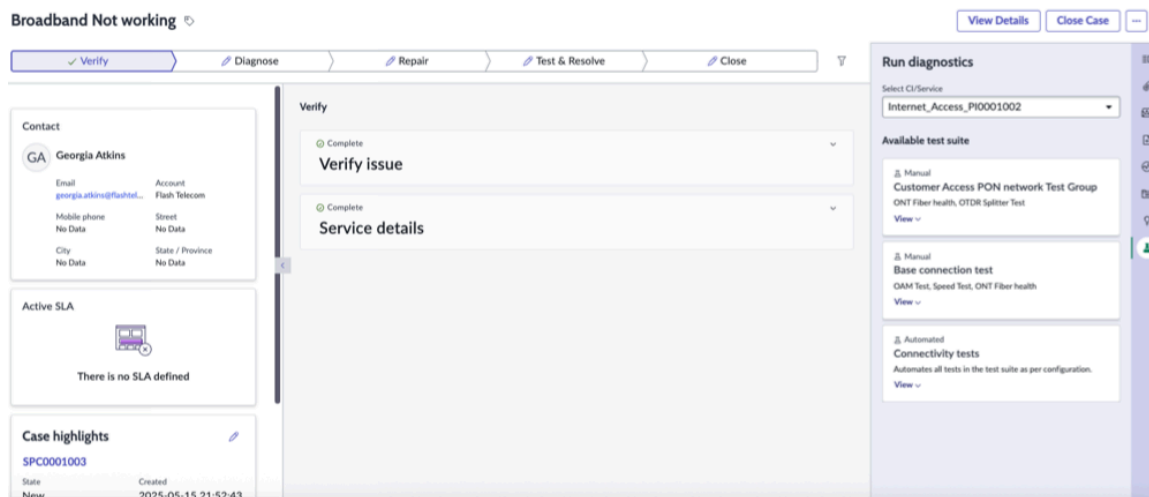
Als Kundenservice-Mitarbeiter überprüfen, diagnostizieren, lösen und schließen Sie einen Serviceproblemfall für das servicebezogene Problem, das der Kunde aufträgt.

Vorbereitungen

Erforderliche Rolle: Administrator

Warum und wann dieser Vorgang ausgeführt wird

Der Serviceproblemfall durchläuft mehrere Phasen vom Start bis zum Abschluss. Es beginnt mit der Überprüfung und Verifizierung des Problems durch einen Kundenservice-Mitarbeiter. Als Nächstes folgt die Diagnosephase, in der vom System angegebene Tests ausgeführt werden, um die Ursache zu identifizieren. Nach den Tests wechselt der Service Desk-Mitarbeiter zur Reparaturphase und erstellt eine Aufgabe zur Behebung des identifizierten Problems. Der Service Desk-Mitarbeiter befolgt die Anweisungen in der Reparaturaufgabe, um die Problembereiche zu beheben. Sobald die Reparatur abgeschlossen ist, wird der Service erneut getestet, um zu bestätigen, dass das Problem gelöst wurde. Schließlich wird der Fall basierend auf dem Feedback des Kunden zur bereitgestellten Lösung gelöst und geschlossen.



Prozedur

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

i Hinweis:





Bevor der Status in „Schließen“ verschoben wird, können die Felder im Formular „Serviceproblemfall“ über die Karte „Fall-Hervorhebungen“ bearbeitet werden.

Der Serviceproblemfall wechselt in die Diagnosephase.

6. Diagnostizieren Sie den Serviceproblemfall, um die Ursache des Problems zu identifizieren.

Die Entscheidungstabelle kann so konfiguriert werden, dass die Sichtbarkeit der Registerkarte „Diagnose ausführen“ im Kontextbereich gesteuert wird. Weitere Informationen zu Entscheidungstabellen finden Sie unter [Decision Tables](#) **2** .

- a. Wählen Sie aus, um die Testergebnisse zu generieren **Führen Sie Diagnosen aus** Im kontextbezogenen Bereich.
- b. Wählen Sie im Bereich „Diagnose ausführen“ die Option aus **CI/Service** Aus der Dropdown-Liste.
Die Dropdown-Liste zeigt den aktuellen Produktbestand und alle untergeordneten Bestände an.
- c. Erweitern Sie die Karten in **Verfügbare Test-Suite** .
Informationen zum Einrichten der Testdefinitionen finden Sie unter [Testdefinitionen werden eingerichtet](#).
Informationen zum Einrichten einer Testgruppe finden Sie unter [Einrichten einer Testgruppe](#).
- d. Wählen Sie im manuellen Test einzelne/mehrere Tests aus.
Im automatisierten Test ist die Auswahl des Tests nicht verfügbar. Der Subflow, der für die Testgruppe konfiguriert ist, wird aufgerufen.
- e. Wählen Sie **Konfigurieren**.
- f. Füllen Sie im Dialogfeld Tests konfigurieren das Formular für erforderliche Testmerkmale aus, um zu aktivieren **Test ausführen** Schaltfläche.
- g. **Wahlweise:** Wählen Sie im Testdialogfeld eine Option aus, um den Test jetzt auszuführen oder später zu planen.

- h.** Wählen Sie Aus **Test ausführen** .
- i.** Wählen Sie aus **Testergebnisse** Registerkarte und überprüfen Sie die Ergebnisse der Tests, die im vorherigen Schritt durchgeführt wurden, und überprüfen Sie, ob jeder Test bestanden oder fehlgeschlagen ist.
- Die fehlgeschlagenen Tests zeigen an, dass Probleme, die das Serviceproblem verursachen, identifiziert wurden und repariert werden müssen.
- Die maximale Anzahl von Zeilen gemäß Gruppe ist auf 20 beschränkt. Informationen zum Konfigurieren der maximalen Anzahl von Zeilen von mehr als 20 je nach Gruppe finden Sie unter [Nutzung Der Präsentationsliste](#)  .
- j. Wahlweise:** Wenn der Status der Diagnose „Neu“ oder „Geschlossen“ lautet, wählen Sie aus **Details Anzeigen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um seine Details zu überprüfen.
- k. Wahlweise:** Wenn der Status der Diagnose Ausstehend für Eingaben ist, wählen Sie aus **Details Anzeigen**  Symbol und füllen Sie das Formular aus.
- l. Wahlweise:** Wählen Sie aus **Test erneut ausführen**  Symbol für ein bestimmtes Testergebnis, um es erneut auszuführen.
Für jeden eindeutigen Service und jede Testdefinition wird eine Reparaturaufgabe erstellt.
- m.** Wählen Sie **Fortsetzen**.
- n. Wahlweise:** In **Diagnoseaufgaben** Wählen Sie die Registerkarte aus **Erstellen** Dienst zum manuellen Erstellen der Diagnoseaufgaben.
- Der Fall wechselt in die Phase „Reparieren“.
- 7.** Reparieren Sie den Serviceproblemfall, indem Sie eine neue oder automatisierte Reparaturaufgabe erstellen.
- Wählen Sie Aus **Automatisierte Aufgabe generieren** Dienst zum automatischen Erstellen einer Reparaturaufgabe.
 - Wählen Sie Aus **Erstellen Sie eine Reparaturaufgabe** Dienst zum manuellen Erstellen einer Anpassungsreparaturaufgabe.
- Für alle fehlgeschlagenen Testfälle im Zusammenhang mit dem diagnostizierten Serviceproblem wird eine Reparaturaufgabe erstellt. Für jede eindeutige Service- und Testspezifikation wird nur eine Reparaturaufgabe erstellt. Der Service Desk-Mitarbeiter kann dann daran arbeiten und diese Reparaturaufgabe schließen.
- a.** Wählen Sie die Reparaturaufgabe aus, an der Sie arbeiten möchten, z. B. RT0001101.
- b.** Überprüfen Sie im Formular „Lösungsaufgabe“ die Aufgabedetails, um den fehlgeschlagenen Test zu identifizieren, und arbeiten Sie dann an diesen Tests, um das Serviceproblem zu beheben.
- c.** In **Wählen Sie Aus** Wählen Sie einen entsprechenden Status aus der Liste aus, um die Reparaturaufgabe zu aktualisieren oder zu schließen, z. B. „Abgeschlossen“.
- d.** Wählen Sie Aus **Speichern** Und schließen Sie die Lösungsaufgabe.
- e.** Wählen Sie **Fortsetzen**.
Der Fall wechselt in die Phase „Test und Lösung“.
- 8.** Überprüfen Sie den Teststatus, und lösen Sie den Serviceproblemfall.

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

Lösen

Feld	Beschreibung
Lösungscode	Wie der Fall gelöst wird. Beispiel: Behoben durch bereitgestellten Support/Leitfaden.
Ursache	Ursache des Serviceproblemfalls.
Lösungsnutzen	Fasst die Lösung des Serviceproblemfalls zusammen.
Details zu Kommentaren hinzufügen	Lösungshinweise, die für jeden verfügbar sind, der den Fallaktivitätenstrom anzeigen kann.

- c. Wählen Sie Aus **Fall lösen** .

Der Abschnitt „Fallhervorhebungen“ wird mit dem aktuellen Status aktualisiert, z. B. „gelöst“.

- 9. Um die fallbezogene Liste im kontextbezogenen Playbook-Seitenbereich anzuzeigen, wählen Sie aus **Zugehörige Elemente** .

Das Fall-Playbook: Die Seite „horizontale Phasen“ enthält Funktionen für zugehörige Listen in den kontextbezogenen Seitenbereich. Diese Listen werden in einem Akkordeonformat angezeigt, das Service Desk-Mitarbeiter nach Bedarf erweitern und reduzieren können.

Weitere Informationen zu den zugehörigen Elementkomponenten finden Sie unter [Playbook related items component](#) .

- 10. Schließen Sie den Serviceproblemfall.

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

Fallformular schließen

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

Feld	Beschreibung
Arbeitsnotizen	Informationen zu Statusübergängen.

b. Wählen Sie Aus **Lösung Akzeptieren** Oder **Lösung Ablehnen** Basierend auf dem Kundenfeedback.

Ergebnisse

Der Serviceproblemfall wurde gelöst und erfolgreich geschlossen.

Kundenservice Problem-Management-Referenz

Referenzthemen enthalten zusätzliche Informationen zu Kundenservice Problem-Management.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Komponenten

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

Rollen

Mit Kundenservice Problem-Management werden folgende Rollen hinzugefügt:

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Rollen

Rolle	Beschreibung
Testdefinitionsmanager [sn_St_mgmt.Test_def_Manager]	Mit können Sie Servicetestdefinitionen und alle zugehörigen untergeordneten Entitäten einrichten, erstellen und aktualisieren. Darüber hinaus umfasst diese Rolle die Möglichkeit, den Produktkatalog anzuzeigen.
Testdefinitionsanzeige [sn_St_mgmt.Test_def_Viewer]	Ermöglicht Ihnen das Lesen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testdefinitionsschreiber [sn_St_mgmt.Test_def_Writer]	Ermöglicht Ihnen das Schreiben der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Testdefinitionsbetrachter“.
Testdefinitionsersteller [sn_St_mgmt.Test_def_Creator]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Testdefinitionsbetrachter“.
Testdefinition Löschen [sn_St_mgmt.Test_def_delete]	Ermöglicht Ihnen das Löschen der Servicetestdefinition und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testausführungs-Manager [sn_St_mgmt.Test_Manager]	Ermöglicht Ihnen das Auslösen oder Aktualisieren von Service-Testergebnissen und allen zugehörigen

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Rollen (Fortsetzung)

Rolle	Beschreibung
	untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Produktbestand-Betrachter“.
Testausführungs-Viewer [sn_St_mgmt.Test_Viewer]	Ermöglicht Ihnen das Lesen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testausführungs-Writer [sn_St_mgmt.Test_Writer]	Ermöglicht Ihnen das Schreiben des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Test-Viewer“.
Testausführungs-Ersteller [sn_St_mgmt.Test_Creator]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten. Darüber hinaus enthält diese Rolle die Rolle „Test-Viewer“.
Testausführung Löschen [sn_St_mgmt.Test_delete]	Ermöglicht Ihnen das Löschen des Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Testen Sie Integrator [sn_sprb_mgmt.Test_Integrator]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen und Aktualisieren der Servicetestdefinitionen, Servicetests und aller zugehörigen untergeordneten Entitäten.
Navigator Für Serviceproblem-Fälle [sn_sprb_mgmt.Navigation_menu]	Ermöglicht Ihnen die Navigation durch die Serviceproblemfälle.
Service-Problemfall-Agent [sn_sprb_mgmt.Agent]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Lesen und Schreiben der Serviceproblemfälle. Darüber hinaus umfasst diese Rolle die Möglichkeit, die Testläufe auszuführen und die Diagnosetestergebnisse anzuzeigen.
Serviceproblemfall Kunde [sn_sprb_mgmt.Customer]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Lesen und Schreiben der Serviceproblemfälle im Kundenserviceportal. Darüber hinaus umfasst diese Rolle die Möglichkeit, den Bestand anzuzeigen.
Serviceproblem-Fall-Administrator [sn_sprb_mgmt.admin]	Ermöglicht Ihnen das Erstellen, Lesen und Schreiben des Serviceproblemfalls, der Testläufe und der Testdefinitionen. Darüber hinaus bietet diese Rolle die Möglichkeit, die Ergebnisse der Diagnosetests und die Lösungsaufgabe anzuzeigen.

Automatische Übersetzung

Tabellen

Kundenservice Problem-Management fügt die folgenden Tabellen hinzu.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen

Tabelle	Beschreibung
Servicetestdefinition	Beschreibung des Servicetests in Bezug auf zu konfigurierende Parameter und zu ergreifende Maßnahmen.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Tabelle	Beschreibung
	Testdefinitionen sind Konfigurationen, die erforderlich sind, um einen bestimmten Test für den betroffenen Service auszuführen.
Servicetestgruppen	Definieren Sie Tests für einen bestimmten Servicetyp, ein Produktmodell oder einen bestimmten Bestand, um servicebezogene Probleme zu beheben.
Testdefinitionsmerkmale	Eigenschaften oder Attribute, die konfiguriert oder platziert werden müssen, bevor der Test ausgeführt wird.
Testmaßdefinition	Definition ein Maß für einen bestimmten Aspekt eines Produkt-, Service- oder Ressourcentests, z. B. verlorene Pakete oder Konnektivitätsstatus.
Schwellenwertregel	Regel, die die Bedingung (erhöhen oder löschen) definiert, um Konsequenzen anzuwenden, wenn ein Schwellenwert überschritten wird oder nicht mehr überschritten wird.
Messkonsequenzen	Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn eine Schwellenwertregel überschritten wird. Die Aktion kann eine vorgeschriebene Aktion oder Benachrichtigung sein.
Testdefinitionsbeziehung	Hierarchie der Testdefinitionen. Die Beziehung kann eine Ersatz-, Abhängigkeits- oder Exklusivitätsbeziehung zwischen Testspezifikationen sein.
Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition.	Testdefinitionsbeziehung mit Spezifikation (Produkt/Service/Ressource) oder Produktmodell.
Testausführung	Testlauf mit tatsächlichen Testmesswerten und Regelverstößen.
Testmerkmal	Beschreibung eines Merkmals eines Servicetests durch ein Name-Wert-Paar.
Testmaß	Maß für einen bestimmten Aspekt eines Produkt-, Service- oder Ressourcentests, z. B. verlorene Pakete oder Konnektivitätsstatus.
Verstoß gegen Schwellenwertregel	Verstoß gegen eine Regel, die die Definition der Schwellenwertregel definiert.
Angewendete Konsequenz	Die Aktion, die ausgeführt werden soll, wenn ein Verstoß gegen die Schwellenwertregel auftritt. Die Aktion kann eine vorgeschriebene Aktion oder Benachrichtigung sein.
Diagnoseaufgabe	Aufgabenerweiterung. Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter, um Tests für Services auszulösen.

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Tabellen (Fortsetzung)

Table	Beschreibung
Lösungsaufgabe	Aufgabenerweiterung. Aufgabe für einen Service Desk-Mitarbeiter zur Reparatur und Lösung basierend auf Testfehlern.
Serviceproblemfall	Fallerweiterung und neuer Falltyp.

Kundenservice Problem-Management -Eigenschaften

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

Mit Kundenservice Problem-Management installierte Eigenschaften

Eigenschaft	Beschreibung
sn_St_mgmt.Protokollierung	Protokollierung von Service-Test-Management. Aktiviert oder deaktiviert die Protokollierung. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Wahr/Falsch • Standardwert: falsch
Glide.ui.sn_St_mgmt_Test_measure_Definition_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Testmaßdefinition.
Glide.ui.sn_St_mgmt_Test_measure_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Testmessung.
Glide.ui.sn_St_mgmt_Test_Definition_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Servicetestdefinition.
Glide.ui.sn_St_mgmt_Test_activity.fields	Aktivitätsformatierer-Felder für Service-Test.
sn_sprb_mgmt.Pagination.Maximum_limit	Höchste Anzahl von Elementen, die pro Seite in einer API- Anforderung abgerufen oder angezeigt werden können. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 100
sn_sprb_mgmt.pagination.set_limit	Die Anzahl der von Ihnen festgelegten Datensätze, die auf dieser bestimmten Seite von Ergebnissen in einer API- Anforderung empfangen werden sollen. <ul style="list-style-type: none"> • Typ: Ganzzahl • Standardwert: 20


Domänentrennung und Kundenservice Problem-Management

Domänentrennung bietet eine strukturierte und effiziente Möglichkeit zur Verwaltung komplexer, mehrstufiger Organisationsumgebungen. Es ermöglicht maßgeschneiderten Zugriff und Kontrolle, wodurch sichergestellt wird, dass Anwender nur die für ihre Domäne relevanten Daten sehen, was die Sicherheit und Effizienz verbessert.

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](#) .

Einführung in Kundenservice Problem-Management

Kundenservice Problem-Management(CSPM) Unterstützt Domänentrennung auf Account-Ebene. Alle Kundendaten und Serviceproblemfälle weisen eine Trennung auf Account-Ebene (Kunden) auf.

So funktioniert Domain Separation in Kundenservice Problem-Management

- Stellen Sie sicher, dass der Account gemäß den Richtlinien zur Domänentrennung im Kundenservice-Management domänengetrennt ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Domänentrennung und Kundenservice-Management](#) .
- Kundendetails und Serviceproblemfälle sind anhand des Accountnamens domänengetrennt.
- Wenn ein Administrator Erfüllungsmitarbeiter und Manager zur Bearbeitung der Serviceproblemfälle für eine bestimmte Domäne zuweist, Diese Service Desk-Mitarbeiter und Manager Kann an diesen Arten von Transaktionen über Accounts hinweg arbeiten.

Domänengetrennte Tabellen

- Serviceproblemfall
- Servicediagnoseaufgabe
- Servicelösungsaufgabe
- Servicetestgruppe
- Servicetestdefinition
- Testmaßdefinition
- Testdefinitionsmerkmal
- Testdefinitionsbeziehung
- Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition
- Schwellenwertregel

- Messkonsequenz
- Testausführung
- Testmerkmal
- Testmaß
- Verstoß gegen Schwellenwertregel
- Angewendete Konsequenz

Anwendungsfälle

Wenn Kunden- oder Serviceprobleme einen Account-Namen haben, kann ein Administrator die Kunden- oder Serviceprobleme für verschiedene Domänen identifizieren und trennen.

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

Wie Domänenwerte zugeordnet werden CSPM Objekte

CSPM-Objekte	Domänenquelle
Serviceproblemfall	Ruft den Domänenwert aus dem Account ab.
Servicediagnoseaufgabe	Domäne wird vom Unternehmen festgelegt.
Servicelösungsaufgabe	Domäne wird aus „Unternehmen“/„Task_for“/ „task_for.company“/„Standard“ festgelegt.
Servicetestdefinition	Domäne des aktuellen Anwenders wird festgelegt.
Testmaßdefinition	Domäne wird aus Testdefinition festgelegt.
Testdefinitionsmerkmal	Testdefinitionsmerkmal
Testdefinitionsbeziehung	Domäne wird aus Testdefinition festgelegt.
Beziehung von Spezifikation zu Testdefinition	Domäne wird aus Testdefinition festgelegt.
Schwellenwertregel	Domäne aus Testmaßnahme wird festgelegt.
Messkonsequenz	Domäne wird aus der Schwellenwertregel festgelegt.
Testausführung	Domäne aus Servicediagnoseaufgabe wird festgelegt.
Testmerkmal	Domäne wird aus Testlauf festgelegt.
Testmaß	Domäne wird aus Testlauf festgelegt.
Verstoß gegen Schwellenwertregel	Domäne aus Testmaßnahme wird festgelegt.
Angewendete Konsequenz	Das Festlegen der Domäne aus Schwellenwertregelverstoß hat ein Kontextmenü.